



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

La gestión administrativa y la calidad de atención en los usuarios de la UGEL

N° 03 de Lima. 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Carlos Alberto Portal Donayre (ORCID: 0000-0002-3358-1361)

ASESORA:

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda (ORCID: 0000-0002-1841-0070)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mi Madre quien siempre estuvo a mi lado, por darme tanto amor, atenciones, cuidados, y enseñarme a valerme y valorarme a mí mismo.

A mi padre a quien en vida motivo que estudie, A mi tío, a quien en vida fue un ejemplo de profesional a seguir.

A mi hermana a quien en vida fue ejemplo de dedicación al estudio y al trabajo, por su Nobleza y espíritu conciliador.

A mis hermanos que siempre me apoyaron y motivaron a terminar mis estudios.

A mi esposa y mis hijas por darme su tiempo y comprensión.

Agradecimiento

A mis maestros de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, que fueron ejemplo de dedicación y apoyo constante para culminar la maestría.

A mi asesor por su dedicación, paciencia y comprensión y por darnos a conocer su capacidad, conocimientos y experiencia científica y por brindarnos su amistad.

Gracias por considerarnos sus amigos y colegas.

A todos los profesores y profesoras mi eterna gratitud todos por siempre.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Carlos Alberto Portal Donayre, estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con D.N.I. N° 06242324, con la tesis titulada: “La Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en los usuarios de la UGEL N° 03 de Lima. 2019”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas con otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 15 de setiembre de 2019

Firma: 

Nombres y Apellidos: Carlos Alberto Portal Donayre

DNI. N° 06242324

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
índice de tablas	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de Variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIA	29
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la gestión administrativa	13
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la calidad de atención	14
Tabla 3: Juicio de expertos de la variable gestión administrativa y calidad de atención	16
Tabla 4: Fiabilidad de la variable gestión administrativa y calidad de atención	16
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la gestión administrativa según los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019	18
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la calidad de atención según los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019	19
Tabla 7: Correlaciones entre la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019	20
Tabla 8: Correlaciones entre la planificación y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019	21
Tabla 9: Correlaciones entre la organización y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019	22
Tabla 10: Correlaciones entre la dirección y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019	23
Tabla 11: Correlaciones entre el control y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama del diseño correlacional	12
Figura 2: Niveles de la gestión administrativa según los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019	18
Figura 3: Niveles de la calidad de atención según los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019	19

Resumen

La investigación titulada “La Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en los usuarios de la UGEL N° 03 de Lima. 2019” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019. La investigación fue desarrollada bajo el enfoque cuantitativo; tipo de investigación según su finalidad fue básica, con un nivel descriptivo y correlacional; diseño no experimental con corte transversal; la muestra estuvo conformada por 310 usuarios que acuden a la UGEL N° 03. Asimismo los instrumentos de medición fueron sometidos a validez y fiabilidad. Se aplicó el estadístico Rho de Spearman lo cual determinó la existencia de una correlación positiva y significativa entre las variables, con un coeficiente de 0.446 lo cual indicó una correlación positiva media y $p = 0.000 < 0.01$, es decir a mejor gestión administrativa menor es la calidad de atención según los usuarios.

Palabras claves: Planificación, organización, dirección, control, gestión administrativa y calidad de atención.

Abstract

The research entitled “Administrative Management and Quality of Care in the users of the UGEL No. 03 of Lima. 2019” aimed to determine the relationship between administrative management and the quality of user care in the UGEL No. 03 of Lima 2019. The research was developed under the quantitative approach; type of research according to its purpose was basic, with a descriptive and correlational level; non-experimental design with cross section; The sample consisted of 310 users who come to UGEL No. 03. The measuring instruments were also subject to validity and reliability. Spearman's rho statistic was applied which determined the existence of a positive and significant correlation between the variables, with a coefficient of 0.446 which indicated a positive average correlation and $p = 0.000 < 0.01$, that is to say, the better the administrative management, the lower the quality of attention according to the users.

Keywords: Planning, organization, direction, control, administrative management and quality of care

I. Introducción

La nueva gestión pública como tal, rastrea las fundaciones de una administración eficaz y eficiente, esta administración debe satisfacer las necesidades reales de los individuos al menor costo posible, fortaleciendo para ello la innovación de los factores de las competencias para el desarrollo del servicio con mayor calidad. Rescatando mejores sistemas de control y construyendo buenas perspectivas de transparencia de los procedimientos, procesos, planes y resultados.

Bolívar y García (2014) indicaron que la administración pública es fundamental ya que las personas cumplimos roles importantes en el quehacer de una organización ya que es la persona que va a ejecutar adecuadamente los recursos tanto físicos, materiales, económicos que destina el estado para que se cumplan con lo planificado.

A nivel internacional, la gestión pública pasa por una proceso en la que prima el descontento desde el año 2000 por la existencia de las insatisfacciones de acuerdo a las exigencias y sobre todo la desconfianza de los ciudadanos ante la presencia de corrupción (Rojas, 2015). Existen investigaciones en la que se demuestran que no se ejecutan adecuadamente los procesos administrativos lo cual perjudica la marcha de una organización (Flores, 2015) y Fonseca, Hernández, Medina y Nogueira (2014) en la que tuvo evidencias para afirmar que realizando una adecuada planificación estratégica se obtienen adecuados resultados respecto a la gestiona administrativa, por otro lado el estudio realizado por Sánchez (2016) consideró que en la organización se debe valorar al personal, es decir empezar internamente para lograr los resultados esperados externamente.

Los problemas de la UGEL 03, está reflejada en las debilidades, Integridad y valores éticos. No se ha identificado normas o acción interna específica, para la competencia profesional en la proyección de la gestión de riesgos en la evaluación de costo-beneficio; como también en los controles de acceso a los archivos, no se ha identificado norma o acción interna especificada para dicho fin. La documentación para las actividades y tareas como procesos todos están englobados dentro de MAPRO 2012 que no se ha implementado.

El principal problema general para esta investigación es: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019? Siendo 4 los problemas específicos como son: ¿Cuál es la relación entre las

dimensiones (planificación, organización, dirección y control) que surge en la administración de la gestión y la otra variable de calidad de atención según la percepción de los usuarios que acuden a la UGEL N° 03 de Lima en el año 2019?

En lo referente a los procesos en la revisión de actividades y tareas, iniciativas de actualización de procedimientos, no se ha implementado; para la Información y responsabilidad. Así como para la suficiencia de la información en calidad, también para el compromiso de mejoramiento no se ha identificado una norma interna específica.

Escasas normativas para el manejo de recursos de la institución, en la administración estratégica no existen indicadores de desempeño, no se encuentra aplicada una metodología de mejora continua (calidad), no se cuenta con un mapa de procesos formalmente establecido, los recurso humano se encuentran desmotivados, no se cuenta con una adecuada gestión de recursos humanos, falta de integración entre oficinas y direcciones, falta de un plan de gestión de conocimiento, la poca cultura organizacional y la Falta de liderazgo, han ocasionado la falta de capacidad de trabajo de equipos y entre oficinas.

La falta de identificación formal de los procesos no permite definir una prioridad por necesidad de la entidad, la poca gestión del conocimiento del personal interno no permite la identificación de los procesos a detalle, en los requerimientos externos de la información para la atención, no se cuenta con mecanismos o procedimientos, para los procedimientos de las relaciones interna, no se consigue los mecanismos y/o procedimientos, en los responsables de la información, no se ha definido la responsabilidad de la persona encargada de la información institucional.

La falta de gestión de incidentes, se determina al no contar con planes de trabajo ni definición de responsables, en conclusión la Evaluación de Riesgo y la información y comunicación son nulos, el entorno de control, actividades de verificación y la inspección, son insuficientes. (Informe de diagnóstico emitido por la Contraloría, referente al funcionamiento y actividades de la institución UGEL N° 03, Resolución N° 458-2008-CG).

Estas dificultades repercuten en la optimización del esmero para como los usuarios, tanto interno como externo. Se han realizado investigaciones a nivel internacional, García (2016), cuya finalidad fue analizar los procesos administrativos que desarrolla la Directiva de la Coordinación Pedagógica General, la investigación se desarrolló

siguiendo los lineamientos descriptivos, la población y muestra fue censal de diez (10) encuestados, donde el proceso administrativo que, se lleva en la coordinación pedagógica general del Liceo Nacional Andrés Bello presenta debilidades que afectan al personal docente, estudiantes y demás departamentos de la institución; asimismo demostró que los procesos administrativos fueron deficientes.

Ibarra y Riva (2018), investigaron respecto a la calidad de servicio que se alcanza en los hospitales, los resultados reflejan que se tienen que mejorar los servicios ya que existe muchas quejas y reclamos, asimismo los resultados descriptivos informan tal hallazgo. También se encontraron disconformes por los espacios y tiempos de atención a cada paciente.

Mendoza (2017), afirmó en su investigación que el 57,14 % de los usuarios indicaron que el proceso de planeación es negativamente calificada, lo mismo sucede con el proceso de control con un 60% de negación según los usuarios. Concluye que se debe invertir en la innovación.

Solorzano (2016) realizó un estudio referente a los procesos administrativos relacionada con la calidad que se debe lograr en las instituciones educativas, la cual trabajó con toda su población, el nivel de la investigación fue descriptiva, en la cual reunió evidencias para afirmar que el líder directivo no logró lo deseado respecto al trabajo administrativo como lo académico.

En conclusión, en la escuela en la que se realizó la investigación no hay labor coordinada ya que no funciona los equipos de trabajo a pesar de las designaciones bajo responsabilidad, lo cual perjudica los resultados administrativos, es decir el líder no ejerce influencia en sus trabajadores por lo que también no se logra concretizar los objetivos en la institución, siendo estos hechos no son ajenos a las verdades peruanas.

Del mismo modo, también se tomó en consideración el trabajo de Ramírez, Hernández y Castaño (2015), en una publicación mexicana con el objetivo de realizar un análisis exhaustivo respecto a la literatura referente a los enfoques de la administración, asimismo revisar las connotaciones de la gestión que se ejercen en los centros de estudios llamados instituciones educativas, participaron en la investigación los formadores de 33 establecimientos donde se imparte educación, donde tuvieron hallazgos en la que los directivos ejercen liderazgo positivo lo cual repercutió en logros de la calidad de servicio y sobre todo prima la gestión del conocimiento comparada con la administración clásica.

Flores (2015), tuvo hallazgos significativos en su investigación respecto a los procesos de la administración, donde alcanzaron un nivel intermedio ya que no se cumplen todos los procesos administrativos según lo planificado.

De acuerdo a ello se concluye que la gestión administrativa clásica en la actualidad no ejerce un liderazgo para lograr los cambios de acuerdo a los avances tecnológicos y a la naturaleza de los estudiantes ya que la gestión escolar a tomados otros rumbos en la cual los estudiantes son considerados la base esencial de toda gestión, de tal manera que en las instituciones educativas a los nuevos directivos se les prepara respecto al liderazgo que deben ejercer en sus escuelas, donde debe primar el liderazgo transformacional y el tener confianza con su personal para delegar tareas. En consecuencia, la investigación tomada como referente previo, si muestra concordancia con la temática en estudio.

Investigaciones nacionales como: Peña (2018), donde la meta de su estudio fue delimitar como la gestión de la administración de las municipalidades se relacionan con la condición de la asistencia que se les presta desde la percepción de los usuarios; en la investigación no se manipuló ninguna variable, fue de tipo correlación y se aplicaron los instrumento a los 328 usuarios. Llegó a determinar la relación positiva existente y significativa (p -valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = 0,805), asimismo se sustentó en los aportes de Munch (2010) respecto a la calidad de servicio y la gestión administrativa y se basó en Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996).

Barrera e Ysuiza (2018), al igual que el investigador anterior trabajo con usuarios que acuden a la municipalidad para conocer de qué manera la gestiona relacionada con la administración se correlaciona con la calidad de servicio, el estudio se realizó en Loreto. Concluyeron determinando la existencia de una relación fuerte entre las variables, asimismo la gestión administrativa no es eficiente y respecto a la calidad de servicio no se pudo determinar si fue eficiente o eficaz ya que el 90% mostro indiferencia en marcar sus respuestas.

Ríos (2018), estudio la administración en una institución pública donde utilizó los cuatro procesos en una administración, concluye que existe correlación entre sus variables y uno de los motivos de sus resultados no esperados es la no constancia en los desarrollo de monitoreo y evaluación del procesos de la administración.

Tipian (2017), investigó la correspondencia referidos a la misión de la administración respecto a la importación que se les brinda a un usuario para conocer en qué medida se

correlacionan; la investigación siguió una naturaleza de descripción y asociación, donde participaron cien usuarios que acudieron a la organización del estudio llevada a cabo en el año 2016. Demostró la relación entre las variables con $p = 0.000$ y coeficiente de correlación igual 0.500; asimismo el 52% de los usuarios indicaron la existencia de una fuerza regular respecto a la gestión administrativa y un 51% indicaron un nivel regular respecto a los servicios óptimos que se brindaron.

Torres (2017), encontró hallazgos para afirmar que la gestión administrativa y la gestión documentaria tienen un nivel moderado, porque se cumple con lo planificado, además los trabajadores desconocen en un elevado porcentaje la cultura de organización (misión, visión y objetivos estratégicos). Los trabajadores no atienden adecuadamente los procesos de atención respecto a un trámite documentario.

Castillo (2016), realizó la investigación relacionada a la calidad de atención en trámite documentario de Sedapal - Atarjea del distrito El Agustino; donde se basó en la normativa derivadas de Minsa para trabajar lo respecto a la calidad de servicio, donde los resultados indicaron que hay que mejorar los servicios y sobre todo el trato a los usuarios. Asimismo encontró correlaciones significativas entre sus variables.

Tejada (2014), encontró deficiencias en los procesos administrativos ya que no se toman adecuadamente las decisiones para aplicar la modernización en la gestión, asimismo el 55.91% de los trabajadores internos mostraron conocimientos de sus funciones.

La administración se fundamenta en la obra de Taylor ya que tienen procesos fundamentales que se ejecutan racionalmente con fundamentos científicos (Ramírez y Ramírez, 2016). En la investigación de Taylor (citado en Ramírez y Ramírez, 2016, p. 124) en su investigación en la cual intervinieron obreros en función a las relaciones con los patrones, estableció ciertas conclusiones:

- Desperfectos en la estructura donde se desempeña la labor.
- No aplican en su totalidad todas las bondades y beneficios de las máquinas y equipos adquiridos.
- Existencia de rutinas, ya que constantemente se repite la misma secuencia lo cual en algunos casos son innecesarios.
- El rendimiento de los operarios es baja.

Fayol, es considerado como padre de la administración moderna, ya que esta doctrinas radican desde los años 1900 los cuales son considerados como la base de la administración productos de su experiencia como director de una organización durante 20 años, asimismo estableció los 14 principios generales de la administración lo cual se siguen aplicando en una organización (Chiavenato, 2014).

Los procesos o etapas en la cual se sustenta toda organización son fundamentales porque se deben fijar la misión, visión, objetivos de la entidad y el trabajo en equipo es fundamental por ello se debe reconocer el esfuerzo y dedicación de cada integrante de la organización.

Blandez (2014) consideró 4 dimensiones para medir la gestión de la administración: (a) Planeación, (b) Organización, (c) Dirección y (d) Control.

Dimensión 1: Planeación: “Es el proceso de prever el futuro y proponer para desarrollarnos y crecer en el contexto futuro” (Blandez, 2014); donde la selección de los objetivos satisfacen roles significativos para el éxito de un proceso administrativo, porque se determinará cuáles serán las estrategias que se tienen que tomar en cuenta para el logro de lo planificado (Luna, 2015). Por otro lado Chiavenato (2014) indico que la planeación es la base de un proceso administrativo y de ahí como cimiento fundamental depende los otros procesos, asimismo lo consideró como el conjunto de acciones futuras que debe prever la organización.

Dimensión 2: Organización: constituye la articulación para determinar cómo debe estar estructurado una institución lo cual guiará una óptima sistematización equitativa de los recursos que consigna a la organización (Blandez, 2014).

Chiavenato (2014) consideró muy importante dicho proceso ya que la razón de ser son las personas, por lo que la función que debe cumplir cada colaborador es esencial ya que se debe lograr la satisfacción de los usuarios, es decir asignar las funciones a cada miembro de una organización y la división del trabajo es esencial para el cumplimiento de las metas planificadas.

Dimensión 3: Dirección: consiste que se debe liderar al equipo para la obtención de logros satisfactorios, es decir influir en sus desempeños como también establecer comunicaciones adecuadas y reconocer la labor de cada uno según sus desempeños otorgados a cada uno (Blandez, 2014); Galindo (2000) consideró que la motivación, la comunicación y la supervisión cumplen roles muy importantes en una organización

teniendo en cuenta como se ha realizado la estructura de la organización. Chiavenato indicó que la dirección es la acción de guiar adecuadamente a los colaboradores hacia la meta de la organización por ello la dirección ejecutiva de recursos humanos es responsable de la escoger al personal.

Dimensión 4: Control: En las organizaciones se debe ejecutar dicho proceso porque al comparar los desempeños otorgados realmente según lo establecido beneficiaría al realizar los cambios pertinentes en el momento oportuno (Blandez, 2014 p. 81); mientras que Luna (2015) consideró como un proceso de valoración mediante la evaluación cuya finalidad directa es de corregir en cada etapa los errores y retroalimentar en el momento oportuno para conseguir la meta propuesta de la organización. Galindo (2000) consideró como una etapa en la que se debe actuar y corregir los errores y en la cual se deben realizar las medidas de prevención en el momento de la ejecución de los planes; Chiavenato también consideró que es un proceso muy importante porque se tiene que asegurar si realmente se cumplirá con lo planificado, es decir es una etapa de verificación y control de las actividades realizadas se cumplirán para alcanzar los objetivos programados y los resultados satisfacen a los usuarios o clientes.

La concepción de control de la calidad aparece desde los años 1929 en las áreas industriales donde se realizaban la producción en serie, luego surge la necesidad de evaluar los procesos para mejorar los servicios por lo cual se hace necesario que se valore y capacite a su personal con la finalidad que sus servicios sean eficientes por lo que se reflejará en sus productos. Luego en los años 60 apareció la evaluación de cada etapa donde se evalúan los productos en cada uno de ellos por lo que prima el término de control integral de la calidad, dando énfasis al desarrollo del proceso desde el inicio hasta el acabado final (García, García y Gil, 2013).

Uribe (2015) consideró que la calidad en forma general es la agrupación de características de un producto o servicio, que cumplan con los criterios normalizados para alcanzar la satisfacción plena de los usuarios o clientes.

Entonces la calidad de atención vendrá a ser como el conjunto de procesos que se debe realizar para lograr que el usuario o cliente logre su satisfacción plena del producto o servicio que se le brinda.

En el sector público, la calidad es primordial por lo que se considera como un principio de gestión y de acuerdo con el ISO 9000 citado por Álvarez, (2012), que dice

que la gestión de calidad es establecida por las constantes coordinación de las actividades planificadas con la intención que se dirijan y realicen el control adecuadamente para el logro de la calidad deseada, es decir la organización planifica los objetivos con la finalidad de ser competitivo y sobre todo marcar su diferencia ante otras que brindan el mismo servicio y prima la satisfacción de los clientes.

Existen modelos de calidad: Modelo japonés o premio Deming, la cual se inició en Japón en el año 1951 en memoria al norteamericano Deming por su contribución a la medición y evaluación de la calidad hasta que emergió las normas ISO 9000: 2000, la cual se diseñó exclusivamente para cumplir con dicho fin.

Para Juran, citado en (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p. 36) la calidad es la adaptación del empleo que se tiene que lograr según los diseños que se realizan para un determinado producto lo cual se refiere a la calidad del diseño y luego se tiene que lograr el acuerdo del producto en su fase final lo cual se refiere a la calidad de la elaboración. Asimismo se indicó que sus aportes contribuyen con la trilogía de la calidad como la planificación, control y la mejora de la calidad.

Modelo Ishikawa, en la que consideró que la calidad se resuelve con siete herramientas, asimismo indicó que todos los empleados deben estar involucrados para lograr el compromiso y eficiencia de los servicios. Asimismo Nava (2005) indicó que en el modelo Ishikawa utilizó como herramienta el diagrama de control llamado: “diagrama de Ishikawa”.

Dimensiones de calidad del servicio en esta investigación, se consideró las cinco dimensiones de la calidad que fueron adaptados de Zeithalm y Bitner (2003) citado en Veiga (2014, p. 60): En primer lugar (a) Los elementos tangibles, (b) La fiabilidad, (c) La capacidad de respuesta y por ultimo d) La seguridad.

Dimensión 1: Los elementos tangibles, según Zeithalm y Bitner (2003) constituyen el conjunto de elementos físicos como son los equipos y materiales de funcionamiento y comunicación, los cuales son esenciales ante la visión de los usuarios o clientes ya que constantemente se evalúa la calidad. Según Parasuraman (1984), enunciado rescatado en Deza (2015) dice indicó sobre los usuarios o clientes se sienten satisfechos cuando las organizaciones brindan un buen ambiente con las instalaciones correctas y que los equipos que se emplean presten un buen servicio, asimismo se valora la adecuada iluminación de los ambientes, ventilación, asientos de espera, equipos

modernos. Asimismo constituye el cuidado de la apariencia física de las instalaciones de los equipos, materiales e incluso con la imagen del personal (Deulofeu, 2012).

Dimensión 2: Fiabilidad, según Zeithalm y Bitner (2003) citado en Cruz (2014, p. 60) indicó que se refiere que los servicios que se brinden sean seguros y que la precisión esté garantizada para que nuevamente los clientes vuelvan por los servicios ofrecidos, en otras palabras es la confianza de acudir nuevamente a dicho establecimiento de servicios.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, según Zeithalm y Bitner (2003) citado en Cruz (2014, p. 60) indicó que es la capacidad de los servidores de brindar una buena atención mostrando carisma, motivación de realizar su trabajo, asimismo responder adecuadamente ante sus necesidades y el tiempo es muy importante que se cumplan de acuerdo a lo pactado Lazcurain (2012) indicó que la capacidad de respuesta constituye la habilidad que tiene el servidor de brindar el servicio en forma rápida y darle la confianza al usuario de volver nuevamente.

Dimensión 4: Seguridad, según Zeithalm y Bitner (2003), indicó que los usuarios o clientes deben sentir la confianza que la persona que le atiende conoce el campo donde se desenvuelve brindándole una adecuada orientación, asimismo deben servir con carisma y simpatía hacia el cliente. El autor Parasuraman (1984), que fue citado en Deza (2015) indicó que es la forma como los trabajadores o servidores brindan un servicio en los procesos de atención por lo cual recae en el área de personal de colocar al personal ideal en la atención a usuarios o clientes.

Dimensión 5: Empatía, según Zeithalm y Bitner (2003) indicó que es un factor muy importante y cualidad indispensable en la atención a los usuarios o clientes ya que ellos deben sentirse que son importantes y comprendidos ante una atención personalizada. Minsa (2011) indicó que la persona encargada del proceso de atención tiene que poseer un carisma para que los usuarios se sientan seguros de su atención.

En el estudio se justifica con septuplicando, porque la gestión administrativa se conduce bajo el enfoque de desarrollo humano ya que se trabaja para personas y con personas, por lo que los procesos administrativos cumplen un rol de mucha importancia en la gestión pública, asimismo atención de calidad se sustenta en el modelo de SERVQUAL para evaluar una atención de calidad de usuarios que asisten a la UGEL 03.

Se justifica metodológicamente porque se crearon y adaptaron los instrumentos de medición de acuerdo al sustento teórico de cada variable y al contexto donde se aplicó dichos instrumentos, asimismo se demostró la consistencia interna de los ítems.

Siendo el objetivo principal de determinar la relación entre gestión administrativa y atención de calidad a usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019, agregándose a ellos los cuatro objetivos específicos como son: Determinar la relación de planificación, organización, dirección y control con la calidad de atención a usuarios en la UGEL N° 03 de Lima.

También se presenta una hipótesis principal, en donde se afirma la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima, complementado la afirmación de las cuatro hipótesis específicas que involucran a la planificación, la organización, la dirección y el control se relacionan con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima.

II. MÉTODO

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

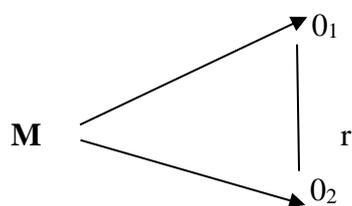
El camino que siguió esta investigación es el cuantitativo, en la cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que se recolecta puntuaciones de los cuestionarios, luego realizar la codificación numérica y proceder a los procesamientos de datos tanto descriptivos como inferenciales.

El estudio de la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, en la que Bernal (2010) consideró al igual que Tamayo y Tamayo (2017) que el punto de partida en un estudio es la observación, para describir la realidad problemática y plantear las hipótesis, emplear un estadístico de prueba y contrastar las hipótesis, de acuerdo a los resultados se toman las decisiones ya que la hipótesis sometida es la hipótesis nula, se establecen las conclusiones las cuales son generalizadas a la población donde se realizó la investigación.

Según la finalidad de la investigación se consideró básica, por lo que Sierra (2008), también estableció que en una investigación básica se mejoran el conocimiento científico que sirve de cimiento en otros estudios.

Se consideró que la naturaleza de la investigación fue describir los niveles de cada variable que interviene en un estudio, asimismo fue correlacional porque determinó el coeficiente de correlación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Mediante la Figura 1 se expresó de manera directa, el diseño de investigación no experimental ya que no se manipulo sobre ninguna de las dos variables, es decir se tomaron los instrumentos de medición una sola vez a cada sujeto de la muestra por lo que fue transversal (Hernández et al., 2014, p. 152). El diagrama del diseño correlacional, según Sánchez y Reyes (2015, p.120).



Donde:

- M = Usuarios
- O₁ = Gestión administrativa
- O₂ = Calidad de atención
- r = Relación entre las variables

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Planificación	- Estrategias	1,2,3,4,5,6,		
	- Metas	7,8, 9, 10,		
	- Recursos			
Organización	- Estructura	11,12,13,	Escala ordinal	Deficiente
	- Atención	14,15,16,17,		[29; 67]
	- Sitematización	18, 19,	Nunca (1)	Moderadamente
				Casi nunca (2)
Dirección			A veces (3)	[68; 106]
	- Autoridad		Casi siempre (4)	
	- Influencia	20,21,	Siempre (5)	Eficiente
		22,23		[107; 145]
Control	- Programas, recursos y trabajos a realizar	24,25,26,		
	- Comparación de lo real con lo planteado	27,28,29		
	- Plan de acción			

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2

Matriz de operacionalización de calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Elementos tangibles	- Equipos	1,2,3,4,	Escala ordinal	Mala
	- Infraestructura			[25; 58]
	- Apariencia del personal		Nunca (1)	
	- Materiales		Casi nunca (2)	Regular
Fiabilidad	- Solución de problema	5,6,7,8,9,	A veces (3)	[59; 92]
	- Servicio prometido		Casi siempre (4)	Buena
Capacidad de respuesta	- Rapidez de atención	10,11,12,	Siempre (5)	[93; 125]
	- Disposición del personal	13,14,		
Seguridad	- Confiabilidad en el personal	15,16,17,		
	- Información del producto	18,19		
Empatía	- Amabilidad del personal	20,21,22,		
	- Atención personalizada		23,24,25	
	- Interés por el cliente			

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Kerlinger y Lee (2002), estableció está formada por asociación de componentes (elementos, sujetos, objetos) que tienen ciertas características que se asemejan para incluir o excluir ciertos criterios de formación, en la presente investigación estuvo conformada por 1590 usuarios entre docentes, personal administrativo, personal directivo que acuden en promedio a la UGEL N° 03.

Muestra

Valderrama (2013) consideró a la muestra una parte representativa de la población, la cual tiene los mismos atributos o características de la población en estudio, asimismo cuando cumple con un muestreo probabilístico se puede proyectar los resultados a toda la población. En el estudio se trabajó con 310 usuarios que acuden a la UGEL N 03.

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

Se recolectó los datos haciendo uso de los instrumentos de medición llamados cuestionarios, además en ellos se aplicó la técnica de la encuesta

La encuesta.

Bernal (2010), consideró que es la técnica de mayor uso en las investigaciones cuantitativas, a pesar de los sesgos que se generan al aplicar a los sujetos de la muestra, para la elaboración de la encuesta se tiene en cuenta cuál fue el objetivo de la investigación, es decir se tiene en cuenta cómo fue operacionalizada la variable para que se elaboren las preguntas en el cuestionario.

El cuestionario.

Arias (2012) indicó que dicho instrumento se ejecuta en una hoja de papel donde están contenidas las preguntas las cuales son auto administradas por los sujetos seleccionados de la muestra de estudio, asimismo Arias detalla que el investigador no interviene sobre el sujeto.

Ficha técnica 1

Nombre: Para gestión administrativa el cuestionario

Autor: Carlos Alberto Portal Donayre; Año: 2019.

Estructura: 29 ítems en cinco dimensiones: a) Planificación (10 ítems); b) Organización (9 ítems); c) Dirección (4 ítems) y d) Control (6 ítems).

Ficha técnica 2

Nombre: Para calidad de atención el cuestionario

Autor: Modelo SERVQUAL de calidad de servicio.

Adaptado: Carlos Alberto Portal Donayre;

Validez:

Se realizó la validez por medio de la técnica de juicio de expertos, estos contenidos fueron revisados tres aspectos como son: la pertinencia, claridad y relevancia de los ítems.

Tabla 3

Expertos que determinan la aplicabilidad de la gestión administrativa y calidad de atención

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctora	Estrella Azucena Esquiagola Aranda	Suficiente
2	Doctora	Dora Lourdes Ponce Yactayo	Suficiente
3	Maestra	Susana Ángeles López	Suficiente

Fuente: Elaboración propia - certificados de validez

Confiabilidad:

Se realizó una prueba piloto con 30 unidades de análisis que asistieron a la Ugel 03, con esta data se aplicó el estadístico de Alfa de Cronbach ya que el cuestionario fue medido en escala ordinal

Tabla 4

Fiabilidad de gestión administrativa y calidad de atención - variables investigadas

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión administrativa	0.935	29
Calidad de atención	0.875	25

Fuente: Elaboración propia - prueba piloto (2019).

2.5.Procedimiento

Se contó con instrumentos válidos y confiables, luego se aplicó los cuestionarios a la muestra representativa; se solicitó el consentimiento informado a los respectivos usuarios de 18 años de edad a más.

2.6. Método de análisis de datos

Teniendo en cuenta la información obtenida referente a los dos cuestionarios que fueron suficientes y fiables, se aplicó los dos cuestionarios a la muestra seleccionada y se trasladó las puntuaciones marcadas a una matriz en Microsoft Excel, luego fueron ordenados por dimensiones, variables y llevados al programa Spss para realizar la transformación de los datos en categorías según los baremos establecidos en la matriz de operacionalización. Se realizó la estadística descriptiva por variables y la estadística inferencial por medio del

estadístico Rho de Spearman con ello se obtendrán el coeficiente de determinación del nivel de correlación ya que las dos variables fueron medidas en escala ordinal y se tomó en cuenta la tabla 7.

2.7. Aspectos éticos

Antes de recopilar la información se consideraron los permisos a las autorizaciones pertinentes para poder aplicar los dos cuestionarios, a los usuarios se les solicitó su consentimiento; se citó de acuerdo a las normas APA respetando el derecho de autor, asimismo se respetó los resultados obtenidos de la aplicación de los dos cuestionarios lo cual refleja la problemática del estudio.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados de la variable gestión administrativa

Tabla 5

Descripción de datos estadísticos de la gestión administrativa como 1^{er} variable

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	126	40.6
Moderadamente eficiente	180	58.1
Eficiente	4	1.3
Total	310	100.0

Fuente: elaboración propia

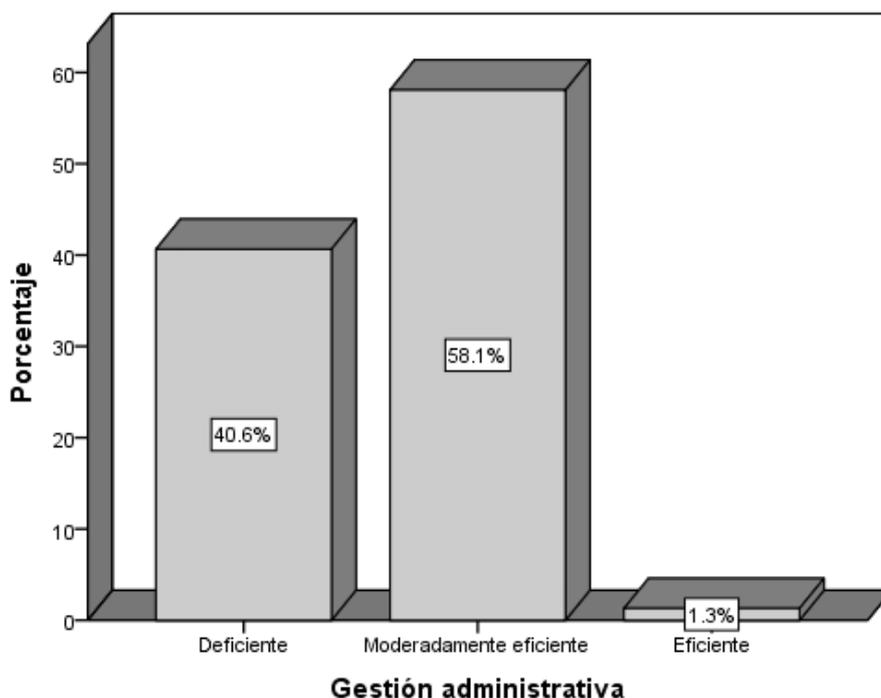


Figura 2. Descripción de los niveles de la gestión administrativa.

Se observa, que el 58.1% de los usuarios que acuden a la Ugel N 03 mencionaron que existe un alcance moderadamente eficiente respecto a la gestión administrativa, el 40.6% estableció un nivel deficiente y el 1.3% indicaron que existe un nivel eficiente.

3.2. Descripción de los resultados de la variable calidad de atención

Tabla 6

Descripción de datos estadísticos de la calidad de atención como 2^{da} variable

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	140	45.2
Regular	169	54.5
Buena	1	0.3
Total	310	100.0

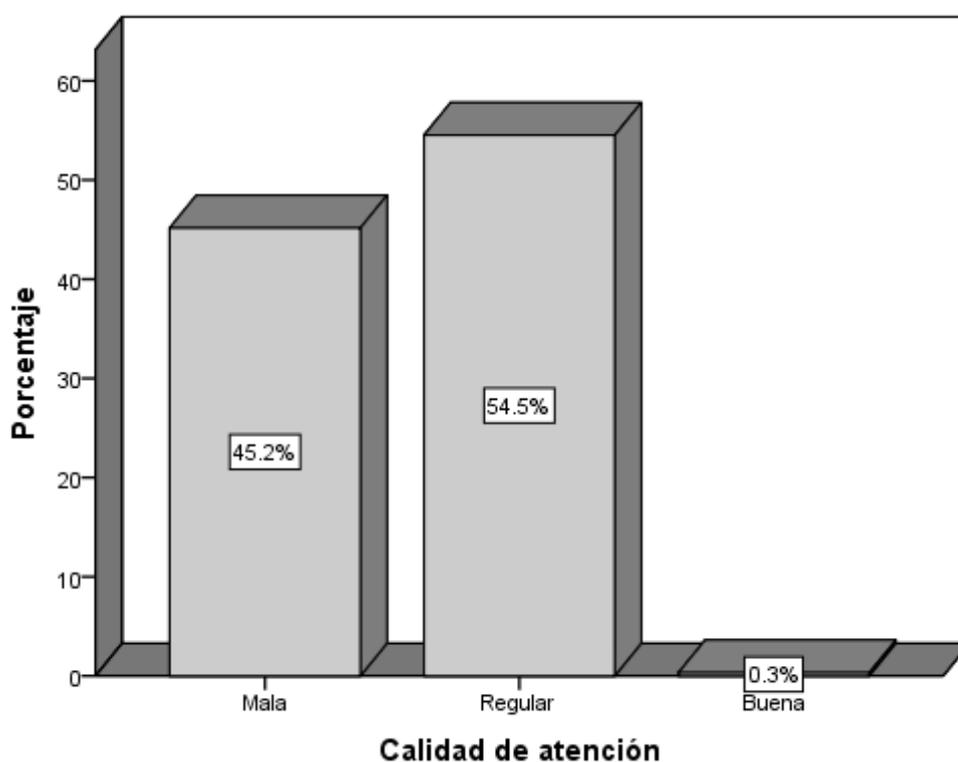


Figura 3. Descripción de los niveles de la calidad de atención.

Se observa, que el 54.5% de los usuarios que acuden a la Ugel N 03 establecieron que existe una condición regular respecto a la calidad de atención; el 46.2% señalaron un nivel malo y el 0.3% indicaron un nivel bueno.

3.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

H0: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.

H1: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019

Tabla 7

Coefficiente de correlaciones la gestión administrativa con la calidad de atención

			Gestión_administrativa	Calidad_atención
Rho de Spearman	Gestión_administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.446**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	310	310
	Calidad_atención	Coefficiente de correlación	.446**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	310	310

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

Se observa la existencia de una correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención según los usuarios de la UGEL N 03 con un coeficiente de correspondencia de 0.446 lo cual indicó una correlación positiva media y $p = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

H0: La planificación no se vincula con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.

H1: La planificación se vincula con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.

Hipótesis específica 2:

H0: La organización no se enlaza con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.

H1: La organización se enlaza con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.

Hipótesis específica 3:

H0: La dirección no se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.

H1: La dirección se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.

Hipótesis específica 4:

H0: El control no se correlaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.

H0: El control se correlaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.

Tabla 8

Correlaciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención

		Calidad de atención	
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	.420**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	310
	Organización	Coeficiente de correlación	.492**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	310
	Dirección	Coeficiente de correlación	.210**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	310
	Control	Coeficiente de correlación	0.016
		Sig. (bilateral)	0.779
		N	310

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

La tabla 8 nos proporciona la contratación de las hipótesis específicas se afirma de la existencia correlacional positiva pero significativa entre la planificación como una dimensión de las primeras variables y la calidad de atención, según instrumento de edición aplicado a los usuarios de la UGEL N 03 con un coeficiente de correlación en 0.420. Lo cual indicó una correlación positiva media y un $p = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza hipótesis nula y se acepta la alternativa.

La otra información que se obtiene es la contratación de la 2da hipótesis específica proporciona la correlación directa y significativa de la organización con calidad de atención según los usuarios de la UGEL N 03 con el coeficiente de 0.492 lo cual indicó una correlación positiva media y con un valor $p = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza hipótesis nula y se admite la Hipótesis alternativa

La información proporcionada en la contratación de la 3da hipótesis específica proporciona la correlación directa y significativa de la dirección y la calidad de atención según los usuarios de la UGEL N 03 con el coeficiente de 0.210 lo cual indicó una correlación positiva media baja y con un valor $p = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza hipótesis nula y se admite la Hipótesis alternativa

No se halló evidencias significativos para aceptar la relación entre el control con la calidad de atención según los usuarios de la UGEL N 03, por lo que no se rechaza hipótesis nula.

IV. Discusión

Se demostró la existencia de una relación positiva y significancia menor que 0,05 hallándose que: gestión administrativa con calidad de atención se relacionan; asimismo un 58.1% indicaron un nivel moderadamente, el 40.6% un del nivel deficiente y solamente un 1.3% establecieron la existencia de un nivel eficiente; por otro lado el 54.5% encontraron que existe una naturaleza regular en la calidad de atención, el 45.2% señalaron que existe un referente malo y solo el 0.3% obtuvo la presencia de un alcance bueno; en el estudio elaborado por García (2016), donde se encontró debilidades en los procesos administrativos donde se demostró que afectaba a los estudiantes, docentes; asimismo los procesos administrativos fueron deficientes, cuyos resultado se asemeja a esta investigación cuantitativa. También estos resultados son similares al estudio realizado por castaño (2015), donde los procesos administrativos se relacionan con la calidad educativa, donde se destaca la gestión del conocimiento y el liderazgo como indicaron para lograr el impacto y lograr la calidad en los servicios educativos.

En las investigaciones peruanas se tiene los estudios como la de Peña en el año 2018 donde demostraron que existe correlación directa y significancia menor a 0.05 en las dos variables involucradas en los objetivos generales del estudio. Por otro en los estudios realizados por Barrera e Ysuiza (2018), concluyeron que se evidencia una asociación fuerte entre las variables, asimismo el nivel de la gestión administrativa no es eficiente con relación a calidad de servicio no se pudo determinar si fue eficiente o eficiente ya que el 90% mostro indiferencia en marcar sus respuestas; también Tipian (2017), investigó su correspondencia de gestión administrativa con calidad de servicio, por la que describieron que existe correspondencia entre variables, asimismo también encontraron niveles regular en ambas variables, lo cual en las investigaciones internacionales y nacionales en la cual son semejante a la investigación.

Para el objetivo específico 1, establecen la existencia de una correspondencia positiva y significativa entre las variables planificación con la calidad de atención; donde el 53.2% indicaron que existe un nivel eficiente y moderado el 45.5% rescatando un hallazgo deficiente y el 1.3% señalaron eficiente respecto a la planificación, resultados similares a las investigaciones ejecutadas por Tipian en el año 2017 donde en forma general la gestión administrativa tiene niveles regular porque la planificación no se trabajó realizando las previsiones pertinentes de acuerdo al diagnóstico.

El objetivo específico 2, nos determinó que existe una coherencia positiva y significativa entre la variables organización y calidad de atención; con el 74.2% indicaron que existe un nivel eficiente pero moderadamente, al 22.3% indicaron un nivel deficiente pero el 3.5% indicaron un nivel eficiente respecto a la organización; al respecto en la investigación realizada por Castaño (2015) se encontró debilidades en la aplicación del enfoque estratégico por lo que la organización se involucra de manera directa en el proceso administrativo.

De la misma forma se analizó el objetivo específico 3, determinándose que carecen de correspondencia entre la organización con calidad de atención; donde el 52.9% indicaron sobre la existencia del nivel moderadamente pero eficiente, para el 45.5% con el nivel deficiente y el 1.6% indicaron un nivel eficiente respecto a la dirección; El estudio realizada por Solórzano en el año 2016, encontró hallazgos que le permitieron concluir que el personal directivo no logró integrar a los docentes respecto a las áreas administrativas ni académicos, ya que los directivos no ejercen un liderazgo desde la dirección asignada; resultados semejante realizado por Castaño en la que también sus resultados permiten afirman que existen deficiencia en la dirección donde también indicaron que los estilos de liderazgo no son los adecuados en dicha organización.

Según el objetivo específico 4 de este estudio, se demostró una relación positiva y significativa para la organización y la calidad de atención; donde el 74.5% indicaron que existe un nivel moderadamente eficiente, el 24.5% precisan un nivel deficiente y el 1% indicaron un nivel eficiente respecto al control; por otro lado en la investigación hecha por Solórzano el año 2016, en la que demostró que si no se ejerce un control desde el proceso de la administración las responsabilidades que deben cumplir cada trabajar deberían ser eficientes, pero sucede lo contrario por lo que se deduce que el control tiene un nivel deficiente; asimismo Galindo en el año 2000 indicó que se debe realizar evaluaciones constante para mejorar los servicios y el control alcance niveles favorables, asimismo Chiavenato (2014) afirma al control como una etapa muy importante para ir subsanando los errores y que se mejore un determinado servicio.

V. Conclusiones

Primera.- Se encontraron evidencias de una coherencia positiva además significativa para la gestión administrativa con la calidad de atención, según usuarios que acuden a la UGEL 03, para una fuerza de asociación en 0.420 donde se indicó la existencia de una correspondencia, positiva y media con un $p = 0.000 < 0.01$; por lo tanto se deduce que para una buena gestión administrativa será mejor en la calidad de atención.

Segunda.- También se rescató la existencia de una correspondencia positiva además significativa de la planificación con la calidad de atención según las personas que acuden a la UGEL 03, con un coeficiente de 0.420 lo cual se consideró la existencia de una correlación directa media y $p = 0.000 < 0.01$; por lo que se deduce que adecuada planificación para la gestión administrativa la calidad de atención fue mejor.

Tercera.- Hubo evidencias para indicar que el enlace es positiva y significativa de la organización con la calidad de atención según los usuarios que acuden a la UGEL 03, con una intensidad de 0.492 lo cual señaló la existencia de una correspondencia positiva además media con un $p = 0.000 < 0.01$ Deduce que la eficiente organización en la gestión administrativa la calidad de atención es eficiente.

Cuarta.- Se encontró un enlace positiva además significativa para la dirección con la calidad de atención según los usuarios que acuden a la UGEL 03, con el coeficiente de correspondencia de 0.210 lo cual evidenció la existencia de una correlación positiva débil con un $p = 0.000 < 0.01$; con ello se deduce que a una buena dirección para la gestión administrativa con la calidad de atención se determinó que es buena

Quinta.- En esta estudio no se verifica la relación entre las variables de control gestiona administrativa con la calidad de atención según usuarios que acudieron al UGEL 03, porque se deduce que el control no se está llevando adecuadamente en la organización

VI. Recomendaciones

Primera.- Difundir los resultados a todos los integrantes de la UGEL, para realizar la autorreflexión según la información obtenida después de la aplicación de encuesta; asimismo realizar talleres de sensibilización para analizar dichos resultados y fomentar equipos de trabajo para lograr objetivos planificados en la etapa de planificación.

Segunda.- Se recomienda que en la dirección de la UGEL 03, se revisen las estrategias realizadas en función a las metas cumplidas y utilizar todos los recursos asignados para mejorar la calidad en atención para los usuarios que acuden a una atención personalizada y orientadora.

Tercera.- Sistematizar la atención a los usuarios, de tal manera que sean atendidos en forma oportuna y adecuada; asimismo colocar en un lugar visible la estructura de la UGEL con sus respectivos flujogramas para que los usuarios sepan a qué área deben de realizar cierto trámite.

Cuarta.- Organizar capacitaciones a los usuarios para indicar los tiempos establecidos para cierto trámite; asimismo brindar información en forma escrita de los requerimientos que se deben proporcionar para cada requerimiento y servicios que brinda la UGEL.

Quinta.- Realizar las evaluaciones para todos los procesos de gestión administrativa se debe presentar planes de acción en función de mejorar los servicios y lograr la satisfacción de los usuarios. Asimismo realizar las comparaciones de mejoras en función objetivos planificados y mejorar los resultados en la gestión pública.

VII. Referencias

- Álvarez, J. (2012). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima, Perú: Pacífico editorial.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas, Episteme: Episteme.
- Barrera, A. e Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial UNID.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bolívar, J. y García, G. (2014). *Fundamentos de la Gestión Pública. Hacia un Estado eficiente*. Bogotá: Alfaomega.
- Castillo, Y. (2016). *La gestión documentaria y la calidad de atención al usuario en mesa de partes de Sedapal, Atarjea – El Agustino 2015*. (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú).
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cruz, L. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*. (Tesis de grado. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/45/1/Lorena_Tesis_maestria_2014.pdf
- Deza, L. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de Salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014*. (Tesis de postgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5129/1/Deza_Infante_Lady_Ruth_2015.pdf.
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail*. Madrid: Pirámide.

- Flores, S. (2015). *Procesos Administrativo y gestión empresarial en OPROABAS*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Matagalpa). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Fonseca, J., Hernández, A., Medina, A. y Nogueira, D. (2014). Relevancia de la planificación estratégica en la gestión pública. *Scielo. Ingeniería industrial*. 35(1), 105, 112. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos". Matanzas, Cuba. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v35n1/rrii11114.pdf>
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México: Ed. Porrúa.
- García, R. y Gálvez, N. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud*. Perú: MINSA–EsSalud, Chongoyape.
- García, F., García, P. y Gil, M. (2013). *Técnicas del servicio y atención al cliente* (2da. ed.) España: Paraninfo.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.) México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc. Graw Hill.
- Ibarra, A. y Riva, E. (2018). Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of Yopal, Casanare, Colombia. *Revista de investigación*, 16 (29), 21-31.
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. México, México: MG Graw Hill.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de grado. Universidad Iberoamericana. México DF, México). Recuperado de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. México: grupo patria editorial.
- Nava, V. (2005). *¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales*. México: Limusa.
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Revista científica Las ciencias*, 3(2), 947 – 964.

- Minsa (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. Perú: Ministerio de Salud.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Delta.
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México: Pearson.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. (Tesis de maestría). Universidad César vallejo. Lima, Perú.
- Ramírez, C. y Ramírez, M. (2017). *Fundamentos de la administración*. Bogotá, Colombia: ECOE ediciones.
- Ramírez, C., Hernández, G. y Castaño, G. (2015). Administrative Focuses Present in Educational Establishments: An Empirical Study in Columbian Institutions of Elementary and Secondary Education.
- Ríos, W. (2018). *Gestión por resultados y administración pública en la Policía Nacional del Perú, Lima – 2018*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao. Perú).
- Rojas, P. (2015). Administración pública y los principios del derecho administrativo en Perú. *Revista Digital de Derecho Administrativo*. 13 (10), 193-209.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth SRL. *Revista mexicana de investigación educativa*, 20(66), 911-940.
- Sánchez, W. (2016). *Análisis de la implementación del presupuesto por resultados en Guatemala*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143520/An%C3%A1lisis-de-la-implementaci%C3%B3n-del-presupuesto-por-resultados-en-Guatemala.pdf?sequence=1>
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Solórzano, O. (2016). *Incidencia del Proceso Administrativo en la calidad educativa de la Escuela Centroamericana” ubicada en el departamento de León, Municipio de*

- Nagarote, Barrio Orlando Cáceres en el II Semestre del año 2015.* (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/2538/>
- Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao.* (Tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao. Perú).
- Tipian, R. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Torres, N. (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Uribe, M. (2015) *Marco teórico del servicio y de la calidad, de un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente, para las grandes superficies de la ciudad de Ibagué.* Ed. Universidad del Tolima, Bogotá. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/282330808_Marco_teorico_del_servicio_y_de_la_calidad_de_un_modelo_de_gestion_de_calidad_en_el_servicio_al_cliente_para_las_grandes_superficies_de_la_ciudad_de_Ibague
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima, Perú: San Marcos.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., y Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio.* España: Universidad de Oviedo.
- Veiga L. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil.*
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios.* Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: La Gestión Administrativa y la Calidad de atención en los usuarios de la UGEL N° 03 de Lima. 2019

AUTOR: Br. Carlos Alberto Portal Donayre;

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problemas específicos 1:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019?,</p> <p>Problema específico 2:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1:</p> <p>Determinar la relación entre la planificación y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 2:</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad de atención de los usuarios</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específicos:</p> <p>Hipótesis específico 1:</p> <p>La planificación se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específico 2:</p> <p>La organización se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p>	Variable 1: Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Planificación	- Estrategias - Metas - Recursos	1,2,3,4,5, 6,7,8, 9, 10,	Deficiente [29; 67]
			Organización	- Estructura - Atención - Sitematización	11,12,13, 14,15,16, 17,18, 19,	Moderada mente eficiente [68; 106]
Dirección	- Autoridad - Influencia	20,21, 22,23				
Control	- Programas, recursos y trabajos a realizar - Comparación de lo real con lo planteado - Plan de acción	24,25,26, 27,28,29	Eficiente [107; 145]			

<p>Problema específico 3: ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019?</p> <p>Problema específico 4: ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019?</p>	<p>en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dirección y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el control y la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p>	<p>Hipótesis específico 3: La dirección se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específico 4: El control se relaciona con la calidad de atención de los usuarios en la UGEL N° 03 de Lima 2019.</p>	Variable 2: Calidad de atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos
			Elementos tangibles	- Equipos - Infraestructura - Apariencia del personal - Materiales	1,2,3,4,	Mala [25; 58]
			Fiabilidad	- Solución de problema - Servicio prometido	5,6,7,8,9,	Regular [59; 92]
			Capacidad de respuesta	- Rapidez de atención - Disposición del personal	10,11,12, 13,14,	Buena [93; 125]
Seguridad	- Confiabilidad en el personal - Información del producto	15,16,17, 18,19,				
Empatía	- Amabilidad del personal - Atención personalizada	20,21,22, 23,24,25				

				- Interés por el cliente -		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Aplicada (Sierra Bravo, 2008)</p> <p>NIVEL: Descriptivo y correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>DISEÑO: No experimental y corte transversal. No se manipulara las variables.</p> <p>MÉTODO:</p>	<p>POBLACIÓN: N = 1590</p> <p>MUESTRA: n = 310</p> <p>MUESTREO: Probabilístico</p>	<p>Variable V1: Gestión administrativa</p> <p>Nombre: Cuestionario de gestión administrativa Autor: Carlos Alberto Portal Donayre; Año: 2019. Duración: aproximadamente 20 a 25 minutos Ámbito de aplicación: Usuarios que asisten a la Ugel 03</p> <p>Variable V2: Calidad de atención</p> <p>Nombre: Cuestionario de calidad de atención</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tabla de frecuencias y porcentajes, figura de gráficos de barras y tablas cruzadas.</p> <p>INFERENCIAL: Prueba de normalidad: Shapiro Wilk Prueba de hipótesis: Rho de Spearman para determinar el grado de correlacione entre las variables.</p>			

Hipotético deductivo.		Autor: Modelo SERVQUAL de calidad de servicio. Adaptado: Carlos Alberto Portal Donayre; Año: 2019. Duración: aproximadamente 20 a 25 minutos Ámbito de aplicación: Usuarios que asisten a la Ugel 03	
-----------------------	--	--	--

Anexo 2

Cuestionario de gestión administrativa

Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de la gestión administrativa

Datos generales:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la gestión administrativa. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (X). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

Donde:

- (1)..... Nunca
- (2)..... Casi nunca
- (3)..... A veces
- (4)..... casi siempre
- (5)..... Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Planificación					
1	Las actividades planteadas por la ugel son planificadas con tiempo					
2	Las actividades se planifican con la participación de todos					
3	El personal cuenta con una planificación eficiente.					
4	Se planifica considerando las necesidades futuras					
5	Se desarrolla estrategias para una planificación estratégica.					
6	La Ugel cuenta con una visión y misión clara.					
7	Los funcionarios de la Ugel trabajan colectivamente según lo planeado.					
8	La Ugel tienen bien claro sus metas a corto, mediano y largo plazo.					

9	Se difunden las metas cumplidas de la Ugel					
10	El personal que labora en las recepciones cuenta con los recursos necesarios a la hora de atender a los usuarios.					
Dimensión 2: Organización						
11	La Ugel cuenta con un documento oficial que determina los diferentes puestos y sus respectivas funciones para cada dependencia del Estado (CAP).					
12	La Ugel cuenta con un organigrama que especifique la jerarquía de los cargos y sus respectivas funciones.					
13	Observas que el personal que labora en la Ugel está organizado para atender eficientemente a los usuarios.					
14	Observas que el personal que labora en la Ugel tiene claro los procedimientos a seguir según su jerarquía y sus funciones.					
15	Cuentan con un software o sistema adecuado que cumplan con los objetivos en la atención y trámites de los usuarios.					
16	Tienen claro cómo hacer, qué hacemos y por qué lo hacemos con el software o sistema que utilizan.					
17	Las áreas están integradas a través de un sistema al atenderlo en algún trámite.					
18	Existe burocracia al realizar diferentes trámites.					
19	El personal optimiza y aprovecha los recursos disponibles para agilizar sus funciones.					
Dimensión 3: Dirección						
20	Las autoridades de las instituciones educativas tienen atención preferencial.					
21	Se respeta la atención del personal directivo según el horario establecido.					
22	La dirección de la Ugel muestra influencia en todas las áreas de gestión.					
23	Los directivos de las instituciones educativas muestran influencia por su cargo en la atención preferencial.					
Dimensión 4: Control						
24	Participas en los programas planificados en la Ugel.					
25	Los recursos son destinados según el cuadro de necesidades.					
26	Se realizan los controles en los trabajos asignados.					
27	Se realiza un cuadro comparativo para ver las diferencias entre lo real y lo logrado.					

28	Se reforma el plan de trabajo con la finalidad de mejorar los servicios brindados a los usuarios.					
29	Ante la presencia de dificultades, la Ugel cuenta con un plan de acción para su inmediata aplicación.					

Cuestionario de calidad de atención

Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de la calidad de atención

Datos generales:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la calidad de atención. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (X). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

Donde:

- (1)..... Nunca
- (2)..... Casi nunca
- (3)..... A veces
- (4)..... casi siempre
- (5)..... Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	Los equipos de la Ugel cuentan con equipos modernos					
2	Las instalaciones de la Ugel (sala de espera y atención) son visualmente atractivas (limpios y cómodos).					
3	Los empleados de la Ugel presentan un aspecto formal en su vestir					
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Ugel (impresos, reporte de informes...)son visualmente atractivos y están bien explicados					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	Cuando Ud. tiene un problema, la Ugel muestra interés en solucionarlo					
6	Existe confianza en los servicios que brinda la Ugel					

7	Los trabajadores de la Ugel orientan adecuadamente ante los problemas que se presentan en las instituciones educativas					
8	En la Ugel brindan el servicio en el tiempo prometido					
9	Cuando la Ugel promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
10	Los empleados de la Ugel atienden con rapidez					
11	Los empleados de la Ugel informan con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio.					
12	Los empleados de la Ugel siempre se encuentran dispuestos a ayudar					
13	Los empleados de la Ugel son flexibles antes situaciones que se presentan en los usuarios					
14	Sientes que el personal que atienden a los usuarios están motivados de cumplir su función					
Dimensión 4: Seguridad						
15	El comportamiento de los empleados de la Ugel le transmiten confianza					
16	Usted se siente seguro con sus gestiones con la Ugel					
17	Los empleados de la Ugel tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les formula					
18	Los empleados orientan adecuadamente con existe una negativa en el trámite realizado.					
19	Sientes seguridad para acudir nuevamente ante un reclamo de la negativa del trámite que has realizado					
Dimensión 5: Empatía						
20	Los empleados de la Ugel son siempre amables con usted					
21	Los empleados de la Ugel ofrecen atención personalizada					
22	En la Ugel tienen horarios convenientes para todos sus clientes					
23	En la Ugel se preocupan por sus intereses					
24	Los empleados de la Ugel comprenden sus necesidades específicas					
25	En la Ugel, recibes una atención individualizada					

Anexo 3

Confiabilidad: Gestión administrativa

N°	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	p28	p29
1	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2
2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2
3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4
4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2
5	1	4	1	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	1	1	4	1	3	5	4
6	3	3	4	3	3	2	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5	1	3	3	4	3	3	2
7	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	2	2	2	3
8	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2
9	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	5	1	2	3	2	3	3	3
10	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	4	2	1	3	3
11	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
12	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	4	2	4	2	3
13	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	4	2	2	3
14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2
15	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2
16	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2
17	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3
18	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2
19	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	3	3	3
20	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	4	2	1	3	3
21	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

22	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
23	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
24	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
25	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1
26	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
27	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2
28	1	3	4	2	1	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	5	1	2	3	2	3	3	3
29	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	4	2	1	3	3
30	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	29

Interpretación:

El instrumento de gestión administrativa con 29 ítems, es confiable con un coeficiente de 0,935 lo cual indica una consistencia interna de los ítems muy alta.

Anexo

Confiabilidad: Calidad de atención

N°	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
1	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
3	3	1	5	5	5	5	5	5	3	3	1	1	5	5	4	2	2	2	5	5	2	2	2	4	2
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5
6	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3

8	2	3	2	3	3	3	5	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	3	2
9	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2
10	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2
11	3	4	2	4	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2
12	1	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2
13	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2
14	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2
15	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	1	3	2	2	2
16	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
17	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	3	2
19	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2
20	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2
21	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	3	2
22	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2
23	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2
24	3	4	2	4	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2
25	1	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2
26	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2
27	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2
28	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	1	3	2	2	2
29	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
30	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.875	25

Interpretación:

El instrumento de calidad de atención con 25 ítems, es confiable con un coeficiente de 0,875 lo cual indica una consistencia interna de los ítems muy alta.

Anexo 4

Base de datos: Gestión administrativa

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	D1	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	D2	p20	p21	p22	p23	D3	p24	p25	p26	p27	p28	p29	D4	TOTAL
1	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66
2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	4	3	3	3	4	4	3	3	2	29	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	76
3	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	2	12	69
4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
5	1	4	1	3	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	1	7	1	2	1	3	2	2	11	57
6	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	3	2	3	1	5	22	2	3	2	1	8	3	2	2	3	3	2	15	71
7	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	3	1	10	3	4	2	2	2	3	16	77
8	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	63
9	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	27	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	75
10	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	25	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	71
11	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	59
12	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	6	3	4	2	4	2	3	18	63
13	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	3	4	2	2	3	15	61
14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	2	2	3	2	13	61
15	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	2	3	2	2	2	21	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	67
16	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	1	3	3	3	1	2	3	3	2	21	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	68
17	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	2	11	3	4	2	2	2	3	16	76
18	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	2	11	1	2	3	2	2	2	12	63
19	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	21	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	70
20	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	18	1	3	1	3	3	3	2	2	3	21	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	60
21	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	4	24	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19	81

22	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	29	2	2	3	4	2	2	2	3	3	23	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	17	79
23	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	19	3	2	1	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	59
24	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72
25	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	21	2	1	1	4	2	1	3	3	4	21	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	1	17	71
26	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64
27	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	73
28	1	3	4	2	1	3	4	2	2	2	24	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	72
29	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	68
30	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	64
31	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66
32	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	4	3	3	3	4	4	3	3	2	29	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	76
33	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42	5	5	5	1	16	5	5	5	5	5	4	29	134
34	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
35	1	4	1	3	5	4	5	5	5	4	37	5	5	4	5	2	4	5	2	4	36	5	2	4	1	12	1	4	1	3	5	4	18	103
36	3	3	4	3	3	2	5	4	5	5	37	4	5	5	5	3	5	3	1	5	36	5	3	5	1	14	3	3	4	3	3	2	18	105
37	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	3	1	10	3	4	2	2	2	3	16	77
38	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	63
39	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	27	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	75
40	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	25	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	71
41	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	59
42	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	6	3	4	2	4	2	3	18	63
43	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	3	4	2	2	3	15	61
44	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	2	2	3	2	13	61
45	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	2	3	2	2	2	21	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	67
46	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	1	3	3	3	1	2	3	3	2	21	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	68
47	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	2	11	3	4	2	2	2	3	16	76
48	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	2	11	1	2	3	2	2	2	12	63

49	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	21	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	70
50	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	18	1	3	1	3	3	3	2	2	3	21	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	60
51	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	4	24	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19	81
52	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	2	3	3	22	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	17	75
53	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	19	3	2	1	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	59
54	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72
55	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	21	2	1	1	4	2	1	3	3	4	21	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	1	17	71
56	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64
57	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	65
58	1	3	2	2	1	3	4	2	2	2	22	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	70
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	2	3	3	3	3	3	2	2	3	24	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	65
60	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	64
61	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66
62	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	4	3	3	3	2	4	2	3	2	26	3	3	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	74
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	5	2	5	2	5	2	2	29	3	2	2	1	8	2	2	2	3	2	2	13	79
64	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
65	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	21	3	3	4	2	2	2	5	2	2	25	2	2	4	1	9	1	4	1	3	5	4	18	73
66	3	3	2	3	3	2	2	2	2	5	27	4	2	2	2	3	5	3	1	3	25	2	3	2	1	8	3	3	4	3	2	2	17	77
67	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	3	1	10	3	2	2	2	2	3	14	73
68	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	63
69	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	27	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	75
70	1	2	2	1	3	3	3	2	3	3	23	4	3	3	3	2	3	2	2	3	25	2	2	1	1	6	1	4	2	3	3	3	16	70
71	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	59
72	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	6	3	4	2	4	2	3	18	63
73	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	2	4	2	2	3	14	60
74	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	2	2	3	2	13	61
75	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	5	2	2	3	2	2	2	23	2	3	3	2	10	3	3	2	2	2	2	14	71

76	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	23	3	3	2	3	3	3	3	3	2	25	3	1	3	2	9	3	3	2	2	3	2	15	72
77	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	23	3	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	2	11	3	4	2	2	2	3	16	74
78	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	2	2	2	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	2	3	2	2	2	14	67
79	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	21	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	70
80	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	18	1	3	1	3	3	3	2	2	3	21	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	60
81	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	4	24	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19	81
82	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	29	2	2	3	4	2	2	2	3	3	23	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	17	79
83	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	19	3	2	1	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	59
84	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72
85	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	21	2	1	1	4	2	1	3	3	4	21	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	1	17	71
86	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64
87	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	73
88	1	3	4	2	1	3	4	2	2	2	24	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	72
89	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	68
90	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	64
91	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	23	2	3	3	2	1	3	2	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	65
92	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	74
93	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	25	5	3	3	3	3	4	3	2	5	31	3	3	5	1	12	3	3	3	3	5	3	20	88
94	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
95	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	26	2	2	3	5	2	4	2	2	4	26	5	3	4	1	13	3	4	1	3	3	3	17	82
96	3	3	2	3	3	2	5	2	2	2	27	3	2	5	5	3	5	3	1	5	32	5	3	5	1	14	3	3	2	3	3	2	16	89
97	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	3	1	10	3	3	2	2	2	3	15	75
98	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	3	2	3	3	3	22	3	3	3	1	10	1	3	3	2	3	2	14	67
99	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	27	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	75
100	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	25	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	3	2	1	3	3	13	70
101	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	59
102	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	6	3	4	2	3	2	3	17	62

103	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	3	3	2	2	3	14	60	
104	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	22	2	2	2	3	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	3	2	3	2	14	63	
105	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	23	2	3	3	2	2	3	2	2	21	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66	
106	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	1	3	3	3	1	2	3	3	21	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	68	
107	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	24	3	3	3	3	3	3	1	3	25	3	3	3	2	11	3	3	2	2	2	3	15	75	
108	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	20	3	2	2	2	2	3	3	3	22	3	3	3	2	11	1	2	3	2	2	2	12	65	
109	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	21	3	3	3	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	70	
110	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	18	1	3	1	2	3	3	2	2	20	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	59	
111	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	79	
112	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	29	2	2	3	2	2	2	2	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	17	77	
113	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	19	3	2	1	2	3	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	59	
114	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	2	2	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72	
115	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	21	2	1	1	4	2	1	3	3	4	21	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	1	17	71
116	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64	
117	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	30	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	73	
118	1	3	4	2	1	3	4	2	2	2	24	3	3	3	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	72	
119	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	4	3	3	3	3	3	2	2	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	68	
120	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	2	3	3	2	3	2	2	2	20	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	63	
121	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66	
122	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	4	3	3	3	2	2	3	3	25	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	72	
123	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	26	5	4	5	5	5	4	2	2	37	5	5	5	1	16	2	2	5	2	2	2	15	94	
124	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73	
125	1	2	2	3	5	4	5	2	2	2	28	5	2	4	5	2	4	2	2	28	5	2	4	1	12	1	4	1	3	5	2	16	84	
126	3	3	4	3	3	2	5	2	5	2	32	2	5	5	5	3	5	3	1	34	5	3	5	1	14	3	3	4	3	3	2	18	98	
127	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	23	3	2	3	2	3	3	3	3	25	3	3	3	1	10	3	4	2	2	2	3	16	74	
128	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	63	
129	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	27	3	3	3	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	75	

130	1	4	2	1	3	3	2	2	3	2	23	2	3	3	3	3	2	2	2	3	23	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	66
131	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	59
132	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	3	1	2	8	3	4	2	4	2	3	18	65
133	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	3	4	2	2	3	15	61
134	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	2	2	3	2	13	61
135	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	2	3	2	2	2	21	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	67
136	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	1	3	3	3	1	2	3	3	2	21	3	3	3	2	11	3	3	2	2	2	2	14	70
137	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	2	11	3	4	2	2	2	3	16	76
138	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	2	11	1	2	3	2	2	2	12	63
139	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	21	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	70
140	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	18	1	3	1	3	3	3	2	2	3	21	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	60
141	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	4	24	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19	81
142	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	29	2	2	3	4	2	2	2	3	3	23	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	17	79
143	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	19	3	2	1	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	59
144	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72
145	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	21	2	1	1	4	2	1	3	3	4	21	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	1	17	71
146	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64
147	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	73
148	1	3	4	2	1	3	4	2	2	2	24	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	72
149	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	68
150	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	64
151	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	2	2	20	2	1	2	2	7	3	3	2	2	2	2	14	65
152	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	3	3	3	3	3	4	3	3	2	27	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	74
153	2	2	2	5	2	2	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	83
154	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
155	1	2	1	2	3	2	5	5	5	2	28	5	2	2	3	2	4	5	2	4	29	5	2	4	1	12	1	4	1	3	5	4	18	87
156	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	23	2	2	2	5	3	5	3	2	2	26	2	3	5	1	11	3	3	2	3	3	2	16	76

157	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	10	3	2	2	2	2	2	3	14	73		
158	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	2	2	12	63		
159	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	2	27	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	76
160	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	3	25	4	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	71	
161	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	59
162	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	6	3	4	2	4	2	3	18	63
163	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	3	4	2	2	3	15	61
164	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	2	2	3	2	13	61
165	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	3	3	2	2	3	2	2	2	21	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	65
166	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	24	1	3	3	3	1	2	3	3	2	21	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	68
167	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	25	3	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	2	11	3	4	2	2	2	3	16	76
168	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	2	11	1	2	3	2	2	2	12	63
169	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	21	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	70
170	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	18	1	3	1	3	3	3	2	2	3	21	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	60
171	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	26	2	2	3	3	2	2	3	3	4	24	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19	81
172	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	29	2	2	3	4	2	2	2	3	3	23	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	3	16	78
173	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	19	3	2	2	2	3	2	2	2	2	20	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	60
174	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72
175	1	4	2	1	1	2	2	1	1	4	2	19	2	2	1	4	2	1	3	3	4	22	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	1	17	70
176	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64
177	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	2	30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	73
178	1	3	4	2	1	3	4	2	2	2	2	24	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	2	3	3	15	71
179	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	68
180	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	25	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	64
181	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66
182	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	24	4	3	3	3	4	4	3	3	2	29	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	76
183	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42	5	5	5	1	16	5	5	5	5	5	4	29	134	

184	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
185	1	4	1	3	5	4	5	5	5	4	37	5	2	4	2	2	4	2	2	4	27	2	2	4	1	9	1	2	1	3	5	4	16	89
186	3	3	4	3	3	2	5	4	5	5	37	4	5	5	5	3	5	3	1	2	33	2	3	5	1	11	3	3	4	3	3	2	18	99
187	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	3	3	3	1	10	3	4	2	2	2	3	16	76
188	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	63
189	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	27	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	75
190	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	25	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	71
191	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	59
192	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	6	3	4	2	4	2	3	18	63
193	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	3	4	2	2	3	15	61
194	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	2	2	3	2	13	61
195	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	2	2	2	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66
196	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	1	3	3	3	1	2	3	3	2	21	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	68
197	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	2	11	3	4	2	2	2	3	16	76
198	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	2	11	1	2	3	2	2	2	12	63
199	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	21	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	70
200	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	18	1	3	1	3	3	3	2	2	3	21	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	60
201	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	4	24	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19	81
202	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	29	2	2	3	4	2	2	2	3	3	23	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	17	79
203	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	19	3	2	1	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	59
204	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72
205	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	21	2	1	1	4	2	1	3	3	4	21	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	1	17	71
206	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64
207	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	73
208	1	3	4	2	1	3	4	2	2	2	24	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	72
209	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	68
210	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	64

211	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66
212	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	4	3	3	3	4	2	3	3	2	27	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	74
213	5	5	5	5	2	2	5	4	4	5	42	2	2	5	5	2	2	5	2	5	30	5	5	5	2	17	5	2	2	5	2	2	18	107
214	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
215	1	2	1	3	5	4	5	2	5	2	30	5	2	4	2	2	4	5	2	2	28	5	2	4	2	13	1	2	1	2	2	4	12	83
216	3	3	2	3	3	2	5	4	5	5	35	4	2	5	5	3	5	3	1	2	30	2	3	5	1	11	3	3	4	3	3	2	18	94
217	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	3	1	10	3	4	2	2	2	3	16	75
218	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	63
219	2	2	2	3	3	3	5	2	2	2	26	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	74
220	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	22	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	68
221	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	59
222	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	6	3	4	2	4	2	3	18	63
223	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	3	4	2	2	3	15	61
224	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	2	2	3	2	13	61
225	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	2	3	2	2	2	21	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	67
226	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	1	3	3	3	1	2	3	3	2	21	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	68
227	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	2	11	3	4	2	2	2	3	16	76
228	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	2	11	1	2	3	2	2	2	12	63
229	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	21	3	3	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	69
230	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	18	1	3	1	3	3	3	2	2	3	21	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	60
231	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	2	22	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	3	17	77
232	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	29	2	2	3	2	2	2	2	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	17	77
233	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	19	3	2	1	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	59
234	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72
235	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	21	2	1	1	4	2	1	3	3	2	19	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	1	17	69
236	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64
237	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	73

238	1	3	4	2	1	3	4	2	2	2	24	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	72
239	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	4	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	68	
240	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	64
241	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66
242	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	4	3	3	3	4	4	3	3	2	29	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	76
243	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42	5	5	5	1	16	5	5	5	5	5	4	29	134
244	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
245	1	4	1	3	5	4	5	5	5	4	37	5	5	4	5	2	4	5	2	4	36	5	2	4	1	12	1	4	1	3	5	4	18	103
246	3	3	4	3	3	2	5	4	5	5	37	4	5	5	5	3	5	3	1	5	36	5	3	5	1	14	3	3	4	3	3	2	18	105
247	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	3	1	10	3	4	2	2	2	3	16	77
248	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	63
249	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	27	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	75
250	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	25	4	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	2	4	2	1	3	3	15	72	
251	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	11	60
252	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	6	3	4	2	4	2	3	18	63
253	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	3	4	2	2	3	15	61
254	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	60
255	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	2	3	2	2	2	21	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	67
256	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	2	3	3	3	1	2	3	3	2	22	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	69
257	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	2	11	3	4	2	2	2	3	16	76
258	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	2	11	1	2	3	2	2	2	12	63
259	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	21	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	70
260	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	18	1	3	1	3	3	2	2	3	21	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	60	
261	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	4	24	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	19	81	
262	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	29	2	2	3	4	2	2	2	3	3	23	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	17	79
263	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	19	3	2	1	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	59
264	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72

265	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	21	2	1	1	4	2	1	3	3	4	21	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	1	17	71
266	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64
267	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	73
268	1	3	4	2	1	3	4	2	2	2	24	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	72
269	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	68
270	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	64
271	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	2	2	20	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	66
272	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	4	3	3	3	4	4	3	3	2	29	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	76
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	2	12	76
274	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
275	1	4	1	3	5	4	5	5	5	4	37	5	5	4	5	2	4	5	2	4	36	5	2	4	1	12	1	2	1	3	2	2	11	96
276	3	3	4	3	2	2	2	2	5	2	28	2	2	2	2	3	2	3	1	2	19	2	2	2	1	7	3	3	4	2	2	2	16	70
277	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	3	1	10	3	4	2	2	2	3	16	77
278	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	63
279	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	27	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	75
280	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	25	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	4	2	1	3	3	14	71
281	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	59
282	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	21	1	3	2	3	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	6	3	4	2	4	2	3	18	63
283	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	7	1	3	4	2	2	3	15	61
284	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	1	2	2	8	2	2	2	2	3	2	13	61
285	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	3	3	2	2	3	2	2	2	21	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	67
286	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	1	2	3	3	1	2	3	3	2	20	3	2	3	2	10	3	3	2	2	2	2	14	68
287	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	2	11	3	4	2	2	2	3	16	76
288	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	2	3	2	10	1	2	3	2	2	2	12	62
289	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	21	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	2	11	2	3	2	3	3	3	16	70
290	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	18	1	3	1	3	3	3	2	2	3	21	2	2	1	2	7	1	4	2	1	3	3	14	60
291	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	4	24	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19	81

292	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	29	2	2	3	4	2	2	2	3	3	23	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	17	79
293	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	19	3	2	1	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	13	59
294	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	10	2	3	3	3	2	2	15	72
295	1	4	2	1	1	2	2	1	2	4	20	2	2	1	4	2	1	3	3	4	22	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	1	15	69
296	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	17	2	2	1	2	2	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	16	64
297	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	2	2	3	2	2	2	13	74
298	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	20	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	68
299	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26	2	2	1	1	6	1	2	2	3	3	3	14	68
300	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	3	3	3	2	3	2	2	2	1	21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	11	64
301	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	24	2	2	3	2	1	3	2	2	2	19	2	1	3	2	8	3	3	2	2	2	2	14	65
302	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	4	3	3	3	4	4	3	3	2	29	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	76
303	2	2	2	2	3	2	5	2	3	2	25	2	3	2	2	3	4	2	3	3	24	2	2	3	1	8	3	2	2	2	3	2	14	71
304	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	25	3	2	3	3	3	2	2	2	3	23	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	2	15	73
305	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	20	2	2	2	2	2	2	5	2	3	22	2	2	3	1	8	1	3	2	3	3	3	15	65
306	3	3	2	3	3	2	5	3	2	3	29	4	2	2	2	3	5	2	2	5	27	3	3	5	2	13	3	3	2	3	3	2	16	85
307	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	2	3	1	9	3	2	2	2	2	3	14	72
308	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	1	10	1	2	3	2	2	2	12	63
309	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	25	2	3	3	2	2	2	2	2	3	21	2	2	5	1	10	2	3	2	3	3	3	16	72
310	1	4	2	1	3	3	3	2	3	3	25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	2	2	1	1	6	3	3	3	1	3	3	16	73

Base de datos: Calidad de atención

N°	p1	p2	p3	p4	D1	p5	p6	p7	p8	p9	D2	p10	p11	p12	p13	p14	D3	p15	p16	p17	p18	p19	D4	p20	p21	p22	p23	p24	p25	D5	TOTAL
1	4	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	4	2	4	2	2	14	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	69
2	2	3	5	4	14	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	75
3	3	1	5	5	14	5	5	5	5	3	23	3	1	1	5	5	15	4	2	2	2	5	15	2	2	2	2	2	2	12	79
4	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	3	19	77
5	2	3	2	2	9	2	2	2	3	3	12	3	2	2	2	2	11	2	2	5	2	2	13	2	2	2	1	2	2	11	56
6	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	69
7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	59
8	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	67
9	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	2	11	61
10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
11	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56
12	1	3	4	2	10	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	55
13	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53
14	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
15	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
16	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
17	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
18	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	66
19	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	62
20	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
21	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	66
22	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	62
23	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56

24	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56
25	1	3	4	2	10	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	55
26	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53
27	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
28	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
29	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
30	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
31	4	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	4	2	4	2	2	14	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	69
32	2	3	2	2	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	67
33	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	1	2	5	13	2	2	2	3	3	12	5	2	2	2	2	2	15	59
34	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	3	19	70
35	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	12	2	5	2	2	2	13	2	5	5	5	5	22	5	2	2	2	2	2	15	74
36	3	3	2	2	10	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	68
37	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	3	3	17	58
38	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	67
39	1	2	2	1	6	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	2	11	57
40	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	2	2	13	57
41	3	4	2	2	11	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	2	2	10	2	1	1	3	3	2	12	55
42	1	3	2	2	8	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	53
43	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53
44	3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	4	2	13	3	3	2	2	2	12	2	1	3	2	2	2	12	57
45	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	2	2	14	63
46	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19	70
47	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
48	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	62
49	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	60
50	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	4	2	15	57

51	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	4	19	68
52	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	62
53	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
54	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56
55	1	3	4	2	10	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	55
56	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53
57	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
58	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
59	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
60	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
61	4	3	4	2	13	3	3	2	3	3	14	4	2	4	2	2	14	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	67
62	2	3	2	4	11	2	2	3	3	3	13	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	68
63	3	1	2	2	8	2	5	5	2	3	17	3	1	1	5	5	15	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	4	2	17	67
64	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	4	15	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	3	19	73
65	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	3	5	5	5	5	23	2	5	2	2	2	13	5	2	2	1	5	5	20	82
66	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	17	68
67	3	2	3	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	3	17	60
68	2	3	2	3	10	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	3	2	5	3	3	2	18	64
69	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	2	11	59
70	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
71	3	2	2	2	9	2	3	2	2	3	12	3	1	3	2	3	12	2	3	2	3	2	12	2	1	1	3	3	2	12	57
72	1	3	4	2	10	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	3	2	12	54
73	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53
74	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	3	3	2	2	2	14	58
75	3	3	2	2	10	2	2	2	3	3	12	3	4	3	3	3	16	2	2	3	3	2	12	3	3	3	2	2	2	15	65
76	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	2	16	65
77	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58

78	2	2	2	3	9	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	62
79	1	2	2	1	6	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	58
80	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	55
81	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	2	13	61
82	1	2	2	1	6	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	58
83	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
84	3	2	2	2	9	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	52
85	1	3	2	2	8	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	3	2	12	52
86	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53
87	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
88	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
89	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
90	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
91	4	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	4	2	4	2	2	14	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	69
92	2	3	5	4	14	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	75
93	3	1	5	5	14	5	5	5	5	3	23	3	1	1	5	5	15	4	2	2	2	5	15	5	2	2	2	4	2	17	84
94	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	3	19	77
95	3	3	2	3	11	4	2	2	3	2	13	3	2	2	2	2	11	2	2	2	5	5	16	2	4	2	1	2	2	13	64
96	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	69
97	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	59
98	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	67
99	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	2	11	60
100	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
101	3	4	2	3	12	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	55

11 7	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
11 8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	2	4	3	3	2	14	4	2	3	3	2	14	3	1	3	2	2	2	13	62
11 9	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
12 0	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
12 1	4	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	4	2	4	2	2	14	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	69
12 2	2	3	5	4	14	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	75
12 3	3	1	5	5	14	5	5	5	5	3	23	3	1	1	5	5	15	4	2	2	2	5	15	5	2	2	2	4	2	17	84
12 4	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	3	19	77
12 5	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	52
12 6	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	69
12 7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	59
12 8	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	67
12 9	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	2	11	61
13 0	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
13 1	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56

13 2	1	3	4	2	10	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	55
13 3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53
13 4	3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	54
13 5	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
13 6	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	66
13 7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
13 8	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	66
13 9	1	2	2	1	6	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	60
14 0	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
14 1	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	3	2	14	63
14 2	1	2	2	1	6	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	58
14 3	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
14 4	3	2	2	2	9	2	3	2	2	1	10	3	2	3	2	3	13	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	53
14 5	1	3	2	2	8	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	53
14 6	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	2	2	14	54

14 7	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	2	3	2	2	2	13	57
14 8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
14 9	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	2	17	65
15 0	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
15 1	2	3	2	2	9	3	3	2	3	3	14	4	2	4	2	2	14	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	63
15 2	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	65
15 3	3	1	2	5	11	2	5	5	2	2	16	3	1	1	5	5	15	4	2	2	2	5	15	5	2	2	2	4	2	17	74
15 4	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	2	3	3	3	3	3	17	71
15 5	3	3	3	3	12	2	2	3	3	2	12	3	5	5	2	2	17	4	5	2	2	5	18	2	2	2	1	2	2	11	70
15 6	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	69
15 7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	59
15 8	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	67
15 9	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	11	61	
16 0	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
16 1	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56

16 2	1	3	4	2	10	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	55
16 3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53
16 4	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
16 5	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
16 6	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
16 7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
16 8	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	66
16 9	1	4	2	3	10	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	64
17 0	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	3	12	2	2	2	3	3	2	14	58
17 1	2	3	3	3	11	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	5	3	3	2	17	66
17 2	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	62
17 3	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
17 4	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56
17 5	1	3	4	2	10	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	56
17 6	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53

17 7	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
17 8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
17 9	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
18 0	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
18 1	4	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	3	2	4	2	2	13	2	2	5	2	2	13	3	2	2	2	2	3	14	69
18 2	2	3	5	3	13	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	73
18 3	3	1	5	5	14	5	5	5	5	3	23	3	1	1	5	5	15	4	2	2	2	5	15	5	2	3	2	4	2	18	85
18 4	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	3	19	77
18 5	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	5	5	19	3	3	5	5	5	21	3	4	3	1	5	3	19	87
18 6	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	69
18 7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	59
18 8	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	67
18 9	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	2	11	61
19 0	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
19 1	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56

19 2	1	3	4	2	10	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	55
19 3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53
19 4	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
19 5	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
19 6	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
19 7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
19 8	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	66
19 9	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	62
20 0	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
20 1	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	66
20 2	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	62
20 3	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
20 4	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56
20 5	1	3	4	2	10	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	55
20 6	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	2	3	2	2	13	53

207	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
208	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
209	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
210	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
211	4	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	4	2	3	2	2	13	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	68
212	2	3	5	4	14	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	75
213	3	1	5	5	14	3	3	5	3	3	17	3	1	1	5	3	13	4	2	2	2	5	15	5	2	2	2	4	2	17	76
214	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	3	19	75
215	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	3	2	5	3	16	3	2	2	2	2	11	5	4	2	1	2	2	16	71
216	3	4	2	2	11	2	3	2	2	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	70
217	1	2	3	2	8	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	60
218	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	67
219	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	2	11	61
220	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
221	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56

23 7	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
23 8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
23 9	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
24 0	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58	
24 1	4	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	4	2	4	2	2	14	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	69
24 2	2	2	2	2	8	4	2	2	3	3	14	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	66
24 3	3	1	2	5	11	2	5	2	2	3	14	3	3	1	5	2	14	2	2	2	3	3	12	5	2	2	2	3	2	16	67
24 4	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	3	19	72
24 5	3	3	3	3	12	2	4	3	3	3	15	3	5	5	5	5	23	4	3	5	3	3	18	2	4	5	1	5	5	22	90
24 6	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	69
24 7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	59	
24 8	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	67
24 9	1	4	2	1	8	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	2	11	58
25 0	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
25 1	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56

26 7	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	2	2	12	56
26 8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	2	16	3	1	3	2	2	2	13	66
26 9	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	68
27 0	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	58
27 1	4	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14	4	2	4	2	2	14	2	2	5	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	69
27 2	2	3	5	4	14	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	2	15	75
27 3	3	1	5	5	14	5	5	5	5	3	23	3	1	1	5	5	15	4	2	2	2	5	15	5	2	2	2	4	2	17	84
27 4	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	3	19	77
27 5	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	17	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	4	5	1	5	5	25	101
27 6	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	69
27 7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	59
27 8	2	3	2	3	10	3	3	5	2	2	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	5	3	3	2	17	67
27 9	1	4	2	1	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	2	3	2	2	3	12	2	2	1	2	2	2	11	61
28 0	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	3	2	14	56
28 1	3	4	2	4	13	2	3	2	2	1	10	3	1	3	2	3	12	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	56

29 7	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	12	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	10	2	1	3	2	3	2	13	57
29 8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	2	15	3	1	3	2	2	2	13	63
29 9	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	66
30 0	1	2	3	2	8	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	17	59
30 1	4	3	4	3	14	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	2	12	2	2	5	2	2	13	3	2	2	2	2	3	14	67
30 2	2	3	2	2	9	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	3	14	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	3	2	16	65
30 3	2	1	5	3	11	3	2	3	5	3	16	3	1	1	2	3	10	3	2	2	2	3	12	5	2	2	2	3	2	16	65
30 4	3	3	2	4	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	4	3	3	2	2	3	17	72
30 5	3	3	3	2	11	4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	5	2	2	3	15	5	3	3	2	3	2	18	74
30 6	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	66
30 7	1	2	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	3	17	58
30 8	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	3	2	14	60
30 9	1	2	2	1	6	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	2	12	56
31 0	1	2	2	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	2	12	54

Anexo 5: Validaciones

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Las actividades planteadas por la Ugel son planificadas con tiempo	✓				✓		
2	Las actividades se planifican con la participación de todos	✓				✓		
3	El personal cuenta con una planificación eficiente.	✓				✓		
4	Se planifica considerando las necesidades futuras	✓				✓		
5	Se desarrolla estrategias para una planificación estratégica.	✓				✓		
6	La Ugel cuenta con una visión y misión clara.	✓				✓		
7	Los funcionarios de la Ugel trabajan colectivamente según lo planeado.	✓				✓		
8	La Ugel tienen bien claro sus metas a corto, mediano y largo plazo.	✓				✓		
9	Se difunden las metas cumplidas de la Ugel	✓				✓		
10	El personal que labora en las recepciones cuenta con los recursos necesarios a la hora de atender a los usuarios.	✓				✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Ugel cuenta con un documento oficial que determina los diferentes puestos y sus respectivas funciones para cada dependencia del Estado (CAP).	✓				✓		
12	La Ugel cuenta con un organigrama que especifique la jerarquía de los cargos y sus respectivas funciones.	✓				✓		
13	Observas que el personal que labora en la Ugel está organizado para atender eficientemente a los usuarios.	✓				✓		
14	Observas que el personal que labora en la Ugel tiene	✓				✓		

	claro los procedimientos a seguir según su jerarquía y sus funciones.	/							
15	Cuentan con un software o sistema adecuado que cumplan con los objetivos en la atención y trámites de los usuarios.	/			/			/	
16	Tienen claro cómo hacer, qué hacemos y por qué lo hacemos con el software o sistema que utilizan.	/			/			/	
17	Las áreas están integradas a través de un sistema al atenderlo en algún trámite.	/			/			/	
18	Existe burocracia al realizar diferentes trámites.	/			/			/	
19	El personal optimiza y aprovecha los recursos disponibles para agilizar sus funciones.	/			/			/	
	DIMENSIÓN 3: Dirección	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
20	Las autoridades de las instituciones educativas tienen atención preferencial.	/			/			/	
21	Se respeta la atención del personal directivo según el horario establecido.	/			/			/	
22	La dirección de la Ugel muestra influencia en todas las áreas de gestión.	/			/			/	
23	Los directivos de las instituciones educativas muestran influencia por su cargo en la atención preferencial.	/			/			/	
	DIMENSIÓN 4: Control	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
24	Participas en los programas planificados en la Ugel.	/			/			/	
25	Los recursos son destinados según el cuadro de necesidades.	/			/			/	
26	Se realizan los controles en los trabajos asignados.	/			/			/	
27	Se realiza un cuadro comparativo para ver las diferencias entre lo real y lo logrado.	/			/			/	
28	Se reforma el plan de trabajo con la finalidad de mejorar los servicios brindados a los usuarios.	/			/			/	
29	Ante la presencia de dificultades, la Ugel cuenta con un plan de acción para su inmediata aplicación.	/			/			/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Enrique Antonio Spill DNI: 0337503

Especialidad del validador: Mezcla de loyo

15 de 05 del 2019



Firma del Experto Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinenci a ¹		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Las actividades planteadas por la Ugel son planificadas con tiempo	/		/		/		
2	Las actividades se planifican con la participación de todos	/		/		/		
3	El personal cuenta con una planificación eficiente.	/		/		/		
4	Se planifica considerando las necesidades futuras	/		/		/		
5	Se desarrolla estrategias para una planificación estratégica.	/		/		/		
6	La Ugel cuenta con una visión y misión clara.	/		/		/		
7	Los funcionarios de la Ugel trabajan colectivamente según lo planeado.	/		/		/		
8	La Ugel tienen bien claro sus metas a corto, mediano y largo plazo.	/		/		/		
9	Se difunden las metas cumplidas de la Ugel	/		/		/		
10	El personal que labora en las recepciones cuenta con los recursos necesarios a la hora de atender a los usuarios.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
11	La Ugel cuenta con un documento oficial que determina los diferentes puestos y sus respectivas funciones para cada dependencia del Estado (CAP).	/		/		/		
12	La Ugel cuenta con un organigrama que especifique la jerarquía de los cargos y sus respectivas funciones.	/		/		/		
13	Observas que el personal que labora en la Ugel está organizado para atender eficientemente a los usuarios.	/		/		/		
14	Observas que el personal que labora en la Ugel tiene	/		/		/		

	claro los procedimientos a seguir según su jerarquía y sus funciones.	/				/			
15	Cuentan con un software o sistema adecuado que cumplan con los objetivos en la atención y trámites de los usuarios.	/				/			
16	Tienen claro cómo hacer, qué hacemos y por qué lo hacemos con el software o sistema que utilizan.	/				/			
17	Las áreas están integradas a través de un sistema al atenderlo en algún trámite.	/				/			
18	Existe burocracia al realizar diferentes trámites.	/				/			
19	El personal optimiza y aprovecha los recursos disponibles para agilizar sus funciones.	/				/			
	DIMENSIÓN 3: Dirección	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
20	Las autoridades de las instituciones educativas tienen atención preferencial.	/		/		/		/	
21	Se respeta la atención del personal directivo según el horario establecido.	/		/		/		/	
22	La dirección de la Ugel muestra influencia en todas las áreas de gestión.	/		/		/		/	
23	Los directivos de las instituciones educativas muestran influencia por su cargo en la atención preferencial.	/		/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Control	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
24	Participas en los programas planificados en la Ugel.	/		/		/		/	
25	Los recursos son destinados según el cuadro de necesidades.	/		/		/		/	
26	Se realizan los controles en los trabajos asignados.	/		/		/		/	
27	Se realiza un cuadro comparativo para ver las diferencias entre lo real y lo logrado.	/		/		/		/	
28	Se reforma el plan de trabajo con la finalidad de mejorar los servicios brindados a los usuarios.	/		/		/		/	
29	Ante la presencia de dificultades, la Ugel cuenta con un plan de acción para su inmediata aplicación.	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Susana Angeles López DNI: 09761974
Especialidad del validador: Mg. Docencia y Gestión Educativa - Psicóloga

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

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

20 de 06 del 20 19
Sall
Mg. Susana Tamy Angeles Lopez
CPPa. 0109761974

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinenci a ¹		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Las actividades planteadas por la Ugel son planificadas con tiempo	✓				✓		
2	Las actividades se planifican con la participación de todos	✓				✓		
3	El personal cuenta con una planificación eficiente.	✓				✓		
4	Se planifica considerando las necesidades futuras	✓				✓		
5	Se desarrolla estrategias para una planificación estratégica.	✓				✓		
6	La Ugel cuenta con una visión y misión clara.	✓				✓		
7	Los funcionarios de la Ugel trabajan colectivamente según lo planeado.	✓				✓		
8	La Ugel tienen bien claro sus metas a corto, mediano y largo plazo.	✓				✓		
9	Se difunden las metas cumplidas de la Ugel	✓				✓		
10	El personal que labora en las recepciones cuenta con los recursos necesarios a la hora de atender a los usuarios.	✓				✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	SI	No	SI	No	SI	No	
11	La Ugel cuenta con un documento oficial que determina los diferentes puestos y sus respectivas funciones para cada dependencia del Estado (CAP).	✓				✓		
12	La Ugel cuenta con un organigrama que especifique la jerarquía de los cargos y sus respectivas funciones.	✓				✓		
13	Observas que el personal que labora en la Ugel está organizado para atender eficientemente a los usuarios.	✓				✓		
14	Observas que el personal que labora en la Ugel tiene	✓				✓		

	claro los procedimientos a seguir según su jerarquía y sus funciones.	/								
15	Cuentan con un software o sistema adecuado que cumplan con los objetivos en la atención y trámites de los usuarios.	/			/			/		
16	Tienen claro cómo hacer, qué hacemos y por qué lo hacemos con el software o sistema que utilizan.	/			/			/		
17	Las áreas están integradas a través de un sistema al atenderlo en algún trámite.	/			/			/		
18	Existe burocracia al realizar diferentes trámites.	/			/			/		
19	El personal optimiza y aprovecha los recursos disponibles para agilizar sus funciones.	/			/			/		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Las autoridades de las instituciones educativas tienen atención preferencial.	/		/		/		/		
21	Se respeta la atención del personal directivo según el horario establecido.	/		/		/		/		
22	La dirección de la Ugel muestra influencia en todas las áreas de gestión.	/		/		/		/		
23	Los directivos de las instituciones educativas muestran influencia por su cargo en la atención preferencial.	/		/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Control	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
24	Participas en los programas planificados en la Ugel.	/		/		/		/		
25	Los recursos son destinados según el cuadro de necesidades.	/		/		/		/		
26	Se realizan los controles en los trabajos asignados.	/		/		/		/		
27	Se realiza un cuadro comparativo para ver las diferencias entre lo real y lo logrado.	/		/		/		/		
28	Se reforma el plan de trabajo con la finalidad de mejorar los servicios brindados a los usuarios.	/		/		/		/		
29	Ante la presencia de dificultades, la Ugel cuenta con un plan de acción para su inmediata aplicación.	/		/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dra. Ponce Jacinto Dora DNI: 07749014

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación - Metodología

[Firma] de del 20.....
Dra. Dora Ponce Yacilayo
CPPe: 0109747614

Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ^b		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos de la Ugel cuentan con equipos modernos	/		/		/		
2	Las instalaciones de la Ugel (sala de espera y atención) son visualmente atractivas (limpias y cómodas).	/		/		/		
3	Los empleados de la Ugel presentan un aspecto formal en su vestir	/		/		/		
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Ugel (impresos, reporte de informes...)son visualmente atractivos y están bien explicados	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad							
5	Cuando Ud. tiene un problema, la Ugel muestra interés en solucionarlo	/		/		/		
6	Existe confianza en los servicios que brinda la Ugel	/		/		/		
7	Los trabajadores de la Ugel orientan adecuadamente ante los problemas que se presentan en las instituciones educativas	/		/		/		
8	En la Ugel brindan el servicio en el tiempo prometido	/		/		/		
9	Cuando la Ugel promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
10	Los empleados de la Ugel atienden con rapidez	/		/		/		
11	Los empleados de la Ugel informan con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio.	/		/		/		
12	Los empleados de la Ugel siempre se encuentran dispuestos a ayudar	/		/		/		
13	Los empleados de la Ugel son flexibles antes situaciones que se presentan en los usuarios	/		/		/		
14	Sientes que el personal que atienden a los usuarios están motivados de cumplir su función	/		/		/		

DIMENSIÓN 4: Seguridad		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
15	El comportamiento de los empleados de la Ugel le transmiten confianza	/		/		/		/	
16	Usted se siente seguro con sus gestiones con la Ugel	/		/		/		/	
17	Los empleados de la Ugel tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les formula	/		/		/		/	
18	Los empleados orientan adecuadamente con existe una negativa en el trámite realizado.	/		/		/		/	
19	Sientes seguridad para acudir nuevamente ante un reclamo de la negativa del trámite que has realizado	/		/		/		/	
DIMENSIÓN 4: Empatía		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
20	Los empleados de la Ugel son siempre amables con usted	/		/		/		/	
21	Los empleados de la Ugel ofrecen atención personalizada	/		/		/		/	
22	En la Ugel tienen horarios convenientes para todos sus clientes	/		/		/		/	
23	En la Ugel se preocupan por sus intereses	/		/		/		/	
24	Los empleados de la Ugel comprenden sus necesidades específicas	/		/		/		/	
25	En la Ugel, recibes una atención individualizada	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Susana Angeles López DNI: 09761974

Especialidad del validador: Mg. Docencia y Gestión Educativa - Psicóloga

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

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

20 de 06 del 2019

 Mg. Susana Inés Angeles López
 CPPe. 0109761974

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos de la Ugel cuentan con equipos modernos	/		/		/		
2	Las instalaciones de la Ugel (sala de espera y atención) son visualmente atractivas (limpias y cómodas).	/		/		/		
3	Los empleados de la Ugel presentan un aspecto formal en su vestir	/		/		/		
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Ugel (impresos, reporte de informes...) son visualmente atractivos y están bien explicados	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando Ud. tiene un problema, la Ugel muestra interés en solucionarlo	/		/		/		
6	Existe confianza en los servicios que brinda la Ugel	/		/		/		
7	Los trabajadores de la Ugel orientan adecuadamente ante los problemas que se presentan en las instituciones educativas	/		/		/		
8	En la Ugel brindan el servicio en el tiempo prometido	/		/		/		
9	Cuando la Ugel promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados de la Ugel atienden con rapidez	/		/		/		
11	Los empleados de la Ugel informan con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio.	/		/		/		
12	Los empleados de la Ugel siempre se encuentran dispuestos a ayudar	/		/		/		
13	Los empleados de la Ugel son flexibles antes situaciones que se presentan en los usuarios	/		/		/		
14	Sientes que el personal que atienden a los usuarios están motivados de cumplir su función	/		/		/		

DIMENSIÓN 4: Seguridad		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
15	El comportamiento de los empleados de la Ugel le transmiten confianza	/		/		/		/	
16	Usted se siente seguro con sus gestiones con la Ugel	/		/		/		/	
17	Los empleados de la Ugel tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les formula	/		/		/		/	
18	Los empleados orientan adecuadamente con existe una negativa en el trámite realizado.	/		/		/		/	
19	Sientes seguridad para acudir nuevamente ante un reclamo de la negativa del trámite que has realizado	/		/		/		/	
DIMENSIÓN 4: Empatía		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
20	Los empleados de la Ugel son siempre amables con usted	/		/		/		/	
21	Los empleados de la Ugel ofrecen atención personalizada	/		/		/		/	
22	En la Ugel tienen horarios convenientes para todos sus clientes	/		/		/		/	
23	En la Ugel se preocupan por sus intereses	/		/		/		/	
24	Los empleados de la Ugel comprenden sus necesidades específicas	/		/		/		/	
25	En la Ugel, recibes una atención individualizada	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Diana Poma Yaguelo DNI: 09347014

Especialidad del validador: Dña. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - METODOLÓGICA

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

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

Firma del Experto Informante.

R 06 de 19 del 2019
[Firma]
 Ugel
 Oficina de Evaluación y
 Acreditación
 C/O. General

Anexo 6:

Tabla de interpretación de Rho de Separan

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayo X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.000	No existe Correlación alguna entre la variable
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta (a mayor X mayor Y)

Nota: tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Metodología de la investigación científica.