



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión
Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Moreno de Gonzáles Zúñiga, Roxanita Melina (ORCID:0000-0002-4237-1438)

ASESOR:

Mag. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por darme salud y la oportunidad de cumplir la meta trazada. A mi esposo, por su apoyo y paciencia, a mis hijos y nietos por la motivación constante. Por último, a mis padres que desde el cielo son mi guía e hicieron de mí una persona de bien.

Roxana

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por la oportunidad que me dio de cumplir con la meta trazada, y formación académica. A mi asesor, que gracias a sus orientaciones y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

La Autora.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización:	20
3.3. Población(criterios de selección),muestra, muestreo, unidad de análisis) 21	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 22	
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1. Resultado de validación de expertos	24
Tabla 2. Proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	27
Tabla 3. Proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.	28
Tabla 4. Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	31
Tabla 5. Calidad de servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.	32
Tabla 6. Prueba de normalidad	34
Tabla 7. Análisis de correlación del proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020	34

Índice de figuras

Figura 1. Proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	27
Figura 2. Proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	29
Figura 3. Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.....	31
Figura 4. Calidad de servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.	33

Resumen

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020. El tipo de investigación básica de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue 569 usuarios y una muestra con 238 usuarios. Se empleó como técnicas la encuesta y como instrumento el cuestionario. Teniendo como resultados que el estado del proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020. El resultado arrojado es un nivel malo con 43%, asimismo el estado de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, tiene un nivel malo con un 42%. Se concluye que el nivel de significación bilateral es igual 0,00 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.494 que indica una correlación positiva moderada.

Palabras claves: Proceso administrativo, calidad de servicio, usuarios.

Abstract

The general objective of the research was to establish the relationship between the administrative process and the quality of service in the Local Educational Management Unit of Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, a type of basic research of non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 569 users and a sample with 238 users, the survey was used as techniques and the questionnaire as an instrument. Taking as a result that the state of the administrative process in the Local Educational Management Unit of Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020., the result shown is a bad level with 43%, Also the state of the quality of service in the Educational Management Unit Local of Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020., It has a bad level with 42%, I conclude that the level of bilateral significance is equal to 0.00 and this value is less than 0.05, in this sense the null hypothesis is rejected and it is established that there is a relationship between the variables confirming what was stated in the research hypothesis. Likewise, the Spearman's Rho correlation coefficient yielded a value of 0.494, which indicates a moderate positive correlation.

Key words: Administrative process, quality of service and users.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, producto de la globalización aún es posible encontrar organizaciones que fracasan y no logran alcanzar los objetivos propuestos. Esto es porque ante cualquier actividad desarrollada fuera y dentro de las mismas, se resisten a aplicar todo el proceso administrativo, muchas veces solo se toman en cuenta dos o tres procesos, es decir, se planea, se organiza y se dirige; pero no hay un control o hay organizaciones que organizan, dirigen y controlan. Se olvidan de la fase principal que es la planeación, es ahí donde surge un grave problema porque los colaboradores no saben cuál es la meta y el objetivo que deben alcanzar.

En ese sentido El Mundo Economía y Negocios (2017) en su artículo hace mención que las organizaciones están en la búsqueda de resultado en eficacia y eficiencia, en consecuencia se logrará satisfacer las necesidades y lograr ser más competitivas. Se conoce que además en la actualidad existe un problema emergente, tanto para las entidades públicas y privadas en la falta de práctica de aquellos procesos administrativos. Esto llega a influir en el personal debido a la evasión de sus funciones designadas.

Lo que resulta como consecuencia el no desempeñarse de manera adecuada, no brindar un servicio de calidad. De igual manera, en nuestra actualidad muchas instituciones se ven enfrentadas al cliente y/o usuarios exigentes. Es esta situación la que nos ubica en un escenario donde debemos conocer cómo alcanzar la entrega de valor representativo al público y cómo se debe intervenir para la preparación de nuestro personal. (p.8)

A nivel nacional, en cuanto al ámbito de la administración pública, al igual que en toda organización aliada con capital humano es indispensable diseñar la estructura formal de la organización con la finalidad de brindar una orientación sobre el desempeño de los colaboradores y poder identificar el lugar que ocupan dentro de ella. Sin embargo, en las entidades ligadas a la educación existen deficiencias en cuanto al servicio administrativo como exceso de

demora para entregar documentos tramitados, dificultades para matrículas, etc. Este tipo de inconvenientes son similares en todas las regiones.

Sin embargo, Carrasco & Farroñay (2017), hace mención que los esfuerzos que hacen por mejorar la calidad de servicio se da a través de racionalización de procesos. El acceso a plataformas virtuales para solicitudes o búsqueda de información aun no son suficientes para poder cambiar esta realidad. Esto se debe a que la mejora de procesos debe hacerse desde un enfoque general y universal mediante el desarrollo de procesos orientados a dar solución a problemas burocráticos que conllevan a los cuellos de botella que ralentizan los procedimientos y merman la productividad y desempeño de la entidad. Además, afectan a la satisfacción de los usuarios en cuanto a la experiencia que obtienen al hacer uso de los servicios estatales. (p. 12).

Bajo este panorama, la iniciativa de realizar un cambio estructural que conlleve a generar mayor eficiencia en la prestación de servicios, parte de la disposición gerencial de querer cambiar la realidad. Luego es necesario gestionar los recursos que hacen falta para ejecutar las modificaciones a nivel estructural y de procesos internos que ayuden a agilizar la gestión administrativa.

A nivel local, la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas Yurimaguas, es una Institución perteneciente al Estado que se encarga de brindar servicio educativo a Instituciones Educativas de sus distritos. Esta institución muestra falencias en cuanto a sus procesos administrativos debido a que no cuenta con el cumplimiento del proceso administrativo. En estas situaciones no permite lograr los objetivos en el tiempo indicado por el motivo de la burocracia, la desorganización, la ausencia de coordinación y comunicación entre los trabajadores, demoras en los trámites administrativos y la existencia de expedientes que superaron el tiempo de despacho, debido a que el personal no está realizando sus funciones de manera ordenada, ni en el tiempo requerido. Todo ello ha conllevado a que se preste una mala calidad de servicio al usuario, debido a que los docentes, directores y padres de familia

que visitan la institución no reciben el trato correcto ni el compromiso con sus actividades dentro de la UGEL, teniendo así una mala percepción de la misma.

En cuanto a la formulación del problema se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020? Los problemas específicos: ¿Cuál es el estado del proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020?, ¿Cuál es el estado del proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020?, ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020?, ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020?

Asimismo, la presente investigación es conveniente, debido a que permitió mejorar la gestión que viene desarrollando la institución, con procesos administrativos de forma eficaz, eficiente y transparente, para que se mejore el servicio que se brinda al ciudadano. Sirvió como un soporte práctico y eficiente de un buen gobierno, buscando que la Unidad de gestión educativa local de Alto Amazonas impulse las buenas prácticas gubernamentales. Generando un impacto positivo en la sociedad, a través de gestiones transparentes y con un servicio de calidad que permita el ciudadano tenga una buena percepción como institución.

Desde el punto de vista teórico brindó un aporte a la comunidad científica respecto al estudio de cada variable en estudio. A través de las teorías y conceptos plasmados en la presente investigación, se logró ampliar los conocimientos relacionados a las variables de estudio. Desde el punto de vista práctico, los procedimientos aplicados permitieron obtener resultados para conocer cuál es el nivel de eficiencia con el que se desarrollan los procesos administrativos dentro de la entidad estudiada, de manera a que se pueda tomar esta información como base para diseñar las medidas correctivas en aras

de generar un mayor desempeño en favor de los usuarios que se benefician de estos servicios estatales. Además de ello, permitió determinar si las medidas acogidas son las indicadas para solucionar el problema. Metodológicamente encuentra justificación en la aplicación de instrumentos validados.

La metodología científica de autores comúnmente utilizados, esto debido a que al realizar el planteamiento de una nueva metodología con la finalidad de obtener datos confiables y veraces como resultado del estudio de las diferentes fases que implica el proceso. Además, debido a que los instrumentos empleados han pasado por un proceso estandarizado de validación y confiabilidad pueden ser utilizados para llevar a cabo otros procesos de investigación a fines.

El Objetivo general fue establecer la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020. También se plantearon objetivos específicos: Identificar el estado del proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, identificar el estado del proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, identificar el nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, además de identificar el nivel de la calidad del servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

La investigación tendrá como Hipótesis general H_i : Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020 y como hipótesis específicas: H_1 : El estado del proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, es bueno. H_2 : El estado del proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, es bueno. H_3 : El nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas,

Yurimaguas, 2020, es alto y H4: El nivel de la calidad del servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, es alto.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la problemática identificada, se recabó información referente a las variables de estudio, teniendo como antecedentes internacionales el aporte de Montenegro, C. (2017), *Análisis de procesos administrativos necesarios para el abastecimiento de medicamentos de categoría almacenable en el hospital de México durante el 2017*. (Tesis de Maestría). Instituto Centroamericano de Administración Pública, Costa Rica. Pertenece al tipo descriptivo, diseñada de forma no experimental, población y muestra fue 6 personas almaceneros. La técnica fue la guía de observación y el instrumento, la observación. Concluyó que al existir un desempeño semejante para el desarrollo del proceso de abastecimiento y este mismo encontrarse responsable de los funcionarios, se crea una propuesta donde se ofrece una igualdad para el manejo de aquellos medicamentos, tanto almacenables como no almacenables que son manejados y distribuidos por el nosocomio, debido a su amplia semejanza de manejo y opilación.

Salas, G. (2017), *Análisis de la calidad del servicio en el sector público en la contraloría departamental del Meta*. (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia. Tipo aplicada, diseño fue no experimental. La población fue de 160 sujetos y su muestra fue 114 sujetos. La técnica empleada la encuesta e instrumento, el cuestionario. Concluyó que existe una de las funciones que ha generado interés en las entidades públicas el cual se conoce como calidad, está sujeto a aquella información. La misma que permite se encuentre informado en base a sus derechos, con una exigencia al cumplimiento de las obligaciones a la administración pública, es decir, todo aquello ha direccionado que la calidad sea hoy en día, considerada como objetivo principal por parte del gobierno, a través del desarrollo de técnicas y nuevas herramientas que posibiliten el incremento de los resultados procedimentales y con ello permitan fortalecer las habilidades personales.

Pulgarín, C. & Zuleta, J. (2015), *El proceso administrativo en la universidad de Antioquía y su impacto en la gestión de la actividad investigativa: diagnóstico y propuesta de mejora*. (Tesis de Maestría). Universidad EAFIT, Medellín.

Pertenece al tipo descriptivo, estructurado de manera no experimental. La población fue de 239 coordinadores y muestra de 53. La técnica fue la encuesta con su instrumento, el cuestionario. Concluyó que para finalizar, es viable afirmar que la gestión administrativa de la actividad investigativa en la UdeA posee distintas concepciones. Estos resultados confirman la hipótesis inicial respecto a la complejidad de los procesos que obstaculizan el objetivo principal de un investigador. Basándonos en los datos encontrados de la sección teórica y aquellos resultados que se obtuvo mediante la recolección y procesamiento de información fue posible formular recomendaciones que tienen la finalidad de optimizar el proceso administrativo.

A nivel nacional, Araujo, E. (2017), *Proceso administrativo del instituto nacional de enfermedades neoplásicas Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tipo básica con diseño no experimental. Trabajó con una población de 468 trabajadores y una muestra de 110. La técnica fue la encuesta y su instrumento, cuestionario. Concluyó que referente al proceso administrativo, gracias a los datos emitidos por la muestra, el procesamiento de información permitió conocer que el 52,7% lo considera como un desvalimiento insuficiente, mientras que el 26,4% lo sitúa en un nivel eficaz con relación a los ítems presentados, el 20,9% ha sostenido que este presenta un desempeño ineficiente. Todo ello nos conlleva a determinar que los procesos desarrollados por el nosocomio en la unidad referida, no presenta los niveles de eficiencia requeridos para ser considerados como eficaces por los usuarios.

Fernández, D. (2017), *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la municipalidad provincial de Huaraz 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Huaraz, Perú. Tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, población y muestra fue de 170 personas. La técnica fue la encuesta, instrumento fue el cuestionario. Concluyó que existe una gran evidencia que logra el resultado de aquella relación que tienen ambas variables estudiadas para la obtención de resultados, mediante un valor de $r = 0.751$. Por ello, que se busca establecer una gestión de proceso administrativo que se

lleva a cabo de forma eficiente guiados por las políticas de calidad estipuladas por la Municipalidad.

Liza, C. & Siancas, C. (2016), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Tipología transversal, diseñada siguiendo un lineamiento no experimental, población y muestra igual a 406, técnica fue observación, revisión documentada y encuesta, instrumento fue revisión de documentación, guía de observación y el cuestionario. Concluyó que en caso de aquella situación del objeto de estudio al que se pudo realizar la investigación, el cual crea una viabilidad que permite afirmar la existencia de una influencia positiva de las variaciones que producen calidad en la prestación del servicio sobre las actitudes de satisfacción en los usuarios en 0.143 con relación a las proyecciones de satisfacción de los usuarios y 0.071 relacionado a las percepciones de usabilidad y satisfacción; teniendo en cuenta el modelo alcanzado que obtuvo un grado explicación de 91.6%.

A nivel local, Pinedo, P. (2019), *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA San Martín S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la parte alta del distrito de Morales durante el periodo enero-junio de 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipología no experimental, diseñado descriptivamente, alcanzó una población de 1 196 y abordó una muestra de 69 usuarios, técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que con lo relacionado a la percepción de calidad de los usuarios del servicio, el 52% consideraron encontrar un bajo nivel. Por otro lado, solo el 39% estimaron como media y tan solo el 9% encuentra en un nivel alto. En su conjunto estos datos se pudieron ejecutar a través de aquellos usuarios que no obtienen una buena calidad de servicios, los cuales se encuentran relacionados con los siguientes factores: no existen lineamientos que ayuden al personal ayudar a usuarios a cumplir con sus requerimientos y necesidades.

Guevara, L. (2018), *Relación entre la calidad del servicio y el reclamo en la empresa Orvisa S.A. sucursal Tarapoto 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Corresponde a una connotación de tipo no experimental diseñada de forma descriptiva correlacional, población y muestra fue de 25 clientes. La técnica fue la encuesta, instrumento fue el cuestionario. Concluyó que la existencia sustentada de correlación entre las variables analizadas en la empresa Orvisa S.A Sucursal Tarapoto, durante el año 2017, debido a que el coeficiente de correlación (r) se obtuvo valores de 0.976 y el nivel de significancia es de 0.000. Con ello se pudo afirmar que la relación se encuentra dada de forma significativa. Esto se afirma luego de conocer que el valor obtenido es menor a 0.05.

Arbulú, M. (2016), *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo de investigación no experimental con diseño descriptiva correlacional. La población fue 160 usuarios y una muestra de 100 usuarios. Técnicamente utilizó la encuesta con su respectivo instrumento, el cuestionario. Concluyó que luego de haber realizado los procedimientos estadísticos necesarios y requeridos para determinar los resultados del estudio, se determinó la existencia de unas cuadráticas relaciones de acuerdo a los planteamientos realizados. Esto se estableció en base a la nube de datos el cual presenta una determinación positiva, determinados mediante un coeficiente igual a 0,372. Gracias a ello se evidencia la existencia de una correlación grande y perfecta en el objeto de estudio en función a las variables determinantes con un valor de 1, el cual acredita la existencia de una relación positiva pero moderada igual a 0,610.

A continuación se da a conocer las teorías relacionadas al tema. La primera variable es proceso administrativos de acuerdo a la Ley 27658 (2018), Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Establece que en las entidades designadas para gestionar y administrar los sistemas integrales deben presentar y disponer de las habilidades para realizar un proceso administrativo orientado a dirigir, controlar y evaluar el desempeño de los

procesos asignados. Poner a disposición del solicitante los lineamientos que estructuran el funcionamiento del sistema; encargarse de proporcionar las actualizaciones necesarias sobre los lineamientos que rigen al sistema; brindar juicio de opinión para la mejora del sistema; proporcionar los recursos básicos del funcionamiento del Sistema en la Administración Pública; tomar notas sobre los eventos importantes en los que se vea envuelto el sistema y presentar la información en el momento requerido; realizar la supervisión a los eventos de cumplimiento a la normatividad del sistema y seguir de cerca los casos que necesiten seguimiento para garantizar su correcta aplicación. (p. 11)

Bernal (2007), sostiene que el proceso administrativo, se basa en las teorías de la administración general de Henry Fayol y que después fue promulgada como el enfoque neoclásico. Abarca el conocimiento, los lineamientos de la actividad administrativa, menciona a grandes rasgos los procedimientos administrativos como la organización, direccionamiento y monitoreo (p. 51). El TUO de la Ley N° 27444 (2019), del Procedimiento Administrativo General, define los procedimientos más usuales y controla los proceder de la administración aplicados por las empresas, abarca incluso las acciones administrativas consideradas como especiales. Según el artículo 29, sostiene que el proceso administrativo puede ser conceptualizado como: las diferentes actividades y requerimientos de carácter administrativo que se realizan en los órganos designados por el Estado, destinados a contraer resultados de carácter legal ya sea individuales o individualizables en contra de las aspiraciones, deberes o derechos de los que están bajo administración.

Según Louffat (2012), indica que “la administración es el proceso administrativo designado para gestionar y manejar los diferentes recursos que componen la estructura de una organización o empresa en sus diferentes líneas y áreas. Se agrupa en 4 funciones administrativas que empiezan con la planeación, seguido de la organización, dirección y finaliza con el control” (p.15).

Munch (2014), afirma que el “Proceso administrativo, engloba diferentes pasos o fases que están destinadas a producir los recursos cognitivos indispensables

para la aplicación del modelo, los lineamientos, procedimientos y modelos orientados a mejorar los resultados de la gestión” (p. 24). Paredes (2016), pone en evidencia aquella administración de recursos humanos, en el presente se ha constituido como un área o función de la administración moderna, que puede ser concebida como el procedimiento para manejar personal de manera sostenible y eficiente. De esta manera influye directamente en una organización en la obtención del logro positivo o negativo de sus proyecciones en base a la calidad de los productos o servicios obtenidos.

Diferentes autores han conceptualizado un tema como Administración de Recursos Humanos, sosteniendo que la calidad de los procesos de gestión es dependiente del empeño y dedicación que las personas dispongan al momento de desarrollar sus funciones, convirtiéndose así en el recurso fundamental para el funcionamiento del proceso. Las diferentes economías crecientes tanto en el sector público y privado son conscientes que es necesario realizar una planeación en cuanto a la estructura de los procedimientos administrativos para poder ser aplicados en la gestión de recursos humanos. Se debe hacer esfuerzos necesarios para que la incorporación de personal esté en relación a los requerimientos de la institución y el personal sea elegido teniendo en cuenta sus habilidades y competencias, tratando en lo posible de eliminar la discriminación laboral. La administración de Recursos Humanos se considera una rama de la administración que aún está en proceso de desarrollo, sin embargo, a pesar su juventud últimamente se ha convertido en fundamental para el logro de las proyecciones organizacionales, a nivel de empresa y país. (p. 21)

El Manual de derecho administrativo (2017), afirma que los individuos que dan forma al proceso administrativo son el subordinado y el responsable de la administración. Los subordinados son las personas civiles o empresas que, sin tener en cuenta su situación legal o financiera, pueden ser partícipes en la aplicación del proceso administrativo. Son considerados subordinados aquellos individuos que poseen deberes y derechos, ya sea individuales o colectivos por lo que se hace necesario administrar dichos intereses de manera bilateral.

Además, se consideran parte del proceso a aquellos que sin ser subordinados poseen derechos legales y que hayan resultado interferidos producto de las decisiones tomadas por el área administrativa. Se considera autoridad administrativa a aquellas personas que conforman el área de administración que hayan sido designadas para ejercer funciones de administración, dotados de respaldo legal y jurídico por la empresa u organización que los eligió. El Manual de derecho administrativo (2017), sostiene que la actividad administrativa está estrechamente vinculada a la ejecución de plazos durante el proceso.

Los plazos determinados en las bases legales son de carácter obligatorio, tanto para el área encargada de la administración como para los subordinados. La autoridad administrativa, está obligada a cumplir meticulosamente lo establecido mientras que los subordinados poseen el deber de exigir que se cumplan los lineamientos. Existen particularidades en la designación de plazos, es así que, si se estipula el plazo en días, se entiende que se consideran solo los días laborables dejando sin efectos de conteo a aquellos que según la constitución son días no laborables incluyendo los feriados por disposición nacional o local. Mientras tanto, si ese plazo está fijado contemplando los meses o años, el conteo se da de forma consecutiva en el orden que se dan los días y se considera a la fecha de inicio al día que se realizó la designación y finaliza en el día que contenga la misma fecha que la de inicio siempre y cuando se hayan transcurrido los meses o años estipulados. Las regulaciones extras que se consideran para los plazos expresados en días son: el conteo que empieza a partir del siguiente día hábil que fue establecida la notificación.

Sin embargo, esta condición puede no ser aplicada en el caso que la misma disposición haga aclaraciones sobre el día que empezará el conteo y que este sea superior, o en los casos que sea necesario hacer actualizaciones de los plazos, en este acto, el conteo se dará a partir de la última notificación. Para los plazos contemplados en meses o años, el conteo se efectuará iniciando del día en el que se estableció la notificación o si la disposición dispone otro día superior se tendrá en cuenta las observaciones dispuestas. (p. 56).

De manera similar a lo planteado por los autores antes citados, Arellano, Cabrero, & Del Castillo (2000), sostienen que el gobierno puede ser entendido como la agrupación de diversas entidades cuyas actividades deben estar cohesionadas de tal manera que conformen una amplia red que se caracterice por tener procesos estandarizados en todas sus unidades y alcancen los mismos resultados y tengan el mismo desempeño. Para estos autores, las incongruencias más resaltantes se dan al evaluar los resultados sobre lo que se ha planeado y lo que se ha logrado obtener por los diferentes órganos que componen el gobierno.

Estos resultados responden a que, en ciertas ocasiones la descentralización provoca que cada unidad interprete a su manera los lineamientos por el alto mando y se tenga más en cuenta los factores políticos que dan lugar a la burocracia y los resultados no se de en función de una planeación estratégica. Para ponerle fin a estos procedimientos que están fuera de los lineamientos en el sector público, los autores plantean desarrollar tres puntos estratégicos en función a las particularidades de cada entidad, teniendo en cuenta lo siguiente: La concepción del cambio de enfoque, en el sentido que este, pasó de ser monótono ha estructurado. La dualidad de las organizaciones gubernamentales. El gobierno como red de entidades. (p. 6).

Según el sistema administrativo de modernización de la gestión pública en marco de Ley 27658 (2018), en el artículo 7, establece que las dimensiones del proceso administrativo son los siguientes: **La simplificación administrativa:** Su principal misión es detectar y suprimir requerimientos, y procedimientos que no sean parte del proceso administrativo para minimizar las colas o filas de espera.

El grado de importancia que se asigna a cada parte del proceso de simplificación depende del análisis minucioso que se haga a la intensidad de uso que le den los usuarios. Es decir, aquellos que sean considerados de gran importancia y que sean transversales para una diversidad de actividades de cualquier rubro comercial. Por lo tanto, si estos procesos son demorosos van a

suponer enormes costos para la entidad y numerosas incomodidades para la población. La segunda dimensión considerada es **La calidad en las regulaciones**: Su propósito esencial es convertir a la regulación en una herramienta de apoyo para alcanzar los objetivos organizacionales de manera más precisa en la gestión pública, mediante el seguimiento objetivo de casos positivos y negativos, seguimiento de los impactos de aplicación de procesos, entre otros, todo ello con la intención de aumentar la calidad de los servicios hacia los usuarios. **El gobierno abierto**: Esta dimensión se sedimenta en los principios de inclusión y participación ciudadana en cuanto al conocimiento de los movimientos y actividades realizadas por la entidad.

Esto se da mediante las actividades de rendición de cuentas proyectadas a la opinión pública, todo esto buscando que los usuarios del servicio se sientan partícipes para tomar las decisiones en pro de reducir las brechas sociales, implantando lineamientos que tengan la intención de mejorar las condiciones sociales y sobre todo promover el derecho de participación ciudadana. **La coordinación interinstitucional**: Es una concepción que está orientada a explicar la homogeneidad en sus procesos administrativos en todos los órganos articulados a nivel general. Esto se logra gracias a las constantes capacitaciones, actualización de políticas y procedimientos sin excepción en todos los niveles de gobierno. Puede darse en dos direcciones, de forma vertical, sucede cuando las disposiciones buscan generar homogeneidad en órganos públicos de diferentes niveles de gobierno y, de manera horizontal cuando el objetivo es lograr homogeneidad en organizaciones públicas pertenecientes a un mismo nivel administrativo.

La estructura, organización y funcionamiento del estado: Las entidades nacionales estatales, en función a su tipología, obligaciones y competencias adquieren una definición estructural con la finalidad de poder dar respuesta a las necesidades y requerimientos de aquella población que está dirigida a atender. **La mejora en la productividad**: Busca lograr mejor eficiencia en la gestión a nivel interno mediante la aplicación de procesos direccionados al uso eficiente de los recursos públicos asignados para cada proceso, con la finalidad

de poder alcanzar las proyecciones establecidas; teniendo en cuenta un perfecto balance entre costo y efectividad. **La gestión de procesos:** Su finalidad es administrar sistemáticamente las actividades laborales de un órgano del Estado de forma transversal a nivel general, es decir, en todas las entidades públicas para fortalecer los resultados y alcanzar los objetivos. **Evaluación de riesgos de gestión:** Los órganos del Estado, a menudo analizan la necesidad de implementar procedimientos dirigidos a gestionar el riesgo y neutralizar posibles interferencias que impidan alcanzar el objetivo. **La gestión del conocimiento:** Su finalidad es clasificar la información relevante que sea útil para mejorar los procesos y hacer más efectiva y acertada la toma de decisiones.

En función a la segunda variable denominada Calidad de servicio, el Estado peruano a través del Decreto Supremo N° 054 (2018) indican que mediante la Norma técnica para la gestión de servicios en el sector público que la calidad es concebida como la medición en que los productos o servicios entregados y prestados por gobierno cumplen con dar solución a las necesidades expresadas por la población. En otro ámbito de explicación, lo dispuesto anteriormente sostiene que es la forma en que los productos y procesos orientados al público por parte del Estado estén diseñados y adaptados de acuerdo a la realidad de cada población donde opera la entidad. Para llegar a ello, los órganos del Estado cohesionan sus procedimientos de forma eficiente para optimizar recursos y minimizar las brechas sociales. (p. 4). Vargas & Aldana (2014), para definir la calidad y servicio, realizan un repaso histórico por la segunda guerra mundial y resaltan que la calidad debe ser materia de compromiso de todas las áreas de una organización, para poder cumplir las expectativas del mercado y mantener un perfil de competitividad dentro de la industria.

La gestión de la calidad es una iniciativa japonesa y estadounidense que, por su gran desempeño en aquellos países fue adoptada por empresas en todo el mundo y aplicado de acuerdo a sus rasgos culturales. La exactitud de estos procesos es la característica principal, dentro de las actividades que realiza.

Destaca la importancia de dar seguimiento y acompañamiento al proceso, por ejemplo, empieza con una investigación de mercado y finaliza con la potenciación de las deficiencias encontradas y su monitoreo permanente. (p. 21). Prieto (2014), afirma que la razón de ser de una empresa es su clientela, por lo tanto, es necesario realizar todos los esfuerzos para fidelizar a los existentes y atraer a los potenciales mediante un producto o servicio de calidad y las relaciones significativas. Todos los miembros de la empresa que interactúan con el cliente, representan la imagen corporativa, por lo tanto, éste debe estar capacitado para entregar un trato amable, comprensible, confiable y genere un clima de armonía al momento que el cliente realice su compra. (p. 129)

Asimismo el Gobierno de la provincia de Salta (2018), afirma que la calidad en la prestación de servicios estatales no es una opción, sino que es una obligación constitucional adherida a todos los procesos. La calidad además es considerada como un medio que el Estado dispone para potenciar los factores sociales que permiten la mejora de la infraestructura social mediante la atención equitativa de sus necesidades. Cada oficina tiene la responsabilidad de aportar a la mejora de la calidad general, mediante la emisión de opiniones y el esfuerzo propio añadido de cada uno de los participantes para dar solución a los problemas cotidianos. El servicio público es un derecho que le pertenece a toda la población, por ende, éste debe ser mejorado cada día y entregar un mejor servicio al cliente y mejorar la imagen del Estado. Todo lo descrito anteriormente, son las responsabilidades atribuidas a los funcionarios públicos a través de las entidades donde laboren, llamados a comprometerse con la realidad social y aportar esfuerzo para perfeccionar la calidad. (p. 12)

Muñoz & Campos (2000), consideran que la evolución de los indicadores de la calidad en el sector público están relacionados al incremento de la demanda en ciertos servicios, y por otro lado está influenciado por la aparición de la competencia de empresas privadas en la provisión de servicios que antes eran exclusivos de las entidades públicas. (p. 7).

Asimismo, López & Rodríguez (2001), sostienen que, para evaluar la calidad, no solo se debe considerar el grado de excelencia obtenido en el desarrollo de los procesos, sino que también se debe tener en cuenta la eficiencia con la que se ha satisfecho las necesidades de la población, por lo tanto, la evaluación debe estar visto desde una perspectiva interna y externa. Ante todo, se concluye que los procedimientos de las entidades del Estado, tienen por finalidad la entrega de atención óptima que permitirá la satisfacción de las necesidades de la población. Para poder lograr todo esto, recurren al uso de la planeación estratégica de los procedimientos a implementar y la administración de todo aquello que está relacionado con la calidad, mediante el monitoreo y seguimiento a los resultados. (p. 21)

El Decreto Supremo N° 054 (2018), nos indica que mediante las disposiciones que rigen las gestiones de servicios estatales, se sedimentan en las siguientes dimensiones. (p. 8): Dimensión 1: **Necesidades y expectativas de las personas**. Los órganos del Estado deben evaluar este componente de forma secuencial a medida que se desarrolla el proceso y la información recabada sea aplicada como base para dar forma al siguiente proceso direccionado a fortalecer la entrega de valor en el servicio. Para lograr esto, la entidad debe considerar como base fundamental a las necesidades de los usuarios, para ello debe recurrir a técnicas que permitan recoger esa información y hacer uso del libro de reclamaciones como fuente directa. Procesar adecuadamente y de manera pertinente los datos de la información recopilada. Asegurar que los datos recabados sean auténticos y que reflejen la realidad de las necesidades de la población, teniendo en cuenta que esta información será utilizada por otros organismos de la administración pública. Finalmente es importante clasificar los datos obtenidos en base a las necesidades similares que estos presenten.

Dimensión 2: **Valor del servicio**. Esta dimensión hace énfasis en la importancia que tiene la función de evaluar correctamente que los servicios que actualmente están entregando la entidad hacia el público cuenten con los estándares establecidos en la ley y hacer una comparación con las

proyecciones y requerimientos del público y, en base a este resultado de análisis, plantear la necesidad de potenciar o rediseñar los bienes y servicios para incrementar la calidad. Para esto es necesario que la entidad tenga en cuenta lo siguiente: Determinar para quienes, cuando y para que se hace la entrega de los bienes y servicios públicos. Vincular las necesidades expresadas por el público con los productos y procedimientos puestos a disposición de la población. Identificar las oportunidades que ofrece el entorno para mejorar la calidad. Enunciar el valor que poseen los bienes y servicios de acceso público en función a la demanda por los usuarios.

Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio. Esta dimensión sugiere que, haciendo uso de la determinación del valor del servicio, la organización pública planee la subsanación de los requerimientos para aumentar la eficiencia del servicio entregado, que bien puede ser el rediseño de productos y procesos o la mejora sustancial en cada uno de ellos, todo esto con el propósito de mejorar las relaciones de satisfacción entre el usuario y las instituciones del Estado. Estas mejoras pueden estar relacionados con los proveedores, procesos, personal, tecnología, métodos de entrega; así mismo como factores tanto internos como externos que inciden en la calidad. Ante esto es necesario que la entidad cumpla con los siguientes puntos: Establecer la cadena de valor del producto o servicio en base a los requerimientos públicos. Analizar la capacidad operativa de la entidad para estimar las necesidades de recursos para la correcta operación y realización de las actividades para la que fue constituida. Para ello también es necesario realizar la reformulación de las normas internas de los procedimientos administrativos.

Se pueda contar con un manual de puesto coherente a las obligaciones que requiere el puesto de trabajo. Proponer la creación, el cambio, derogación y/o adaptación de políticas nuevas, además de los planes y otros relacionados a los bienes y servicios. Hacer uso de procedimientos enfocados en desarrollar las capacidades del personal y mejorar su rendimiento. Establecer los medios que se utilizarán para hacer entrega de los bienes y servicios hacia los usuarios, pueden ser digitales o físicos. **Dimensión 4: Liderazgo y compromiso.**

Consiste en demostrar aquellas características de influencia para poder conseguir entregar una gestión de servicios integral, eficiente y notoria, para ello es necesario lo siguiente: Entender el enfoque de la Norma Técnica orientado en absorber las necesidades y requerimientos de los usuarios. Generar constantemente los aspectos necesarios para permitir la implementación de las mejoras estipuladas por la Norma Técnica. Proporcionar los componentes para el fortalecimiento de la Norma Técnica. Ayude a minimizar la resistencia al cambio.

Participar de manera activa en el fortalecimiento de la calidad en todos sus aspectos, articulando procesos y organismos para hacer posible la entrega eficiente de los bienes o servicios. Dimensión 5: **Cultura de calidad:** Esta dimensión hace énfasis en la importancia que tiene para la entidad la conformación de una cultura orientada hacia la búsqueda de la calidad. Asimismo, transmitirla a todas las áreas y a todo el personal para que sean aplicados de manera cotidiana. Para lograrlo, la entidad pública debe cumplir los siguientes puntos: Determinar los procedimientos y actividades que no ayudan al desarrollo de la calidad en cuanto a bienes o servicios. Abrir un espacio para recibir las sugerencias y opiniones de los colaboradores, en pro de la búsqueda de la calidad. Incentivar el trabajo en equipo, el desarrollo de habilidades blandas y valores que mejoren el clima laboral. (p. 10)

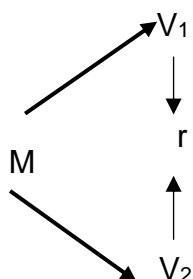
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación fue básica, o fundamental busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Diseño de investigación: La investigación fue de diseño no experimental, es transversal porque se identificó un período determinado de tiempo, y es descriptiva correlacional, porque se estableció la relación entre las variables en estudio.

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

- M** = 569 usuarios
- V1** = Proceso administrativo
- V2** = Calidad de servicio
- r** = Relación

3.2. Variables y operacionalización:

Se brindó los alcances de las particularidades referidas a las dos variables que se han acogido para que el estudio pueda obtener resultados significativos que cumplan con la intención del tipo de investigación en la cual se encuentra enmarcado el estudio abordado. En este sentido, se presentan las definiciones operacionales como conceptuales

respectivamente, además se confiere que en el Anexo se encuentra contemplado la operacionalización de las variables.

Variable 1: Proceso administrativo

Definición conceptual: La Ley 27658 (2018), Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que las entidades designadas para gestionar y administrar los sistemas integrales deben presentar y disponer de las habilidades para realizar un proceso administrativo orientado a dirigir, controlar y evaluar el desempeño de los procesos asignados; (p. 11)

Definición operacional: Para esta variable se realizó la recolección de datos haciendo uso del instrumento asignado en el que se consignan las diferentes particularidades de la variable de modo que se obtenga información íntegra que refleje la veracidad de la realidad.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Decreto Supremo N° 054 (2018) indican que mediante la Norma técnica para la gestión de servicios en el sector público que la calidad es concebida como la medición en que los productos o servicios entregados y prestados por gobierno cumplen con dar solución a las necesidades expresadas por la población (p. 4)

Definición operacional: La variable calidad de servicio fue evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis)

Población: La población estuvo conformada por los 569 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas.

Criterios de inclusión: Se incluyó solo a los usuarios de la zona urbana del distrito de Yurimaguas.

Criterios de exclusión: Se excluyó al personal administrativo de la Ugel, a menores de 18 años y mayores de 65 años.

Muestra: Para determinar la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple por proporciones que a continuación se detalla:

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

Dónde:

n= Muestra

N = Total de la población

Z= 1.96 al cuadrado (95%)

p= proporción esperada (0.8)

q= proporción esperada (0.2)

e= Precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{569 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.05^2 * (569 - 1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = 238$$

Se trabajó con una muestra de 238 usuarios.

Muestreo: Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la técnica de muestreo aleatorio estratificado por proporciones.

Unidad de análisis: Fue constituida por los usuarios pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica a aplicar para determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta, tal como indica Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), la encuesta es la técnica que permite recolectar datos y contiene

preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados.

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario estructurado en función de la operacionalización de las variables, el mismo que fue como propósito la obtención de la información de cada una de las dimensiones y variables.

Este instrumento consta de dos cuestionarios, el primero relacionado con las variables: Proceso administrativo que consta de 36 ítems, dividido en 9 dimensiones; cada dimensión constara de 4 ítems. La escala de valoración fue: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

La variable calidad de servicio constará de 20 ítems, la misma que se encuentra dividido en 5 dimensiones, cada dimensión cuenta de 4 ítems. La escala valoración fue: 1 = Muy mala, 2= Mala, 3= Regular, 4=Buena 5= Muy buena.

Validez

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de expertos, se identificó a profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes emitieron una valoración sobre la pertinencia del instrumento de recojo de información en función de los objetivos de la investigación.

En la presente investigación fueron 3 profesionales quienes validaron los cuestionarios de la encuesta, en función a la escala: La escala de valoración fue: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

Tabla 1*Resultado de validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Proceso administrativo	1	Metodólogo	4.4	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.7	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.7	Existe suficiencia
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.4	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.8	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.8	Existe suficiencia

Fuente: *Fichas de validación de expertos*

Los instrumentos, que consisten en dos cuestionarios, fueron sometidos al juicio de tres expertos mencionados anteriormente; quienes tuvieron la tarea de verificar la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables de estudio. El resultado arrojó un promedio de 4.63, representando el 92.6% de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables. Lo que indica, que tienen alta validez reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado.

Confiabilidad

Para poder establecer la determinación sobre la confiabilidad de los instrumentos acogido para llevar a cabo el proceso de recolección de información, se procedió a realizar la prueba mediante el Alpha de Cronbach, el cual exige un valor lo más cercano a 1 posible para poder establecer la confiabilidad positiva que dé luz verde para aplicar el procedimiento. Los datos proporcionados para esta prueba se obtuvieron mediante la aplicación denominada prueba piloto la cual recoge información correspondiente a cada variable, de este modo, se garantizó la fiabilidad de los instrumentos utilizados.

Respecto a la afirmación de George & Mallery (2003), se realizó la interpretación de valores de acuerdo a las connotaciones del coeficiente de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable (p. 231).

La confiabilidad del instrumento se hizo con la prueba piloto del 10% de la variable de gestión educativa y competitividad institucional, se calculó a través del análisis del Alfa de Cronbach.

Variable 1: Proceso administrativo

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad general de la prueba, la cual, dio como resultado 0,959 al ser superior a 0,70. Estos resultaron significativos; por lo que, arrojaron una fuerte confiabilidad. De tal manera, que tuvo validez de contenido porque representa el concepto de todos los ítems de la variable a medir; así como validez de criterio.

Variable 2: Calidad de servicio

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad general de la prueba, la cual dio como resultado 0,915 al ser superior a 0,70. Estos resultaron significativos arrojaron una fuerte confiabilidad. De tal manera, que tuvo validez de contenido porque representa el concepto de todos los ítems de la variable a medir; así como validez de criterio.

3.5.Procedimientos

Se elaboró instrumentos por cada variable, que sirvió para la recopilación de información, estos fueron validados por los expertos y se determinó su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Posteriormente se presentó una solicitud a la Unidad de Gestión Educativa, para la autorización de recopilación de datos, con la respuesta se procedió a realizar las encuestas a los usuarios.

3.6. Método de análisis de datos

La recolección de datos se dio mediante los instrumentos dirigidos que se da en la muestra, luego dichos instrumentos fueron validados por los expertos. Así mismo se expresó a través de tablas y figuras estadísticas, para la contrastación de la hipótesis se utilizó Rho de Spearman, para este procedimiento se utilizó el SPSS V. 24. Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total, los cuales se pueden ver a continuación. Donde se representa de la siguiente forma:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Durante el proceso de la investigación se actuó con ética y profesionalismo. La información fue tratada con la confiabilidad debida, se mantuvo el anonimato de los informantes. Se solicitó autorización de los informantes para el uso de la información para uso exclusivamente académico y este consentimiento fue informado.

IV. RESULTADOS

4.1. Identificar el estado del proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Tabla 2

Proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	42-70	103	43%
Bueno	71-97	88	37%
Regular	98-117	47	20%
Total		238	100%

Fuente: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas

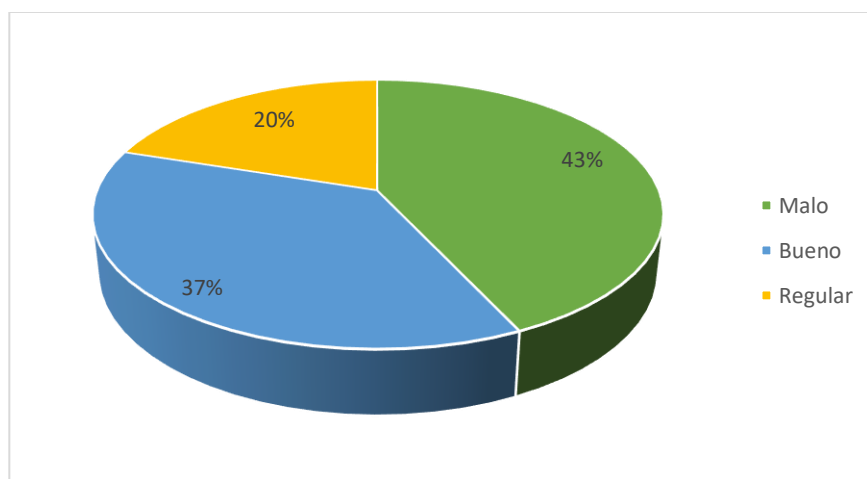


Figura 1: *Proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.*

Fuente: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas

Interpretación:

Se observa que el estado de proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, es malo en un 43%, bueno en un 37% y regular en un 20%.

4.2. Identificar el estado del proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Tabla 3

Proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Niveles	Simplificación administrativa			La calidad en las regulaciones			Gobierno abierto			La coordinación interinstitucional			La estructura, organización y funcionamiento del Estado		
	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%
Malo	5-8	80	33%	3-7	88	37%	3-8	97	41%	5-6	97	41%	3-8	8	3%
Bueno	9-11	95	40%	8-11	94	40%	9-11	72	30%	7-10	91	38%	9-11	157	66%
Regular	12-13	63	27%	12-14	56	23%	12-15	69	29%	11-12	50	21%	12-14	73	31%
Total		238	100%		238	100%		238	100%		238	100%		238	100%

La mejora en la productividad			La gestión en procesos			Evaluación de riesgos de gestión			La gestión del conocimiento		
Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%
3-8	92	39%	3-7	78	33%	3-7	90	38%	5-6	8	3%
9-11	101	42%	8-11	94	39%	8-11	89	37%	7-10	157	66%
12-14	45	19%	12-14	66	28%	12-14	59	25%	11-12	73	31%
	238	100%		238	100%		238	100%		238	100%

Fuente: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas

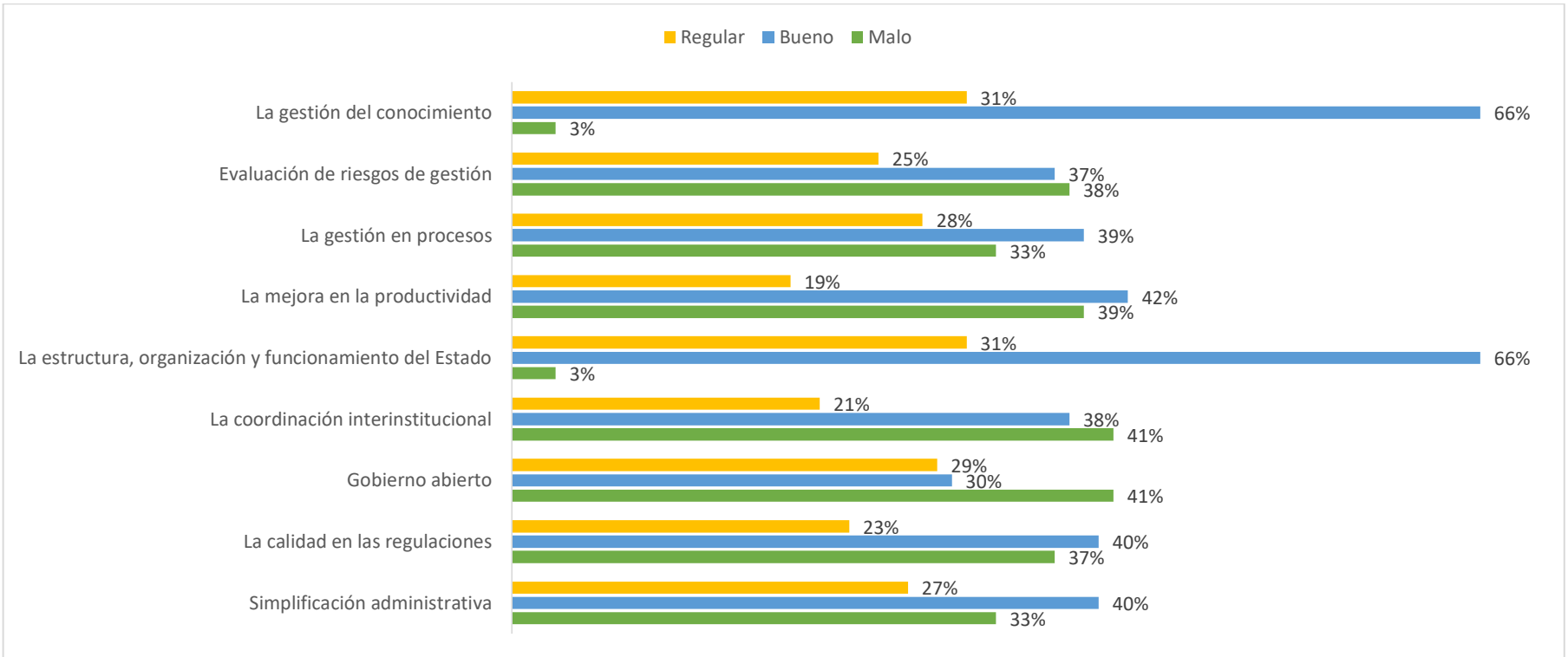


Figura 2: *Proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.*

Fuente: *Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas*

Interpretación:

De acuerdo al proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas se obtuvo que la simplificación administrativa es mala en un 33%, buena en un 40%, regular en un 27%. La calidad en las regulaciones es mala en un 37%, buena en un 40%, regular en un 23%. El gobierno abierto es malo en un 41%, bueno en un 30%, regular en un 29%. La coordinación interinstitucional es mala en un 41%, buena en un 38%, regular en un 21%. La estructura organizacional y funcionamiento del Estado es mala en un 3%, buena 66%, regular en un 31. La mejora en la productividad es mala en un 39%, buena en un 42%, regular en un 19%. La gestión en procesos es mala en un 33%, buena en un 39%, regular en un 28%. La evolución de riesgos de gestión es mala en un 38%, buena en un 37%, regular en un 25%. La gestión del conocimiento es mala en un 3%, buena en un 66%, regular en un 31%.

4.3. Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Tabla 4

Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	34-56	100	42%
Bueno	57-72	83	35%
Regular	73-87	55	23%
Total		238	100%

Fuente: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas

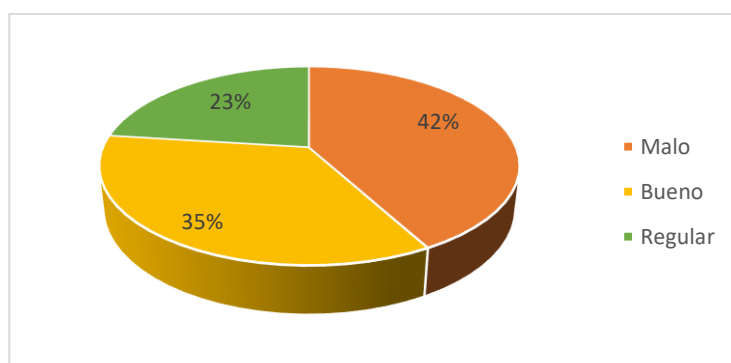


Figura 3: *Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.*

Fuente: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas

Interpretación:

Se observa que el estado de la Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas es mala en un 42%, buena en un 35% y regular en un 23%.

4.4. Identificar el nivel de la calidad del servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Tabla 5

Calidad de servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Niveles	Necesidades y expectativas de las personas			Valor del servicio			Fortalecimiento del servicio			Liderazgo y compromiso			La cultura de calidad		
	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%
Malo	5-10	90	38%	4-11	105	44%	9-12	107	45%	3-8	85	36%	5-10	78	32%
Bueno	11-14	81	34%	12-15	69	29%	13-14	80	34%	9-11	95	40%	11-15	104	44%
Regular	15-18	67	28%	16-19	64	27%	15-17	51	21%	12-15	58	24%	16-19	56	24%
Total		238	100%		238	100%		238	100%		238	100%		238	100%

Fuente: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas

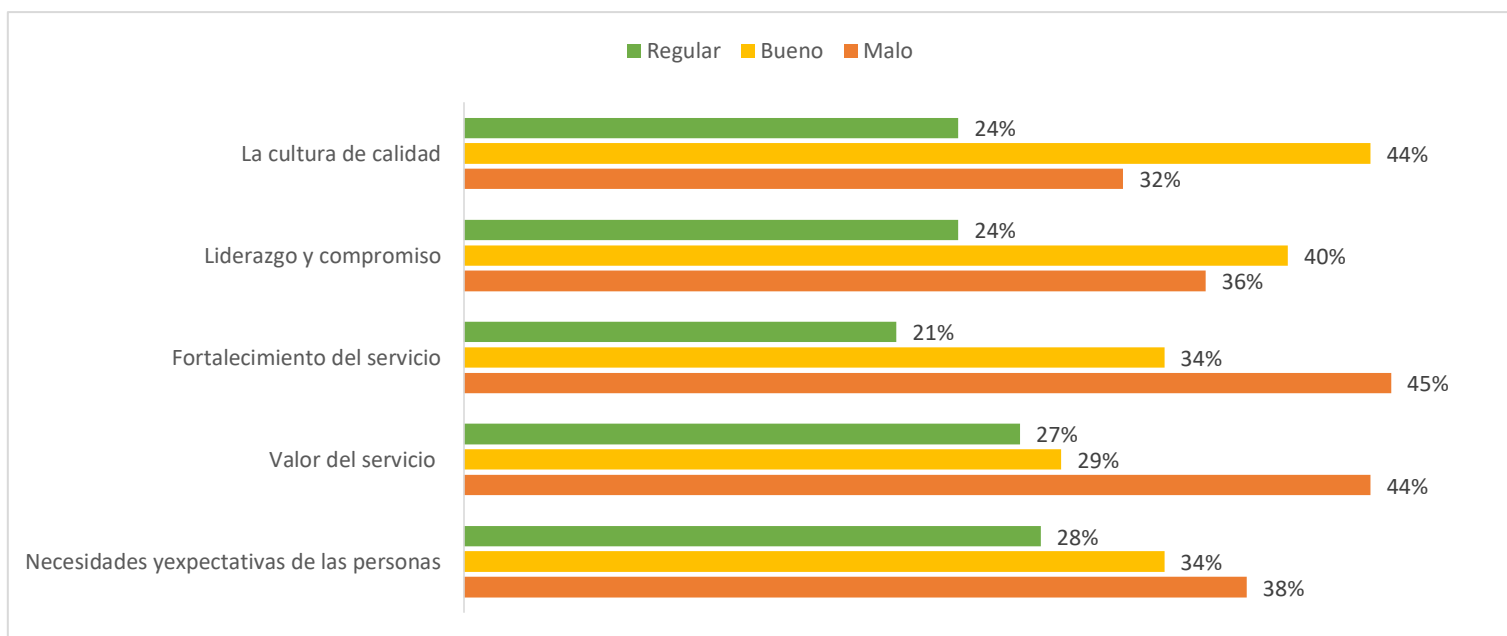


Figura 4: Calidad de servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Fuente: Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas

Interpretación:

De acuerdo a la Calidad de servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, se obtuvo que la necesidad es mala en un 38%, buena en un 34%, regular en un 28%. El valor de servicio es malo en un 44%, bueno en un 29%, regular en un 27%. El fortalecimiento del servicio es malo en un 45%, bueno en un 34%, regular en un 21%. El liderazgo y compromiso es malo en un 36%, bueno en un 40%, regular en un 24%. La cultura de calidad es mala en un 32%, buena en un 44%, regular en un 24%.

4.5. Establecer la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Tabla 6

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso administrativo	,124	238	,000
Calidad de servicio	,099	238	,000

Fuente: *Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas*

Interpretación:

Debido a que la muestra es mayor a 50 se procedió a calcular de Kolmogorov-Smirnova. El resultado fue de Sig.= 0.00 < 0.05, por tanto, la muestra en estudio no tiene una distribución normal, por tal motivo para realizar la correlación se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 7

Análisis de correlación del procesos administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Correlaciones					
				Proceso administrati vo	Calidad de servicio
Rho	de Proceso	Coeficiente	de	1,000	,494**
Spearman	administrativ o	correlación Sig. (bilateral) N		.	,000
				238	238

Calidad de servicio	de	Coefficiente de correlación	de	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		238	238

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

Fuente: *Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas*

Interpretación:

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.

La significación bilateral es igual 0,000 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables, ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.494 que indica una correlación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, destacando la existencia de una relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, de acuerdo al coeficiente de 0,494 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 49.4% de los procesos administrativos se relaciona con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020. En base a lo mencionado, cabe precisar que los procesos administrativos en una institución son todos aquellos con la que la organización se desarrolla internamente en el uso de los recursos y actividades. Por ello, depende en gran parte de estos el nivel de satisfacción del usuario interno o externo, en este caso el externo. Debido a que la calidad de servicio que se brinda al usuario está en función al desarrollo de actividades programadas, trámites oportunos y resolución de casos adecuados y oportunos.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Fernández (2017) donde menciona que existe una gran evidencia que logra el resultado de aquella relación, que tienen ambas variables estudiadas para la obtención de resultados mediante un valor de $r = 0.751$. Por ello, se busca establecer una gestión de proceso administrativo que se lleva a cabo de forma eficiente guiados por las políticas de calidad estipuladas por la Municipalidad, la cual influye dentro de la gestión de calidad de los servicios ofrecidos al público para generar satisfacción. Motivo por el cual, condujo a realizar el rechazo del planteamiento nulo, así mismo Arbulú (2016), en su investigación citada determinó que luego de haber realizado los procedimientos estadísticos necesarios y requeridos para determinar los resultados del estudio, se determinó la existencia de unas cuadráticas relaciones de acuerdo a los planteamientos realizados. Esto se estableció en base a la nube de datos el cual presenta una determinación positiva. Determinados mediante un coeficiente igual a 0,372. Gracias a ello se evidencia la existencia de una correlación grande y perfecta en el objeto de estudio en función a las variables

determinantes, con un valor de 1, el cual acredita la existencia de una relación positiva pero moderada igual a 0,610. Es decir, es notable que aquellos instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron aceptados positivamente por el objeto de estudio. Al mismo tiempo Guevara (2018), hace mención que teniendo en cuenta el objetivo principal, se determinó la existencia sustentada de correlación entre las variables analizadas en la empresa Orvisa S.A Sucursal Tarapoto, durante el año 2017. Debido a que el coeficiente de correlación (r) se obtuvo valores de 0.976 y el nivel de significancia es de 0.000. Con ello se pudo afirmar que la relación se encuentra dada de forma significativa, esto se afirma luego de conocer que el valor obtenido es menor a 0.05. Es decir, que es importante realizar procedimientos orientados en la mejora constante del servicio entregado hacia el público, ya que de este modo se logrará satisfacer mejor las necesidades mediante la entrega de calidad; y por ende el índice de reclamos presentados disminuirá considerablemente.

El estudio también muestra al estado de proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, es malo en un 43%, bueno en un 37% y regular en un 20%. Dichos resultados se deben a que los trámites y procedimientos internos son muy engorrosos, las normativas vigentes se comunican oportunamente a todas las áreas de la institución. El personal no explica los procedimientos a realizar de acuerdo a las normativas de la institución. El portal de transparencia de la institución no cuenta con información actualizada, no se articula con las demás instituciones públicas en beneficio de la institución, no se brinda incentivos económicos por el cumplimiento de metas y no se prevé los posibles riesgos en las ejecuciones de las actividades. De acuerdo al proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, se obtuvo que la simplificación administrativa es mala en un 33%, buena en un 40%, regular en un 27%. La calidad en las regulaciones es mala en un 37%, buena en un 40%, regular en un 23%; que el gobierno abierto es malo en un 41%, bueno en un 30%, regular en un 29%. La coordinación interinstitucional es mala en un 41%, buena en un 38%, regular en un 21%. La estructura organizacional y funcionamiento del Estado es mala en un 3%, bueno 66%, regular en un 31%. La mejora en la productividad es mala en un 39%, buena en un 42%,

regular en un 19%. La gestión en procesos es mala en un 33%, buena en un 39%, regular en un 28%. La evolución de riesgos de gestión es mala en un 38%, buena en un 37%, regular en un 25%. La gestión del conocimiento es mala en un 3%, buena en un 66%, regular en un 31%.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Montenegro (2017), donde menciona que al existir un desempeño semejante para el desarrollo del proceso de abastecimiento y este mismo encontrarse responsable de los funcionarios, se crea una propuesta donde se ofrece una igualdad para el manejo de aquellos medicamentos, tanto almacenables como no almacenables que son manejados y distribuidos por el nosocomio debido a su amplia semejanza de manejo y opilación. Por lo tanto, el presente plan es aplicable tanto para aquellos insumos y medicamentos que presentan la característica de ser almacenables como no almacenables dentro del hospital que ha sido objeto de estudio. De modo que se puedan simplificar procesos y costos asociados a la diferenciación de manejos internos de los medicamentos que ingresan a la entidad para su posterior distribución a los puntos descentralizados. Así mismo, Pulgarín & Zuleta (2015), hace mención que es viable afirmar que la gestión administrativa de la actividad investigativa posee distintas concepciones. Estos resultados confirman la hipótesis inicial respecto a la complejidad de los procesos que obstaculizan el objetivo principal de un investigador. Basándonos en los datos encontrados de la sección teórica y aquellos resultados que se obtuvo mediante la recolección y procesamiento de información, fue posible formular recomendaciones que tienen la finalidad de optimizar el proceso administrativo a los investigadores, en la búsqueda de la mejora en la gestión administrativa que posibiliten a la UdeA, surgir en el mercado y aumentar su competitividad y establecerse como un referente de gestión e innovación. Así mismo, Araujo (2017) corrobora dichos resultados al manifestar que referente al Proceso Administrativo, gracias a los datos emitidos por la muestra. El procesamiento de información permitió conocer que el 52,7% lo considera como un desvalimiento insuficiente, mientras que el 26,4% lo sitúa en un nivel eficaz con relación a los ítems presentados y el 20,9% ha sostenido que éste presenta un desempeño ineficiente. Todo ello nos conlleva a determinar que los procesos desarrollados por el nosocomio en la unidad

referida no presentan los niveles de eficiencia requeridos para ser considerados como eficaces por los usuarios. Además, siendo este un servicio esencial que representa el balance entre la vía y la muerte de los pacientes, es primordial que se solucione estos problemas para una prestación efectiva de los servicios de salud.

El estudio también muestra el estado de la Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, es mala en un 42%, buena en un 35% y regular en un 23%. Dichos resultados se deben a que la institución no solucionó los problemas registrados en el libro de reclamaciones, los trámites y actividades solicitados no se realizaron en los plazos ofrecidos, los trabajadores no son comunicativos en el servicio que se le brinda, el personal no tiene disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio, la institución no toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio y no brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios. De acuerdo a la Calidad de servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, se obtuvo que la necesidad es mala en un 38%, buena en un 34%, regular en un 28%. El valor de servicio es malo en un 44%, bueno en un 29%, regular en un 27%. El fortalecimiento del servicio es malo en un 45%, bueno en un 34%, regular en un 21%; que el liderazgo y compromiso es malo en un 36%, bueno en un 40%, regular en un 24%. La cultura de calidad es mala en un 32%, bueno en un 44%, regular en un 24%.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Salas (2017), donde menciona que existe una de las funciones que ha generado interés en las entidades públicas el cual se conoce como calidad, está sujetado a aquella información, la misma que permite se encuentre informado en base a sus derechos, con una exigencia al cumplimiento de las obligaciones a la administración pública. Es decir, todo aquello ha direccionado que la calidad sea hoy en día considerada como objetivo principal por parte del gobierno, a través del desarrollo de técnicas y nuevas herramientas que posibiliten el incremento de los resultados procedimentales y con ello permitan fortalecer las habilidades personales. Por este medio, se establece que la calidad del servicio

que es entregado a los usuarios de control fiscal de la CDM en el departamento del Meta, es satisfactorio. Más del 80% de los encuestados mencionó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio de la CDM, según datos numéricos. Así mismo, Liza & Siancas (2016) manifiesta que en caso de aquella situación del objeto de estudio al que se pudo realizar la investigación, el cual crea una viabilidad que permite afirmar la existencia de una influencia positiva de las variaciones que producen calidad en la prestación del servicio sobre las actitudes de satisfacción en los usuarios. La relación es 0.143 con relación a las proyecciones de satisfacción de los usuarios y 0.071 relacionado a las percepciones de usabilidad y satisfacción; teniendo en cuenta el modelo alcanzado que obtuvo un grado explicación de 91.6%. Al mismo tiempo Pinedo (2019), corrobora dichos resultados al manifestar que con lo relacionado a la percepción de calidad de los usuarios del servicio el 52% consideraron encontrar un bajo nivel, por otro lado solo el 39% estimaron como media y tan solo el 9% encuentra en un nivel alto. En su conjunto estos datos se pudieron ejecutar a través de aquellos usuarios que no obtienen una buena calidad de servicios, los cuales se encuentran relacionados con los siguientes factores: no existen lineamientos que ayuden al personal ayudar a usuarios a cumplir con sus requerimientos y necesidades, por lo tanto, estos mismos no perciben una entrega de calidad en el servicio brindado por el ente económico denominado San Martín S.A.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, de acuerdo al coeficiente de 0,494 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.2.** El estado de proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, es malo en un 43%, bueno en un 37% y regular en un 20%.
- 6.3.** El estado del proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, se obtuvo que la simplificación administrativa es mala en un 33%, buena en un 40%, regular en un 27%. La calidad en las regulaciones es mala en un 37%, bueno en un 40%, regular en un 23%. El gobierno abierto es malo en un 41%, bueno en un 30%, regular en un 29%. La coordinación interinstitucional es mala en un 41%, buena en un 38%, regular en un 21%. La estructura organizacional y funcionamiento del Estado es mala en un 3%, buena 66%, regular en un 31. La mejora en la productividad es mala en un 39%, buena en un 42%, regular en un 19%. La gestión en procesos es mala en un 33%, buena en un 39%, regular en un 28%. La evolución de riesgos de gestión es mala en un 38%, buena en un 37%, regular en un 25%. La gestión del conocimiento es mala en un 3%, buena en un 66%, regular en un 31%.
- 6.4.** El estado de la Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, es malo en un 42%, bueno en un 35% y regular en un 23%.
- 6.5.** El estado de la calidad de servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, se tiene que la necesidades son malas en un 38%, buenas en un 34%, regulares en un 28%. El valor de servicio es malo en un 44%, bueno en un 29%, regular en un 27%. El fortalecimiento del servicio es malo en un 45%, bueno en un 34%, regular en un 21%. El liderazgo y compromiso es malo en un 36%, bueno en un 40%, regular en un 24%. La cultura de calidad es mala en un 32%, buena en un 44%, regular en un 24%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe del área de planificación, brindar información oportuna acerca del detalle de los servicios, realizar reuniones de información cada cierto periodo con todos los trabajadores administrativos, y supervisar el cumplimiento de las actividades de acuerdo a lo planificado.
- 7.2.** Al jefe del área de asesoría legal de la institución, comunicar las normativas vigentes de manera oportuna a todas las áreas de la institución y subir información actualizada al portal web de la institución.
- 7.3.** Al jefe del área de operaciones de la institución, articular con las demás instituciones públicas en beneficio de la institución, brindar incentivos económicos por el cumplimiento de metas y contar con medidas de prevención ante posibles riesgos en las ejecuciones de las actividades.
- 7.4.** Al jefe del área de administración, solucionar los problemas registrados en el libro de reclamaciones, ya que permitirá mejorar la calidad de atención, mejorar los tiempos de entrega de información de los trámites solicitados por el usuario.
- 7.5.** Al jefe del área de operaciones, mejorar los canales de comunicación a nivel interno. Así mismo capacitar al personal de atención para que este brinde un trato amable y empático al usuario, brindar al personal la autonomía para la toma de iniciativas y respaldar el desarrollo de las mismas en beneficio de la institución.

REFERENCIAS

- Araujo, E. (2017). *Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- Lima, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Arbulú, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Arellano, D., Cabrero, E., & Del Castillo, A. (2000). *Reformando al gobierno. Una visión organizacional del cambio gubernamental*. México: CIDE-M.A Porrúa.
- Bernal, C. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones*. México: Editorial Pearson.
- Carrasco & Farroñay (2017). Diseño de procesos aplicando business process management para la empresa DHL @utos S.A.C. recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1017/BC-TES-5782.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Decreto Supremo N° 054 (2018) indican mediante la Norma técnica para la gestión de servicios en el sector público. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/D-S-N-054-2018-PCM.pdf>
- El Mundo Economía y Negocios (2017) las organizaciones buscan la eficacia y eficiencia. Recuperado de <https://infogram.com/elmundo>
- Fernández, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. Huaraz: Universidad César Vallejo.
- Gobierno de la provincia de Salta. (2018). *la calidad en los servicios públicos*. Ecuador
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 6° edición.
- Guevara, L. (2018). *Relación entre la calidad de servicio y el reclamo en la empresa Orvisa S.A. sucursal Tarapoto, 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.

- Ley 27658 (2018), Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado recuperado de <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>
- Ley N° 27444 (2019), del Procedimiento Administrativo General. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/279563-004-2019-jus>
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- López, A., & Rodríguez, P. (2001). *El control de gestión de los servicios públicos: teoría, realidad y perspectiva*. Español: Congreso del instituto de Costo.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Argentina: 3° ed.
- Manual de derecho administrativo. (s.f.). *Libro de derecho administrativo*. Lima: Osinergmin.
- Montenegro, C. (2017). *Análisis de los procesos administrativos necesarios para el abastecimiento de medicamentos de categoría almacenable en el almacén Local de Medicamentos del Hospital México en el 2017*. Costa Rica: Instituto Centroamérica de Administración Pública.
- Munch, L. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Muñoz, C., & Campos, M. (2000). *La calidad como factor clave en la evaluación de la gestión integral*. Oviedo: Las palmas de Gran Canaria.
- Paredes, A. (2016). *Importancia y objetivos de la administración de recursos humanos en la gestión pública*. Lima: Consultora Alfredo Paredes & Asociados Cía.
- Pinedo, P. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos*. Bogotá: Tercera edición ediciones Ecoe.
- Pulgarín, C., & Zuleta, J. (2015). *El proceso administrativo en la Universidad de Antioquia y su impacto en la gestión de la actividad investigativa: Diagnóstico y propuesta de mejoramiento*. Medellín: Universidad EAFIT.

Salas, G. (2017). *Análisis de la calidad del servicio en el sector público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. Colombia: Universidad de Manizales.

Vargas & Aldana (2014), *Calidad y servicio Conceptos y Herramientas*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

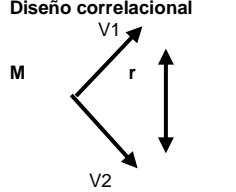
ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso administrativo	La Ley 27658 (2018), Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que las entidades designadas para gestionar y administrar los sistemas integrales deben presentar y disponer de las habilidades para realizar un proceso administrativo orientado a dirigir, controlar y evaluar el desempeño de los procesos asignados; (p. 11)	La variable proceso administrativo será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Simplificación administrativa	Requisitos	Ordinal
				Exigencias	
				Formalidades	
			La calidad en las regulaciones	Racionalidad	
				Cargas administrativas	
			Gobierno abierto	Transparencia y acceso a la información	
				Participación ciudadana	
				Rendición de cuentas	
				Colaboración e innovación	
			La coordinación interinstitucional	Recursos	
				Capacidades	
			La estructura, organización y funcionamiento del estado	Competencias	
Funciones					
La mejora en la productividad	Objetivos institucionales planteados				
	Costo-efectividad de las decisiones				
La gestión en proceso	Organización y control				
Evaluación de riesgo de gestión	Coordinación e implementación				
La gestión del conocimiento	Predicibilidad en las decisiones				
Calidad de servicio	Decreto Supremo N° 054 (2018) indican que mediante la Norma técnica para la gestión de servicios en el sector público que la calidad es concebida como la medición en que los productos o servicios entregados y prestados por gobierno cumplen con dar solución a las necesidades expresadas por la población (p. 4)	La variable calidad de servicio será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Necesidades y expectativas de las personas	Libro de reclamaciones	Ordinal
				Características de los bienes y servicios	
			Valor del servicio	Necesidades	
				Expectativas	
			Fortalecimiento del servicio	Personal	
				Recursos	
				Proveedores	
				Procesos	
				Infraestructura	
				Tecnología	
				Condiciones de entrega	
			Liderazgo y compromiso	Recursos	
				Barrera de cambio	
				Espacios de articulación	
Cultura de calidad	Trabajo en equipo				
	Uso compartido de conocimiento				

Matriz de consistencia

Título: Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos																		
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el estado del proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020? ¿Cuál es el estado del proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020? ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020? ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el estado del proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020. Identificar el estado del proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020. Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020. Identificar el nivel de la calidad del servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El estado del proceso administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, es bueno. H2: El estado del proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, es bueno. H3: El nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, es alto. H4: El nivel de la calidad del servicio por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, es alto.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>																		
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																			
<p>Diseño correlacional</p>  <p>M: Muestra V1: Proceso administrativo V2: Calidad de servicio r: relación</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 569 usuarios que hicieron sus trámites durante el año 2019.</p> <p>Muestra La muestra fue de 238 usuarios.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Proceso administrativo</td> <td>Simplificación administrativa</td> </tr> <tr> <td>La calidad en las regulaciones</td> </tr> <tr> <td>Gobierno abierto</td> </tr> <tr> <td>La coordinación interinstitucional</td> </tr> <tr> <td>La estructura, organización y funcionamiento del estado</td> </tr> <tr> <td>La mejora en la productividad</td> </tr> <tr> <td>La gestión en procesos</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgos de gestión</td> </tr> <tr> <td>La gestión del conocimiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Necesidades y expectativas de las personas</td> </tr> <tr> <td>Valor de servicio</td> </tr> <tr> <td>Fortalecimiento del servicio</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo y compromiso</td> </tr> <tr> <td>Cultura de calidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Proceso administrativo	Simplificación administrativa	La calidad en las regulaciones	Gobierno abierto	La coordinación interinstitucional	La estructura, organización y funcionamiento del estado	La mejora en la productividad	La gestión en procesos	Evaluación de riesgos de gestión	La gestión del conocimiento	Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas	Valor de servicio	Fortalecimiento del servicio	Liderazgo y compromiso	Cultura de calidad	
Variables	Dimensiones																				
Proceso administrativo	Simplificación administrativa																				
	La calidad en las regulaciones																				
	Gobierno abierto																				
	La coordinación interinstitucional																				
	La estructura, organización y funcionamiento del estado																				
	La mejora en la productividad																				
	La gestión en procesos																				
	Evaluación de riesgos de gestión																				
	La gestión del conocimiento																				
	Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas																			
Valor de servicio																					
Fortalecimiento del servicio																					
Liderazgo y compromiso																					
Cultura de calidad																					

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Proceso Administrativo

Estimado usuario:

El presente instrumento tiene por finalidad de recabar información del proceso administrativo de la Unidad de Gestión educativa local de Alto Amazonas, región Loreto, 2020, con el propósito de estudios de maestría de la Universidad Cesar Vallejo.

Agradeciendo su grata colaboración solicitamos, no redactar su nombre ni algún código, solo debe responder las percepciones que se presentaran a continuación. Utilice un lapicero azul. Marque con honestidad eligiendo una de las siguientes alternativas, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

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

V1	Procesos administrativos	Escala de medición				
D1	Simplificación administrativa	1	2	3	4	5
1	Los tramites y procedimientos internos son muy engorrosos.					
2	Consideras que el personal realiza sus procesos de acuerdo al TUPA y la Ley 27744.					
3	Los procedimientos y trámites están en función a la demanda de la población.					
D2	La calidad en las regulaciones	1	2	3	4	5
4	Las normativas vigentes se comunican oportunamente a todas las áreas de la institución.					
5	Consideras que el personal cumple a cabalidad sus funciones siendo este eficiente en la entrega de sus requerimientos.					

6	El personal le explica los procedimientos a realizar de acuerdo a las normativas de la institución.					
D3	Gobierno abierto	1	2	3	4	5
7	El personal evidencia la transparencia de sus funciones					
8	El personal tiene acceso a la información de acuerdo a sus competencias.					
9	El portal de transparencia de la institución cuenta con información actualizada.					
D4	La coordinación interinstitucional	1	2	3	4	5
10	Se articula con las demás instituciones públicas en beneficio de la institución.					
11	Se coordina de manera oportuna con las demás instituciones ligadas a la educación para un oportuno cumplimiento de metas.					
12	Se coordina con la población e instituciones ligadas temas educativos o de proyección social.					
D5	La estructura, organización y funcionamiento del estado	1	2	3	4	5
13	Se cuenta con un ROF y MOF actualizado					
14	La estructura organizacional evidencia claramente las líneas de autoridad y responsabilidad.					
15	El personal cumple sus funciones a cabalidad.					
D6	La mejora en la productividad	1	2	3	4	5
16	Existen indicadores de medición de su desempeño laboral.					
17	Se brinda incentivos económicos por el cumplimiento de metas.					
18	Se sienten motivados en el área de trabajo.					
D7	La gestión en procesos	1	2	3	4	5
19	Se cumple a cabalidad las actividades planificadas					
20	Se realizan controles y monitoreo de cumplimiento de metas.					
21	Se logra cumplir los objetivos institucionales en su totalidad.					

D8	Evaluación de riesgos de gestión	1	2	3	4	5
22	Coordinan e implementan actividades que ayuden a cumplir los objetivos					
23	Se prevé los posibles riesgos en las ejecuciones de las actividades.					
24	Se presupuesta todos las actividades de manera oportuna.					
D9	La gestión del conocimiento	1	2	3	4	5
25	Se capacita al personal de manera constante.					
26	Se informa al personal de las actividades que se vienen realizando.					
27	Se realiza convenios y pasantías con otras instituciones para la adquisición de nuevos conocimientos.					

Estimado usuario:

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información de la calidad de servicio de la Unidad de Gestión educativa local de Alto Amazonas, región Loreto, 2020, con el propósito de estudios de maestría de la Universidad César Vallejo.

Agradeciendo su grata colaboración solicitamos no redactar su nombre ni algún código, solo debe responder las percepciones que se presentaran a continuación. Utilice un lapicero azul. Marque con honestidad eligiendo una de las siguientes alternativas, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

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

V1	Calidad de servicio	Escala de medición				
D1	Necesidades y expectativas de las personas	1	2	3	4	5
1	Considera que la institución soluciono sus problemas registrados en el libro de reclamaciones.					
2	El servicio brindado cumple con sus expectativas.					
3	El monto pagado por el servicio brindado es el adecuado.					
4	Consideras que los tramites y actividades solicitados por su persona se realizaron en los plazos ofrecidos.					
D2	Valor del servicio	1	2	3	4	5
5	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?					
6	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?					
7	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda?					

8	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?					
D3	Fortalecimiento del servicio	1	2	3	4	5
9	¿Los trabajadores son comunicativos en el servicio que se le brinda?					
10	¿Considera que el personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?					
11	¿Consideras que los procesos que realiza la institución respecto a sus solicitudes son correctos?					
12	¿Consideras que existen mejoras en el servicio en relación a años anteriores?					
D4	Liderazgo y compromiso	1	2	3	4	5
13	La institución toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio.					
14	Consideras que el liderazgo del jefe de la institución influyo en el mejoramiento del servicio.					
15	Considera que los compromisos ofrecidos por la institución son cumplidos.					
16	La institución brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios.					
D5	Cultura de calidad	1	2	3	4	5
17	El comportamiento de los empleados le inspira confianza					
18	La organización cuenta con horarios de atención convenientes.					
19	La organización cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.					
20	La institución ha mejorado sus servicios (Horarios, cobro de servicios, calidad de servicio).					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Keller Sánchez Dávila
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de procesos administrativos
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Roxanita Melina Moreno de Gonzáles Zúñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos administrativos	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procesos administrativos	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos administrativos	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.	
PUNTAJE TOTAL		1

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 02 de julio de 2020


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Keller Sánchez Dávila
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Roxanita Melina Moreno de Gonzáles Zúñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 02 de julio de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: procesos administrativos
 Autor del instrumento : Br. Roxanita Melina Moreno de Gonzáles Zúñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos administrativos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos administrativos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Procesos administrativos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos administrativos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 02 de Junio de 2020.


 CORILLAD
 SAN MARTÍN Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REG. C. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de servicio
 Autor del instrumento : Br. Roxanita Melina Moreno de Gonzáles Zúñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 02 de Junio de 2020.


 CORLAD
 SAN MARTÍN Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REC.PC. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: procesos administrativos
 Autor del instrumento : Br. Roxanita Melina Moreno de Gonzáles Zúñiga

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos administrativos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos administrativos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Procesos administrativos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos administrativos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 02 de Junio de 2020.


CONRAD L. M. Nicol L. Cedamano Saavedra
 REGUC 013121

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de servicio
 Autor del instrumento : Br. Roxanita Melina Moreno de Gonzáles Zúñiga

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 02 de Junio de 2020.


CEDAMANO SAAVEDRA, NICOL LISBETH
 REGUC #13121

Índice de confiabilidad

Análisis de fiabilidad de procesos administrativos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	238	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	238	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,959	27

Análisis de fiabilidad de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	238	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	238	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,915	20

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

El Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas.

HACE CONSTAR:

Que, la estudiante Br: MORENO DE GONZÁLES ZÚÑIGA Roxanita Melina, de maestría de la Universidad "César Vallejo" sede Tarapoto, realiza la investigación de su tesis titulada "**Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa local de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2020**" en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Yurimaguas, 07 de julio del 2020.



LIC. EDUC. JULIO MELENDEZ PADILLA
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS

Br. Roxanita M. Moreno de Gonzáles Zúñiga

DNI 05581244

Base de datos

Proceso administrativo																										
Simplificación administrativa			La calidad en las regulaciones			Gobierno abierto			La coordinación interinstitucional			La estructura, organización y funcionamiento del estado			La mejora en la productividad			La gestión en procesos			Evaluación de riesgos de gestión			La gestión del conocimiento		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	5	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	4	4	2
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	5	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	5	2
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	4	4	3	4	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	3
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	4	3	5	1	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	5
4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2
4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	3
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	1	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	1
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	4	1	5	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	1
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4
3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2
1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3
3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4
4	1	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	4	4	4	5	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	5
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3
4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2

4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	3	3	5	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	
3	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2
4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	4	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2
4	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	4	
3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	1	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	4	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	3	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2	
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	
4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	
4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	5	1	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	
4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	4	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	5	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	5	2	
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	4	4	3	4	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	4	3	5	1	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	5	
4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	3
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	1	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	1	
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	4	1	5	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	1	
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4
3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	2	
1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3
3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	
4	1	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	4	4	4	5	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	5	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	5	

3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	
4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	5	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	
3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2	
4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	
4	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	4	
3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	1	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	4	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
3	3	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2	
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	
4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	
4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	5	1	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	5	
4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	2	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2	
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	5	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	5	2	
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	4	4	3	4	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	4	2	5	1	2	2	1	2	2	1	3	4	4	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	5	
4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	3	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	1	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	1	
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	4	1	5	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	1	
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	
3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	2	
1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3
3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	
4	1	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	4	4	4	4	5	1	3	1	1	3	3	1	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	5	
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	
4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	3	3	5	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	
4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	
4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	

4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	5	1	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3		
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	4	4	2	2
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	
4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2	2
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	5	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	5	2
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	4	4	3	4	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	3
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	4	3	5	1	2	2	2	2	2	1	3	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3	4	5	5
4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	1	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	1	1
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	4	1	5	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	1	1
4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4
3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2	2
1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	3
3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4
4	1	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	4	4	4	5	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	5	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	5	5
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3
4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	3	3	5	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4
4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3
4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	2
4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	5	1	1
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	5	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4

4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	4	4	2
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2	
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	5	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	5	2
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	4	4	3	4	1	2	2	1	2	2	1	4	4	3
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	4	3	5	1	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	5
4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	1	3
4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	1	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	1
4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	4	1	5	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	1
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4
3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2
1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3
3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4
4	1	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	4	4	4	5	1	3	1	1	3	3	3	1	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3
4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	4	2	2
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	3	3	5	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2
3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2
4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2
4	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2	4	3	4	
3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	1	4	4	2	2	2	1	2	2	2	4	1	4	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	
4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2
4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3

Calidad de servicio																			
Necesidades y expectativas de las personas				Valor del servicio				Fortalecimiento del servicio				Liderazgo y compromiso				Cultura de calidad			
PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7	PR8	PR9	PR10	PR11	PR12	PR13	PR14	PR15	PR16	PR17	PR18	PR19	PR20
2	1	1	4	5	4	5	5	4	5	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
4	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
5	5	5	2	3	2	3	2	2	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	1	4	1	5	4	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
3	2	3	4	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3
4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	1	1
2	1	2	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2
3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
2	1	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	4	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5
5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5
4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4
4	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	4	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2
1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
1	1	3	5	4	5	4	5	5	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3
3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3
1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	1	1	3	2	2	1	1
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2
4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
2	2	1	1	3	1	3	1	1	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2
4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4

2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
3	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2
2	1	2	4	1	4	4	1	5	4	1	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3
2	1	1	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
4	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
5	5	5	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	1	4	4	1	5	4	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3
3	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	1	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5
5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4
4	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
4	4	3	1	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2
4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2
3	2	2	4	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
2	1	2	4	1	4	4	1	5	4	1	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3
3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	2	4	5	5	3	4	4	5	4	4
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3
2	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2
4	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5

1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	1	1	1
2	1	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	1	4	3	2	2	2
3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
2	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2
4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	4	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5
5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5
4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4
4	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3
4	4	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2
1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4
1	1	3	5	4	5	4	4	5	5	4	2	3	3	3	2	4	3	2	2
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3
3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3
1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	1	1	3	2	2	1	1
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4
2	2	1	1	3	1	3	1	3	1	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2
4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4
3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
2	1	1	4	5	4	5	5	4	5	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
4	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
5	5	5	2	3	2	3	2	2	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	1	4	1	5	4	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
3	2	3	4	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3
4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	1	1	1
2	1	2	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2
3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
2	1	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2