



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión
Educativa Local de Bellavista, San Martín - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bravo Bustamante, Dayxs (ORCID: 0000-0002-6830-2617)

ASESORA:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis amados padres, que son la razón por la que sigo adelante, porque son los autores principales de mi vida.

Dayxs

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por permitir poder realizar mis estudios de maestría en Gestión Pública, a pesar de la crisis generada por el COVID-19.

A los maestros por los conocimientos obtenidos, por su dedicación y esfuerzo que ustedes hicieron en mis días como estudiante.

A la doctora Rosa Mabel Contreras Julián, por su asesoramiento, paciencia y participación activa en el desarrollo de esta tesis.

A la directora María de Jesús de la UGEL Bellavista, por brindarme la confianza y permitirme realizar el trabajo de investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa.....	28
Tabla 2: Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio.....	29
Tabla 3: Pruebas de normalidad.....	30
Tabla 4: Relación entre planificación y calidad de servicio.....	30
Tabla 5: Relación entre la organización y la calidad de servicio.....	32
Tabla 6: Relación entre la dirección y la calidad de servicio.....	33
Tabla 7: Relación entre el control y la calidad de servicio.....	34
Tabla 8: Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	35

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de las puntuaciones entre planificación y calidad de servicio.....	31
Figura 2. Dispersión de las puntuaciones entre organización y calidad de servicio...	33
Figura 3. Dispersión de las puntuaciones entre dirección y calidad de servicio.....	34
Figura 4. Dispersión de las puntuaciones entre control y calidad de servicio.....	35
Figura 5. Dispersión de las puntuaciones entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	36

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista, San Martín - 2021. Con enfoque cuantitativo de tipo básica, diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal, cuya población fue 1282 y muestra 295 docentes, la técnica de recolección de datos fue la encuesta e instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que la gestión administrativa el nivel de las dimensiones fue bueno: planificación con 67 %, organización con 56 %, dirección con 59 % y control con 52 %. Asimismo, la calidad de servicio fue bueno: elementos tangibles con 50 %, empatía con 48 %, fiabilidad con 44 %, capacidad de respuesta con 45 % y seguridad con 52 %. Se concluye que, existe relación positiva alta entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,878 (relación positiva alta) y un p-valor 0,000 menor que 0,01; donde se admite que, existe relación positiva alta y significativa entre variables; además, la calidad de servicio depende de un 77 % de la gestión administrativa.

Palabras clave: Gestión, administración, calidad, servicio.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Local Educational Management Unit of Bellavista, San Martín - 2021. With a basic quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational level and cross-sectional, whose population was 1,282 and shows 295 teachers, the data collection technique was the survey and the questionnaire instrument. The results determined that the administrative management level of the dimensions was good: planning with 67 %, organization with 56 %, direction with 59 % and control with 52 %. Likewise, the quality of service was good: tangible elements with 50 %, empathy with 48 %, reliability with 44 %, responsiveness with 45 % and security with 52 %. It is concluded that there is a high positive relationship between administrative management and quality of service. Using Spearman's Rho statistical analysis, a coefficient of 0.878 (high positive relationship) and a p-value 0.000 less than 0.01 was reached; where it is admitted that there is a high and significant positive relationship between variables; in addition, the quality of service depends on 77 % of the administrative management.

Keywords: Management, administration, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

Según UNESCO (2013), manifiesta que en el mundo en la gestión educativa día a día se originan problemas que tienen que ver con la administración educativa, donde se percibe la inexperiencia para dirigir algunas organizaciones de enseñanza, pues dirigir y liderar los procesos de gestión no es sencillo, es así que muchas veces se ve una mala coordinación entre el personal administrativo y el docente, lo cual esto no es bueno para la institución. A partir de estos sucesos es imperativo capacitar al personal en temas que guarden relación con la cultura organizacional, el plan estratégico y el clima laboral y sobre todo capacitarlos según el área a desempeñarse para que así estos brinden un buen servicio al usuario. Así mismo El Instituto Latinoamericano de la Calidad - INLAC (2019) manifiesta que, en Colombia, se insta en las entidades a trabajar con eficiencia para así dar un servicio de calidad al usuario, pero no todos lo aplican en sus instituciones, es por ello que se plantean nuevas ideas que contribuyan a mejorar el desempeño de los servidores, generando así hábitos, métodos y tácticas para perfeccionar la administración y con ello forjar en los trabajadores el cambio y la mejora continua, todo lo descrito líneas anteriores es posible gracias a una buena gestión, que ayude a manejar de la mejor manera los recursos con las que cuenta la entidad.

Bajo la misma premisa el Estado peruano no es distinto a la realidad, ya que en las instituciones estatales muestran una deficiente gestión administrativa, pues estas no se centran en atender las necesidades de los usuarios y el servicio que brindan los servidores presentan una mala calidad. Para Cárdenas (2021) nos muestra que la gestión administrativa es muy baja, Así mismo, el nivel de calidad de servicio es bajo. Es por ello que siempre se han criticado a las instituciones del Estado en cuanto a la gestión administrativa y a la calidad de servicio que estas proporcionan hacia los usuarios, las críticas son por muchos factores ya sea la mala orientación de los servidores hacia una atención de calidad hasta una baja gestión administrativa que realizan estos; mostrando una insatisfacción notoria en los usuarios. De la misma manera Alarcón (2013) manifiesta que, existe un déficit en la calidad de servicio ya que

esta está conectada directamente con la administración educativa. Pues se ve que, en muchas instituciones educativas a nivel nacional, carecen de sistemas adecuados para llevar una buena gestión administrativa, esto se da porque en gran parte los servidores no se identifican con la entidad donde prestan sus servicios profesionales; conllevando a que exista una deficiente gestión administrativa, dando como consecuencia un mal servicio al usuario. Pues en los últimos años las políticas de Estado, han buscado fortalecer de manera permanente las instituciones que forman parte de los diversos entes gubernamentales y consecuentemente los diversos servicios brindados por estas. Es por eso que en la PCM mediante la Secretaria de Gestión Pública han venido estableciendo a lo largo de los años diversas políticas de modernización que tiene como fin mejorar los múltiples servicios brindados por las entidades públicas a los usuarios y así mismo entre estas, buscando que todas las actuaciones de las administración pública se encuentren sistematizadas a fin de lograr brindar un servicio eficaz que satisfaga las diversas necesidades de los usuarios y cumplir con los fines del Estado. En este contexto el Ministerio de Educación busco realizar diversas mejoras en las, Unidades de Gestión Educativas Locales (UGELs) de cada región, en la que se encontró la implementación de un rediseño institucional, así pues, con la creación de las Oficinas de Operaciones a nivel desconcertado por lo que, a partir del año 2013, las direcciones de las diversas UGELs se encargarían únicamente de la labor pedagógica y las oficinas de operaciones serían los encargados de las unidades ejecutoras y las diversas áreas administrativas que conforman cada UGEL. Sin embargo, la realidad aún dista mucho de los que las políticas públicas buscaban lograr en las diversas entidades administrativas del sector educación puesto que la labor de estas todavía se caracterizan por ser, ineficiente, inflexible y alejada de las necesidades de los usuarios.

A nivel de la región San Martín las instituciones públicas locales del Sector educación son administradas por la DRESM, responsable de dirigir, organizar, coordinar, controlar, monitorear a las UGELs. Para lograr tener una gestión establecida en la eficiencia, eficacia, transparencia es primordial que se brinde servicios de calidad a los usuarios, y que estos estén contentos por obtener una

atención eficiente, el potencial humano aquí es lo sustancial en una entidad, porque este es el motor de la funcionalidad de los procesos, para ello, el personal debe estar bien capacitado, motivado, como también contar con materiales acorde a su área de trabajo, para que puedan desempeñar adecuadamente sus funciones. Sin embargo, esto dista mucho de la realidad que se vive en la región sanmartinense. Es por ello que Ríos (2018), manifiesta en su estudio que la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL de Moyobamba se dio de manera regular. Lo que nos muestra que la gestión administrativa ha demostrado muchas dificultades, debido a la falta de claridad de las leyes vigentes, en cuanto al desempeño de los servidores muchas veces se ha basado en actividades producidas bajo su experiencia en el tiempo, expresando una deficiencia en el servicio dado por parte de los servidores, pues esto se sigue viendo aun en algunas entidades públicas de nuestra región, ya que se percibe la insatisfacción del usuario por el mal servicio recibido, estas se dan muchas veces a causa de los procesos administrativos lentos, trámites engorrosos, falta de orientación, falta de profesionalismo, la falta de materiales y equipos modernos en las áreas que lo requieren para cumplir a cabalidad las funciones.

La problemática descrita líneas arriba no es ajena en la UGEL Bellavista, que se dedica a brindar soporte pedagógico e institucional a los programas educativos y a todas las instituciones, para asegurar la prestación eficiente de un servicio educativo de calidad conforme a los fines constitucionales del Estado peruano. Abarca a más de 1282 usuarios, asimismo cuenta con documentos de gestión desactualizados como es el TUPA, el reglamento interno de trabajo, y otros documentos de gestión. Algunos puestos de trabajo ocupados no cuentan con el perfil profesional adecuado para desempeñarse como tal, no hay un plan de capacitación al personal adecuado, falta de personal en las áreas de trabajo dificultando a que se dé una atención oportuna, falta de materiales y equipos modernos hace que el trabajo se obstaculice, falta de comunicación y coordinación entre las áreas entorpeciendo la gestión administrativa; sumado a ello están los trámites engorrosos y burocráticos que muchas veces dilatan el tiempo de los procesos administrativos causando

insatisfacción en los docentes. Además, se aprecia que no se pone mucho énfasis en la reducción del estrés y la presión laboral que sufren los servidores. Por ende, todo esto ha conllevado a que se dé una mala calidad de servicio al usuario. En tal sentido, si se siguen desatendiendo estos puntos redundará en una atención de baja calidad lo que generará malestar y quejas por parte de los usuarios. Por ello se pretende investigar a fin de dar a conocer los resultados para que, las autoridades competentes lo tengan en cuenta y así elevar la calidad de servicio mediante una buena gestión administrativa por ende se trata de determinar qué tipo de relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio.

En relación con lo expuesto se establecen los siguientes **problemas: general**. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021? Como **específicos: PE₁**. ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021? **PE₂**: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021? **PE₃** ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021? **PE₄**. ¿Cuál es relación entre la organización y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021? **PE₅**. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021? **PE₆**. ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021?

Esta investigación que se pretende realizar se justificará por **conveniencia**, porque se pretende determinar los lineamientos que fortalecerá la gestión institucional, y repercutir en el fortalecimiento de un servicio de calidad en las entidades del sector público. **Relevancia social**, porque los resultados de la investigación permitirán que la UGEL - Bellavista, al plantear algunos criterios para optimizar la gestión administrativa que se está llevando actualmente, lo que ayudaría a mejorar la atención al usuario, por ende, el docente estaría satisfecho al tener una excelente atención, así como un mejor servicio en los trámites que este desarrolle. **Valor teórico**, encontrar estudios confiables realizado antes por otros investigadores y que se pueda acceder a explicar las

variables de estudio y así contribuir e incrementar nuevos conocimientos científicos. **Implicancia práctica**, se busca suministrar evidencias empíricas a los supuestos teóricos que explican la correlación entre variables de estudio, con la intención de generar decisiones adecuadas para tener una gestión de calidad y mejorar así esta. **Utilidad metodológica**, porque se creó dos instrumentos de investigación, los mismos que fueron validados por tres especialistas en el tema. Asimismo, estos cuestionarios servirán para la aplicación y sustento a futuras investigaciones.

Ante ello, como **objetivo general** planteado se tiene: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021. Como **específicos**: **OE₁**. Identificar el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021; **OE₂**. Identificar el nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021; **OE₃**: Analizar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021; **OE₄**. Analizar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021; **OE₅**. Analizar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021; **OE₆**. Analizar la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.

Como **hipótesis general**: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021. Como **específicas**: **H₁**. El nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la UGEL Bellavista, San Martín – 2021, es buena; **H₂**. El nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín – 2021, es buena; **H₃**. Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021; **H₄**. Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021; **H₅**. Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021; **H₆**. Existe relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el tiempo se han realizado muchos estudios tanto internacional y nacional, respecto a la temática que se aborda en la presente investigación. Según Espinoza (2019). En su estudio de tipo campo, no experimental, con una población de 104, muestra 8 personas que conforman la gestión administrativa y 96 son los usuarios, técnica entrevista, encuestas y la observación directa, instrumento es el cuestionario como también se aplicó la guía de observación y la guía entrevista. Concluyó que los procesos administrativos son primordiales y muy fundamentales para la óptima realización de las actividades cotidianas en el trabajo, para cumplir así con la satisfacción del usuario a cabalidad. Así mismo determinó que la gestión administrativa es sustancial en las entidades ya que estas permiten agilizar los procesos de manera eficaz y eficiente, es así que en su investigación pudo identificar que el grado de satisfacción de los huéspedes del hotel el molino es significativamente alto, este debe de proyectarse en brindar un servicio de excelencia hacia futuros clientes. Para Santana (2016). En su investigación de tipo mixta, de diseño deductivo - exploratorio, su población fue 9 municipios y muestra fue los 9 municipios de Tungurahua, empleo la entrevista y encuestas, y el instrumento fue el cuestionario y hoja de las encuestas. Concluyó, que la falta de una buena gestión hace que no se cumplan con las metas en la entidad, asimismo mencionó que la gran mayoría de las municipalidades cuentan con una planificación estratégica sin embargo estos planes no se desarrollan en su totalidad por la falta de capacidad técnica, es por ello que debería haber una mayor exigencia para elevar el desempeño laboral. Así mismo Toral & Zeta (2016). En su indagación de estudio tipo cuantitativa, diseño descriptivo-correlacional, con población 4913 usuarios, muestra 356, técnica aplico la encuesta y como instrumentos fue los cuestionarios. Concluyeron, que coexiste relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, pues a medida que mejoran las metodologías de organización, control, dirección y planificación esta mejora la calidad de servicio al usuario. Así mismo Hsiao & Shin (2008). Mediante el modelo COSES, como técnica aplicó es la entrevista a profundidad, afirman que hay muchos inconvenientes al ofrecer un buen

servicio, porque este no se enfoca en los usuarios y no dan un buen servicio de calidad a diferencia de las entidades privadas. Es así que estos deben recibir capacitación orientada al usuario.

Según Vergara (2021). En su indagación no experimental, descriptivo-correlacional, con una población de 675 directores, muestra es 180 educadores, empleo la encuesta, a través de los cuestionarios. Concluyó, que la gestión administrativa tiene correlación moderada con la calidad de servicio en el área de personal en la UGEL - Andahuaylas, con 0,550 de correlación resultados arrojados por el Rho Spearman, se puede decir que el desarrollo tanto planeación, dirección, organización y control, no es buena, porque aún no se ha implementado políticas de gestión administrativa como de calidad de servicio, ni la modernización del Estado. Para Portal (2020). En su artículo básica, no experimental con corte transversal, su población de 1590 usuarios, muestra 310,empleó las encuestas, por medio de los cuestionarios. Determinó coherencia positiva - significativa en ambas variables en estudio, pues para que suceda una buena gestión administrativa, se debe de perfeccionar en las atenciones que se da a los usuarios dando un servicio de calidad en la UGEL N°03 - Lima. Asimismo en cuanto a una de sus dimensiones de este estudio que es el control, se tiene que esta no se está ejecutando debidamente en la organización. Es por ello que se recomienda, se realicen evaluaciones periodicas en todos las áreas de la entidad, presentando planes de acción para mejorar los servicios de la institución y lograr así un servicio excelente y que los usuarios estén satisfechos. Así mismo Córdova (2020). En su investigación tipo cuantitativo, diseño correlacional, su población y muestra son 60 servidores públicos, empleó la encuesta y como instrumentos se aplicaron los cuestionarios. Concluyó, que en la UGEL- Sihuas el 32 % de los servidores consideran como eficiente la gestión administrativa, un 55 % es regular, y la diferencia restante considera que es deficiente. Además, en cuanto a la calidad de servicio que estas dieron calificaron en un 33 % como eficiente, un 55 % es regular y la diferencia restante menciona que es deficiente, todo esto parece confirmar que si hay una correlación positiva entre las variables mencionada con antelación.

Según Fernández (2021). En su estudio correlacional, no experimental, con población de 28 docentes y muestra 28 que es su población, empleó las encuestas, a través de los cuestionarios. Concluyó que existe una relación positiva y significativa entre gestión administrativa y desempeño laboral docente en la institución educativa “Andenes de Chilina”, Arequipa, 2020, teniendo un 0.83 de coeficiente de Pearson y dando un 0.000 de nivel de significancia, siendo menor a 5 %, es por ello que se afirma la coexistencia de una relación alta entre ellas; este efecto se debe a que los docentes conocen debidamente sus funciones específicas, los objetivos, misión y resultados que se pretenden obtener, por lo que le es más sencillo trazar sus pasos, mejorara sus procesos de enseñanza y su metodología. Además, tienen conocimiento del proceso de evaluación al que serán sometidos, por lo que estos muestran esmero por cumplir efectivamente con sus objetivos y ser altamente productivos en la entidad.

Para Ríos (2018). Desarrollado bajo la pauta no experimental, transversal - correlacional, con una población 590 usuarios de la UGEL Moyobamba, muestra es 103 del nivel inicial rural, 50 usuarios de inicial urbano, primaria rural es 159 usuarios, primaria urbana es 42 usuarios, secundaria rural es 33, para secundaria urbano es 36, se desarrolló mediante las encuestas, a través de los cuestionarios. Concluyó, que en la UGEL los directivos un 71.39 % mencionan que es regular la gestión administrativa y un 69. 50 % dice que la calidad de servicio es regular. Quiere decir, que hay correspondencia significativa entre ambas. Así mismo León (2017). Alude en su artículo que ha sido desarrollado bajo el prototipo descriptivo, correlacional, con población y muestra de 139 usuarios, se aplicaron las encuestas, a través de los cuestionarios. Concluyó, que coexiste correlación significativa entre ambas variables en la OSCE - Tarapoto, en cuanto se obtuvo significancia bilateral, es decir que el P-valor fue menor a 0,05; mediante el coeficiente de Pearson se evidencia que el valor es de 0,806, donde así mismo tenemos que la calidad de servicios depende del 65% de la gestión administrativa.

En cuanto a las **teorías**, que sostienen este estudio sobre gestión administrativa hay muchísimas investigaciones, sin embargo, es necesario hablar sobre la **gestión pública**, según el Instituto de Ciencias HEGEL (2021), define que es un conjunto de acciones y procesos, en lo que los servidores y funcionarios públicos llevan a cabo dentro de la institución, gestionando así los recursos públicos de manera adecuada; logrando de esa manera cumplir con los objetivos de cada institución. Es necesario saber que para poder lograrlo se debe de hacer uso adecuado y óptimo de los recursos tanto económicos, logísticos y físicos. Así mismo IDEA (2009), manifiesta que es un múltiplo de actividades mediante las cuales todas las entidades del sector público tienden a lograr sus fines, así como también sus objetivos y metas. Para hablar sobre la primera variable de estudio, es necesario definir términos: **gestión**, son un conjunto de acciones y procedimientos que se hacen para alcanzar un determinado objetivo. Para Huergo et al. (2018). Define que gestionar es un proceso integral, que implica un proceso de trabajo y organización dentro de una entidad en el que se combinaran diferentes enfoques, para lograr la consecución de los objetivos. **Administración**, son los procesos de planificar, controlar, organizar y dirigir el uso de los recursos de manera eficiente en cada una de las entidades y así lograr los objetivos trazados. En cuanto a la **variable de gestión administrativa**, según Santos (2017). Refiere al manual o guía de funciones de cada área a través de las técnicas gerenciales y de las ideas que estos tienen, además combinan las finanzas, la gestión y el marketing, para lograr cumplir los objetivos. Así mismo Kamasheva et al. (2016). considera a la gestión administrativa como una ciencia multidisciplinaria. Esta característica debe ser claramente entendida por los directivos de una entidad sea pública o privada. De tal manera, que la organización de una entidad se considera efectiva cuando esta administra una cantidad de comportamientos políticos, sociales y otros, aunque estos estén fuera de la estructura organizacional formal de la entidad. Es así que recogidas estas definiciones de los autores antes citados se logra decir que: Gestión administrativa son todos los procedimientos adoptados por una entidad a fin de brindar soporte a las diferentes áreas de esta y así conseguir la eficiencia necesaria en los diversos

procesos que se realizan en esta para la consecución de objetivos previamente establecidos que permitan cumplir la finalidad para cual fue creada la misma.

Así mismo López et al. (2010). Lo definen como un conjunto de procesos que ejecutan la alta dirección de una entidad, para lograr los objetivos y metas trazados en un tiempo definitivo. También Muñiz (2006). Menciona que para la gestión administrativa importa que los diversos procesos que suceden en el ámbito empresarial, sirvan de soporte para las otras oficinas, a fin de lograr mejores resultados y obtener la delantera, respecto de otras empresas y que se vea reflejada en los estados financieros. Así mismo Nuño (2012), considera que es importante seguir con los procedimientos de gestión establecidos por la organización; sin dejar de lado al especialista el cual debe estar capacitado de acuerdo al área que desempeña y así poder ejecutar sus funciones de manera eficiente y eficaz. Está, sin dejar de lado la actitud y la voluntad del trabajador que marcaran la diferencia entre una buena o mala gestión, en consecuencia, lo que se hace es adecuar a los trabajadores la organización para actuar de forma anticipada frente a futuros problemas, mediante el uso eficiente de los procesos que necesita para cumplir con sus objetivos. Pues se considera al conjunto de acciones que se seleccionan previamente, según sean los objetivos planteados, el recurso humano es indispensable ya que la suma de sus esfuerzos, el nivel de desempeño de sus funciones y el trato adecuado hacen que se logre los objetivos. Por último, para Freeman et al. (1996), señalan que las gestiones administrativas son las técnicas que se emplean, estas son la organización, planificación, dirección y control del trabajo por parte de los funcionarios de todas las entidades, utilizando de forma correcta y apropiado los recursos humanos, materiales y financieros disponibles en la entidad, para así con estos lograr alcanzar las metas establecidas.

Una vez delimitada las teorías de gestión administrativa, es necesario explicar sobre las diferentes **dimensiones** las cuales pasaré a explicar a continuación: Según, Armstrong (2016). consultados se tienen que esta se desarrolla a través de cuatro distancias específicas, que es planeación, organización, dirección y control, las que pasaré a explicar a continuación. **Planeación**, para Bryson et

al. (2018), expresan que la planificación es importante en los procedimientos, ya que estos comprenden un múltiplo de acciones que se deben realizar para conseguir alcanzar las metas que se han determinado en un lapso propuesto y se encuentra a cargo de la plana jerárquica de la institución quienes establecen las acciones que tomara la institución para alcanzar los objetivos de esta. La planificación es muy importante en toda la entidad ya que esta nos ayuda a orientarse y a identificar las carestías que demandan las actividades futuras y sus metas. Así mismo Para Pon (1998), indica que la planeación consiste en establecer con antelación los resultados que se espera alcanzar como entidad, a través de diversos procedimientos que se deben realizar para lograrlos. Al igual que las causas internas y externas que pueden afectan el cumplimiento de los objetivos, estas deben ser revisados en esta fase y los funcionarios responsables tomen decisiones de mejora para lograr las metas y por ende tener los resultados beneficiosos para la entidad. Por último, para Freeman et al. (1996), lo define como los procesos que se hacen para construir las metas y los procedimientos de gestión adecuados para lograrlas. Tiene como indicadores a la **misión** que es la razón de ser de la existencia de una entidad, la **fijación de objetivos** es en donde se proponen las metas, **plan operativo** es un elemento que permite hacer seguimiento a las acciones y así juzgar su eficacia, **plan estratégico** es un instrumento en donde nos permitirá identificar los cambios que se deben hacer y brindando así una ruta para empezar hacer el cambio en la gestión.

En cuanto a la **organización**, según Torres et al. (2014), indican que la organización es la distribución del conjunto de labores, es aquí en donde se armonizan el desarrollo de las actividades y responsabilidades de cada servidor con el único fin de ayudar a contribuir con el adecuado cumplimiento de los objetivos. Asimismo, Pon (1998), entiende por organización al proceso de establecer el rol de cada uno de los actores que ayudarán al logro de las metas. Aquí se debe de tener especial cuidado, porque involucra el recurso humano de la entidad, siendo imprescindible crear un clima laboral idóneo. Por último, para Freeman et al. (1996), lo definen como un proceso, que implicar a más de dos servidores que trabajan conjuntamente de manera estructurada y

organizada; con un único fin de conseguir las metas. Tiene como indicadores a la **estructura orgánica** esta nos ayuda a definir con claridad las funciones de las diferentes áreas administrativas, ayudando así al que exista una buena coordinación institucional, **gestión de recursos humanos** esta mayormente tiene que ver con el potencial humano en donde se selecciona, recluta, motiva y capacita al personal, la **gestión de recursos financieros** es la apropiada gestión sistemática de las partidas y fondos disponibles que tienen cada entidad, en las que son atendidas de acuerdo al orden de prioridades que estas tengan y en un tiempo sensato, dando lugar a un correcto manejo de los fondos públicos y la **gestión de recursos materiales** es la adquisición e inventariado de los bienes que posee cada una de las entidades.

Al igual modo esta la **dirección**, Para Nuño (2012), menciona que es el cúmulo de información obtenida para así tomar decisiones convenientes. Así mismo Pon (1998), se entiende por dirección al proceso de direccionar los esfuerzos del personal de la entidad, con el fin de ayudarlos a desarrollar las tareas necesarias para la obtención de los objetivos, incluye la supervisión continua y la motivación constante al personal así lograr los objetivos planteados en la etapa de planificación, es de vital importancia una adecuada comunicación para facilitar las actividades y un liderazgo adecuado que ayude a evitar conflictos entre el personal. Por último, para Freeman et al. (1996), lo definen como el proceso para dirigir, motivar y mandar a los trabajadores para que estos realicen las tareas y solicitudes. Tiene como indicadores al **liderazgo** se precisa que es el compromiso que tiene un funcionario para dirigir una organización, la **motivación** es el estímulo anímico o económico que se le da a cada servidor con el fin de promover los desempeños en las entidades, la **comunicación** es un pilar fundamental ya que nos permite informar e interactuar dentro de las áreas de trabajo y con los usuarios, en cuanto al **cumplimiento de las metas** comprende la ejecución probada de las tareas realizadas en las instituciones.

Por último, está el **control**, para Robbins et al. (2005), Se entiende por control a la acción de supervisar que las acciones se realicen tal como se planificó y enmendando cualquier falla involuntaria que pudiera suceder. Las acciones de

control son efectivas cuando acaban una vez logrado el objetivo planificado. Así mismo para Pon (1998), en esta etapa se debe verificar las labores realizadas por el personal a fin de evaluar si se lograron los objetivos propuestos previamente como ya se mencionó esta verificación importa tener en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se tomaron respecto de las acciones para realizar dichos planes. También Waldron (1994), manifiesta que el control es la fase en la que se garantizan la supervisión de las técnicas dentro de una institución, pues esta comprende la determinación del rumbo que seguirá la entidad, y es establecido por la plana jerárquica. Por último, para Freeman et al. (1996), lo definen como los procesos, en las que se constituyen las actividades planificadas. Como indicadores están la **supervisión**, consiste en la revisión de todos los procesos que se van desarrollando en cada área, con el fin que se fortalezcan los trabajos estipulados, la **verificación**, es la constatación de resultados o hechos en el trabajo, **acciones correctivas** son las actividades y soluciones orientadas a la eliminación de los problemas suscitados en alguna área de la entidad, la **regulación** reside en el establecimiento de las normas, reglas o leyes dentro de la organización.

Ahora pues una vez definida que es gestión administrativa, y las dimensiones de esta, se debe determinar la importancia de la misma, es así la gestión administrativa radica en el uso apropiado de los recursos materiales, técnicos, humanos, financieros y tecnológicos con los que cuenta con la finalidad de que estos contribuyan a alcanzar las metas establecidas, como también cumplir con los fines para los cuales se creó la entidad por lo que este hecho contribuirá a la mejora de los servicios que esta brinde, la visión que la sociedad tenga de ella y la satisfacción de los usuarios que recurran a esta. Finalmente, debo acotar que como punto final a Arteaga et al. (2016), quienes dicen que en las gestiones administrativas suceden diversos problemas relacionados con las cuatro dimensiones de esta y para resolverlos se requiere tener muy claro los propósitos de la entidad y hacer los procesos lo más dinámico posible.

En cuanto a la **segunda variable** de estudio, es necesario hablar primero sobre el **servicio público**, para Casermeiro (2018), menciona que es aquel servicio

que se encuentra regulado por el Estado, que busca satisfacer necesidades esenciales de la población de forma permanente. Como también es necesario definir términos: **calidad**, es satisfacer las necesidades del usuario, así como el cumplimiento de las características y especificaciones que este lo requiera. **servicio**, es el resultado obtenido por las actividades de interrelación entre la entidad y el usuario logrando así satisfacer sus necesidades y exigencias de este. **Calidad de servicio**, para Guízar (2013), lo define como el cumplimiento de las expectativas del usuario, satisfaciéndole así sus necesidades y superando sus expectativas. Así mismo Koontz et al. (2013), lo definen como una actividad realizada por los funcionarios hacia el usuario. Al mismo tiempo Robbins et al. (2013), es satisfacer de la mejor manera al usuario. También Falk et al. (2010), lo definió como un conjunto de prestaciones que se cumplen con las exigencias de los usuarios de acuerdo al tipo de servicio que busca recibir. Además, Lamb et al. (2002), manifiesta que es la calificación que se obtiene luego de brindar cierto servicio y haber cumplido con en forma satisfactoria con las expectativas del usuario. Es así que recogidas estas definiciones concluyo, que calidad de servicio consiste en complacer las necesidades del usuario de la mejor manera, de tal forma que las expectativas que este mantenía respecto del servicio esperado se vean ampliamente superadas. Así mismo Horovitz (1997), expresa que la calidad de un servicio es un elemento prioritario para el usuario al momento de recibir un servicio. Es así, que este elemento es de gran importancia dentro de las instituciones.

También Rust & Oliver (1994). Menciona que la calidad de servicio cuenta con tres componentes fundamentales como son: el servicio que una brinda, la entrega del servicio que uno brinda y el entorno; es así que cuando estos tres componentes convergen se produce un servicio que satisface al usuario que ve superadas sus expectativas. Parecido a, Berry et al. (1993), quien sostiene que la calidad de servicio es el contraste que hay entre las perspectivas y aspiraciones que tienen los usuarios. Según Bitner (1990), señala que un servicio de calidad es el resultado de la experiencia del usuario respecto al grado de satisfacción o insatisfacción para con el servicio recibido. El autor indica que existe un modelo no concluyente que se generó como resultado de

la prestación del servicio y la expectativa inicial que el usuario tenía para con este, afecta al sentimiento de satisfacción o insatisfacción que se tenga respecto del servicio percibido.

Como también para Deming (1989), referido por Ahuja et al. (2020), indica que la calidad de servicio es una materialización de las necesidades subsiguientes de los usuarios. Es, así que se debe agregar que tanto los funcionarios y servidores públicos deben mostrar siempre una actitud empática y respetuosa a los usuarios procurando satisfacer sus necesidades y generar confianza en estos y en los servicios que brinda la entidad. Así mismo para Parasuraman et al. (1985), manifiestan a la calidad de servicio que es acogerse a las expectativas del usuario, mejor dicho, es una evaluación que hace directamente el usuario, donde este analiza, las dimensiones totales del proceso del servicio, como: las respuestas, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía y ve que los resultados que obtiene de estas son superiores a los que esperaba inicialmente. Finalmente, Para Gronroos (1984), la calidad del servicio tiene tres componentes siendo la imagen el componente central para establecer la apreciación del usuario, siendo los otros dos la referidos al momento de buscar un servicio y a la percepción del usuario del servicio que recibe.

Ahora pues, una vez precisado los conceptos sobre la calidad de servicio tenemos que este cuenta con diferentes **dimensiones** las cuales se explican a continuación. Según Miranda et al. (2012), citando a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), autores del modelo SERVQUAL, este modelo ha sido utilizado en múltiples estudios sobre numerosos tipos de servicios, tales como: salud, supermercados, telecomunicaciones, etc. y tienen como dimensiones a la empatía, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad y los elementos tangibles. Es así que pasaremos a explicar las dimensiones que son: los **elementos tangibles**, para Parasuraman et al. (1985), alude a que son los aspecto de las infraestructuras físicas, los equipos, el potencial humano y los materiales de comunicación, en pocas palabras, serían aquellos elementos palpables que es la parte concreta de la entidad. Como indicadores tiene a la

infraestructura lo cual es el múltiplo de medios técnicos, servicios y las instalaciones que permiten el desarrollo de una actividad, **condiciones de la zona de recepción**, esta debe estar en óptimas condiciones para atender de manera eficiente con sus trámites al usuario, **presentación de los empleados** es que los servidores de cada entidad deben estar bien vestidos de forma adecuada, proyectando una buena imagen dentro de la institución, **ubicación de acceso** es el espacio en donde los usuarios se ubican y así poder circular las veces que sea necesario mientras se le atiende, **equipos** consiste en tener los equipos necesarios en cada área de trabajo para dar una buena atención.

Como segunda dimensión se tiene a la **empatía**, para Cortés (2017), indica que el usuario que busque un servicio de la entidad sienta que el trabajador entiende la necesidad que tiene este y que hará su prioridad satisfacer las mismas y cumplir con sus expectativas. Así también Singer et al. (2009), establecen que la empatía significa una relación imperativa con otro concepto como es la conducta pro social como paradigma de comportamiento que una persona puede tener en favor de otra, sin obtener ningún beneficio a cambio y, por último, Parasuraman et al. (1985), manifiesta que la empatía sería la atención personalizada que da una entidad a sus usuarios. Como indicadores esta tiene a la **comprensión** es la capacidad de comprender al usuario según el trámite que realice, **interés** el servidor debe ayudar al usuario en la realización de sus trámites, **paciencia** es la que el servidor debe tener en el momento de atender al usuario y **amabilidad** es atender con buenas maneras a los usuarios.

En cuanto a la **fiabilidad**, para Zeithaml et al. (2012), expresan que esta es la dimensión más importante pues está directamente asociada con la calidad del servicio en las entidades que producen en las personas que acuden a estas. Así mismo para Parasuraman et al. (1985), ostenta que es la destreza o las habilidades que tienen los servidores para efectuar el servicio de forma meticulosa y íntegra, esta dimensión personifica a la organización y cumple con lo prometido en cuanto a los atributos centrales y resultados del servicio. Pues implica que el servicio prestado por la entidad se realice de manera eficiente y

cumpliendo con las expectativas del usuario. Sus indicadores son **innovación de equipos** que consiste en la implementación tecnológica como computadoras, ordenadores, scanner e impresoras para el correcto funcionamiento de cada área, dando así un buen servicio al usuario, **capacitaciones** comprenden a las charlas, cursos, talleres, especializaciones, diplomados, actualizaciones para elevar así los conocimientos de los servidores, **sincero interés** por resolver los problemas, es ayudar al usuario a solucionar sus problemas a la brevedad posible, **atención rápida** consiste en el apresuramiento de atender las solicitudes mediante los FUTs de manera oportuna e rápida.

También tenemos como dimensión a la **capacidad de respuestas**, para Parasuraman et al. (1985), lo define a la manera y/o voluntad para ayudar a los usuarios redundando en un servicio rápido y de calidad. Pues se entiende como la capacidad que tienen los operarios de una entidad de poder reaccionar de manera adecuada en caso se comenta un error en el servicio y conseguir así que este se solucione en el tiempo más corto posible para que el usuario entienda que se dirigen los esfuerzos de la entidad a buscar la solución a sus problemas. Como indicadores esta la **cortesía** es el respeto que se facilita al momento de desempeñar las funciones de trabajo como servidor, **compromiso** es el acto que hace en su trabajo, mejor dicho, el servidor está comprometido con el desarrollo eficiente de sus funciones, **proactivo** se da al momento de realizar las funciones, este es el que decide qué hacer en cada momento, anticipándose así a los acontecimientos que puedan surgir en el tiempo. Como última dimensión tenemos a la **seguridad**, para Parasuraman et al. (1985), lo define como a la capacidad que tiene el personal de generar confianza en el usuario y crea la sensación en la que su petición será atendida sin la existencia de peligros o dudas. Como indicadores están la **confianza** es la esperanza firme que tiene el usuario de que se realicen sus trámites de acuerdo como lo desea, **información** es la información clara y precisa que el usuario recibe por parte del servidor, **profesionalidad** al atender al docente para dar un buen servicio e Información de forma adecuada y precisa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Con un enfoque cuantitativo de tipo básica. Es cuantitativo porque la hipótesis puede ser contrastada mediante el análisis estadístico, el cual permite analizar los resultados que fueron obtenidos conforme a los objetivos planteados por la investigadora. Para Hernández et al. (2014), ostenta que con la información obtenida se podrá probar la hipótesis mediante el análisis estadístico, verificando de esta manera, las teorías.

Así mismo es básica puesto que solo se dedicó a acopiar información, así poder comprobar la hipótesis, buscando alternativas de solución que pudiesen darse respecto al tema de estudio aumentando así dichos conocimientos. Según Hernández et al. (2014), es básica ya que se sustenta teóricamente el estudio de investigación.

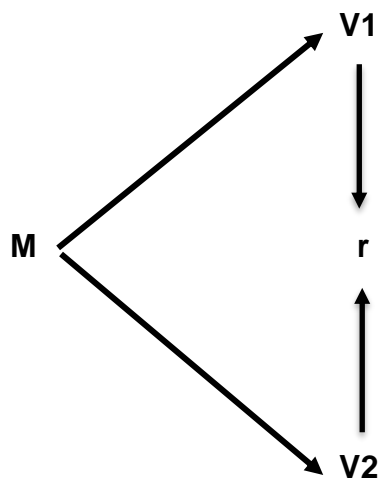
Diseño de investigación

Es No experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal. Esta fue no experimental porque se realizaron los estudios sin la operacionalización de las variables y fueron observados en su contexto natural con el propósito de ser analizados. Según Hernández et al. (2014), menciona que es no experimental ya que solo se observará los fenómenos tal como está en su contexto natural mas no se manipulan los conceptos.

Así mismo es de nivel descriptivo porque se pretende conocer el nivel de incidencia entre las variables y dimensiones, además es correlacional puesto que se pretende conocer la relación que exista entre las variables e dimensiones, como también es de corte transversal, porque se aplicó los instrumentos en un momento único. Para Hernández et al. (2014), precisa que es descriptivo porque busca especificar las características

de los procesos que se someta a un análisis, así mostrar con precisión las dimensiones de un fenómeno o situación. También es correlacional porque se procura conocer la correlación que existe entre las variables de estudio y las dimensiones en un contexto específico y es dice que es de corte transversal porque la recolección de datos se dio en un único momento.

Esquema de diseño relacional



Donde:

M=Muestra

V1=Gestión administrativa.

V2=Calidad de servicio.

r=Relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variables:

Variable 1: Gestión Administrativa.

Variable 2: Calidad de servicio.

Nota: La información detallada está en los anexos en la matriz de operacionalización.

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

Población

Según Hernández et al. (2014), está conformada por un conjunto de elementos (unidades de análisis) que concuerdan con determinadas especificaciones. Por lo tanto, la población total se conformó por 1,282 docentes pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL Bellavista, que están trabajando entre contratados y nombrados con respecto al año 2021.

Criterios de inclusión: Se incluyó a los docentes pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL Bellavista, que están trabajando entre contratados y nombrados con respecto al año 2021.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los docentes entre contratados y nombrados que laboran en las instalaciones de la UGEL Bellavista con respecto al año 2021.

Muestra

Es una ración de la población. Para Hernández et al. (2014), manifiesta que estuvo conformada por un subgrupo de la población. También Tamayo (2012), ostenta que son las cifras que se emplean para seleccionar un total de elementos en la que solo una cierta cantidad de personas pasarán a ser estudiados. De tal manera, que todos presentan las mismas condiciones para ser elegidas.

La muestra estuvo compuesta por 295 docentes pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL Bellavista, que están trabajando entre contratados y nombrados con respecto al año 2021. Mediante el siguiente esquema:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En la cual:

n = Tamaño de la Muestra

N = Docentes = 1282

Z = Nivel de confianza 1.96 =95%.

p = Probabilidad de éxito 0.5 =50%.

q =Probabilidad de fracaso 0.5 =50%.

ε = Error máximo admisible 0.05 =5%.

$$n = \frac{1.96^2 * 1282 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1282 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{(1231.2328)}{(4.1629)}$$

$$n = 295.76$$

Finalmente, se obtuvo una muestra de 295 docentes (usuarios).

Unidad de análisis: un docente de la jurisdicción de la UGEL Bellavista.

Muestreo

Según Hernández et al. (2014), el muestreo es el suceso de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor que es la población. Se recurrió a la técnica de muestreo probabilístico - aleatorio simple, porque esta otorga a cada elemento de la población las mismas probabilidades de ser incluidos en la muestra del estudio.

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

Técnica

En el análisis de investigación, se utilizó las encuestas, porque nos permitió obtener la información necesaria para evaluar así las variables de gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Bellavista. Para Hernández et al. (2014), las encuestas son técnicas que permite

obtener información precisa acerca de una parte de la población que lo representan.

Instrumentos

Como Hernández et al. (2014), manifiestan que se emplea específicamente para la recolección de la información sobre las variables. Es así que se empleó el cuestionario como instrumentos de recolección, que tuvo como objetivo recolectar información acerca de cada variable.

La medición en cuanto a la variable de gestión administrativa, el instrumento fue de autoría de la investigadora y estuvo conformado con 16 preguntas (ítems), con cuatro dimensiones que son: planeación con (4- ítems), organización (4- ítems), dirección (4- ítems) y control (4- ítems), y presenta las siguientes escalas de mediciones: 1 =Nunca, 2 =Casi nunca, 3 =A veces, 4 =Casi siempre, 5 =Siempre. Se midió mediante tres niveles y se desarrolló por dimensiones mediante la siguiente manera:

Dimensiones	Nivel	Rangos
Planificación	Bajo	4 – 12
	Regular	13 – 16
	Bueno	17 – 20
Organización	Bajo	4 – 12
	Regular	13 – 16
	Bueno	17 – 20
Dirección	Bajo	4 – 12
	Regular	13 – 16
	Bueno	17 – 20
Control	Bajo	4 – 12
	Regular	13 – 16
	Bueno	17 – 20

Fuente: elaboración de la investigadora

Así mismo se realizó un proceso de baremación en el SPSS - V.25, en este proceso se trabajó con los valores mínimos y máximo en cada resultado de las dimensiones a evaluar.

Para medir la segunda variable de calidad de servicio, el instrumento fue de autoría de la investigadora y estuvo conformado por 19 preguntas (ítems), se compuso por cinco dimensiones que son: los elementos tangibles con (5- ítems), empatía (4- ítems), fiabilidad (4- ítems), Capacidad de respuesta (3- ítems) y seguridad (3- ítems), y presenta como escalas de medición: 1 =Nunca, 2 =Casi nunca, 3 =A veces, 4 =Casi siempre y 5 =Siempre. Se midió mediante tres niveles y se desarrolló por dimensiones mediante la siguiente manera:

Dimensiones	Nivel	Rangos
Elementos tangibles	Bajo	5 – 15
	Regular	16 – 20
	Bueno	21 – 25
Empatía	Bajo	4 – 12
	Regular	13 – 16
	Bueno	17 – 20
Fiabilidad	Bajo	4 – 12
	Regular	13 – 16
	Bueno	17 – 20
Capacidad de respuesta	Bajo	3 – 9
	Regular	10 – 12
	Bueno	13 – 15
Seguridad	Bajo	3 – 9
	Regular	10 – 12
	Bueno	13 – 15

Fuente: elaboración de la investigadora

Así mismo se realizó un proceso de baremación en el SPSS - V.25, en este proceso se trabajó con los valores mínimos y máximo en cada resultado de las dimensiones a evaluar.

Validez

Hernández et al. (2014), manifiestan que es el valor en que los instrumentos prueban que, en verdad, esta mide la variable que se busca

medir. Esta es sumamente fundamental, ya que, a través de ello se pretende buscar validar lo que realmente se desea medir.

Para establecer la validez de los instrumentos de la investigación se presentó el cuestionario a tres expertos, que cuentan con los requisitos ineludibles para validar, esto se detalla a continuación:

Variables	Especialidad	Promedio de validez	Opinión
Gestión administrativa	Metodólogo	4.4	Se recomienda su aplicación.
	Economista	4.8	Es adecuado
	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad	4.1	Cumple los requisitos para su aplicación.
Calidad de servicio	Metodólogo	4.3	Se recomienda su aplicación.
	Economista	4.8	Es adecuado
	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad	4.1	Cumple los requisitos para su aplicación.

Fuente: elaboración de la investigadora

Los instrumentos fueron validados por especialistas, los cuales se comisionaron en valorar la solidez. Dando como resultado para la gestión administrativa, un promedio de 4.43 que equivale al 89 % de concordancia entre los expertos; y para la calidad de servicio fue de 4.40 de promedio, que significa el 88 % de coincidencia entre ambos; lo que manifiesta que hay una significativa validez; y que cumplió con los patrones metodológicos para ser aplicado en su totalidad.

Confiabilidad

Hernández et al. (2014), menciona que es el nivel en que un instrumento nos muestra los resultados consistentes y coherentes. Los instrumentos

de investigación fueron desarrollados por la investigadora, se empleó la técnica del pilotaje en una muestra similar a la de este estudio, se aplicaron 89 encuestas a la UGEL N° 302 –Mariscal Cáceres Juanjuí, el formulario fue de 16 preguntas para gestión administrativa y 19 preguntas para calidad de servicio, una vez obtenidos los datos se aplicó la técnica estadística del coeficiente Alfa Cronbach. Para que los instrumentos sean confiables, es así que el valor fue mayor a 0.70. en la cual se detallan a continuación.

a) Variable 1: gestión administrativa

En un formato Excel se procesaron los datos obtenidos con las encuestas, donde se afirma que la variable tuvo un Alfa de Cronbach de (0,95), esto demuestra que la variable es confiable porque se encuentra dentro del límite de (0.70 a 0.99), por tal motivo, se confirma que este resultado indica una buena consistencia interna para esta escala y para la variable objeto en estudio.

b) Variable 2: calidad de servicio

En un formato de Excel se procesaron los datos obtenidos con las encuestas, donde se afirma que la variable tuvo un Alfa de Cronbach de (0,96), esto demuestra que la variable es confiable dado a que se encuentra dentro del límite de (0.70 a 0.99), por tal motivo se confirma que este resultado da que hay una buena consistencia interna para esta escala y para la variable en estudio.

3.5. Procedimientos

Se desarrolló variable por variable a través de las encuestas por medio de los dos cuestionarios, que fueron validados por los especialistas en el tema, en la cual se obtuvo un 89 % de concordancia entre expertos en cuanto a la primera variable que es gestión administrativa y un 88 % de concordancia entre los expertos hacia la segunda variable que es calidad

de servicio, lo que reflejó que la investigadora cumplió con los estándares metodológicos para ser aplicado en su totalidad.

Es así una vez validados los instrumentos de la investigación se solicitó autorización al responsable de AGP de la UGEL N° 302 –Mariscal Cáceres Juanjui, para aplicar la muestra piloto en su entidad. Una vez dada la autorización, se procedió a aplicar las 89 encuesta a través del Google Forms, de manera digital, así mismo se compartió el enlace a sus WhatsApps de los docentes, para que estos den su opinión. Es así que se recopiló la información y se determinó su confiabilidad, mediante un formato Excel, en el cual se tuvo un (0.95) de alfa de Cronbach para la primera variable y un (0.96) para la segunda variable, en donde nos muestra que son confiables y que existe una buena consistencia interna.

Luego, se solicitó autorización a la Directora de la UGEL BELLAVISTA, lo cual le dio todas las facilidades a la investigadora, para el desarrollo del estudio. Se aplicó las 295 encuesta, esto se dio de manera digital a través del Google Forms, es así que se coordinó con la Jefa de Gestión Pedagógica para aplicar el cuestionario, el cual ayudó a compartir el vínculo a los docentes que pertenece a la jurisdicción por medio del WhatsApp, para que estos den su opinión. Una vez obtenido los datos se procesó dicha información mediante el uso del Excel y el SPSS- V.25, luego se analizó según los objetivos determinados por la licenciada, es así que los resultados se contrastaron con los antecedentes y aportes teóricos, para concluir y recomendar en función a estos.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva para así conocer cuáles son los niveles de las dimensiones de cada variable, y mediante el SPSS- V.25 se midió la prueba de normalidad en la que se nuestra usar el coeficiente de Rho de Spearman para las correlaciones. Mediante este coeficiente se logró ver la tendencia central y dispersión: frecuencia y porcentaje.

para así poder responder a los objetivos señalados y comprobar así las hipótesis. Este coeficiente posee valores que oscilan entre el -1 y el 1, indicando si existe una dependencia (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total.

3.7. Aspectos éticos

Se practicaron los principios éticos internacionales como: beneficencia, pues mediante el estudio se busca beneficiar en todo momento a los participantes y a la entidad donde se desarrolló la investigación; la no maleficencia, evitando en todo momento daños y perjuicios contra las personas que participaron, la organización y terceros involucrados, actuando con buena fe en todo momento; la autonomía, sosteniendo que los involucrados en el estudio son autónomos en sus decisiones, así como, en el brindado de información, sin la existencia de presión alguna en su participación; el principio de justicia, con el trato equitativo a los participantes y casos encontrados en el estudio, pudiendo determinar rigurosidad justa de acuerdo a las circunstancias, se respetó la propiedad intelectual de cada trabajo y los derechos del autor, así mismo la investigación se ejecutó bajo el consentimiento de la directora de la entidad en estudio, quienes facilitaron la información que fue utilizada sin presentar distorsiones que afecten la integridad de las personas; así como, de la institución que la proporcionó. También, este artículo se trabajó en base a la guía de la Universidad César Vallejo, se hizo el uso de las normas APA sexta edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la UGEL Bellavista, San Martín, 2021

Tabla 1

Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa.

Dimensiones	Nivel	Rangos	Nº	%
Planificación	Bajo	4 – 12	27	9%
	Regular	13 – 16	71	24%
	Bueno	17 – 20	197	67%
			295	100%
Organización	Bajo	4 – 12	33	11%
	Regular	13 – 16	97	33%
	Bueno	17 – 20	165	56%
			295	100%
Dirección	Bajo	4 – 12	31	11%
	Regular	13 – 16	89	30%
	Bueno	17 – 20	175	59%
			295	100%
Control	Bajo	4 – 12	37	12%
	Regular	13 – 16	105	36%
	Bueno	17 – 20	153	52%
			295	100%

Fuente: formulario aplicado a los docentes de la UGEL- Bellavista.

Se observa en la tabla 1 que, los niveles de las **dimensiones** de la gestión administrativa de la UGEL Bellavista son: **planificación**, es bueno con un 67 %; seguido de regular con 24 % y bajo con el 9 %. En cuanto a **organización**, está en bueno con un 56 %; seguido de regular con 33 % y bajo con el 11 %. Respecto a **dirección**, es bueno con un 59 %; seguido de regular con 30 % y bajo con el 11 %. En cuanto a **control**, es bueno con un 52 %; seguido de regular con 36 % y bajo con el 12 %. En consecuencia, la mayoría de los docentes calificaron como bueno; es decir, los procesos de gestión (planificación control, organización y dirección) se realizan bastante bien en la UGEL Bellavista.

4.2. Nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín, 2021

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones	Nivel	Rangos	Nº	%
Elementos tangibles	Bajo	5 – 15	36	12%
	Regular	16 – 20	112	38%
	Bueno	21 – 25	147	50%
			295	100%
Empatía	Bajo	4 – 12	58	20%
	Regular	13 – 16	95	32%
	Bueno	17 – 20	142	48%
			295	100%
Fiabilidad	Bajo	4 – 12	51	17%
	Regular	13 – 16	114	39%
	Bueno	17 – 20	130	44%
			295	100%
Capacidad de respuesta	Bajo	3 – 9	56	19%
	Regular	10 – 12	105	36%
	Bueno	13 – 15	134	45%
			295	100%
Seguridad	Bajo	3 – 9	45	15%
	Regular	10 – 12	96	33%
	Bueno	13 – 15	154	52%
			295	100%

Fuente: formulario aplicado a los docentes de la UGEL- Bellavista.

Se observa en la tabla 2 que, los niveles de las **dimensiones** de calidad de servicio en la UGEL Bellavista son: **elementos tangibles**, es bueno con un 50 %; seguido de regular con 38 % y bajo con el 12 %. En cuanto a **empatía**, está en bueno con un 48 %; seguido de regular con 32% y bajo con el 20 %. Respecto a **fiabilidad**, es bueno con un 44 %; seguido de regular con 39 % y bajo con el 17 %. Así mismo la **capacidad de respuesta**, es bueno con un 45 %; seguido de regular con 36 % y bajo con el 19 %. En cuanto a **seguridad**, es bueno con un 52 %; seguido de regular con 33 % y bajo con el 15 %. El nivel que prima en las dimensiones es bueno.

Tabla 3*Pruebas de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión administrativa	,139	295	,000
Calidad de servicio	,107	295	,000

Fuente. Información procesada en el SPSS -V.25

En la tabla 3, la muestra fue mayor a 50 unidades, por lo tanto, se calculará a través del coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, dando como resultado de significancia de 0.000; lo que nos muestra que el resultado obtenido fue menor a 0.05, por tanto, se alude que posee una distribución normal, por ende, se procede a usar el coeficiente de Rho de Spearman para las correlaciones.

4.3. Relación entre la planificación y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín, 2021

Tabla 4*Relación entre planificación y calidad de servicio*

		Planificación	Calidad de servicio
Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	295	295
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	295	295

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

Fuente. Información procesada en el SPSS-V.25

En la tabla 4, se presenta la correspondencia estadística entre planificación y calidad de servicio en la UGEL Bellavista; evidenciándose una relación positiva alta, con un Rho de Spearman de 0.743 y un p-valor de 0.000 menor que 0.01; con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, existe relación positiva alta y significativa entre la planificación y calidad de servicio en la UGEL Bellavista - 2021.

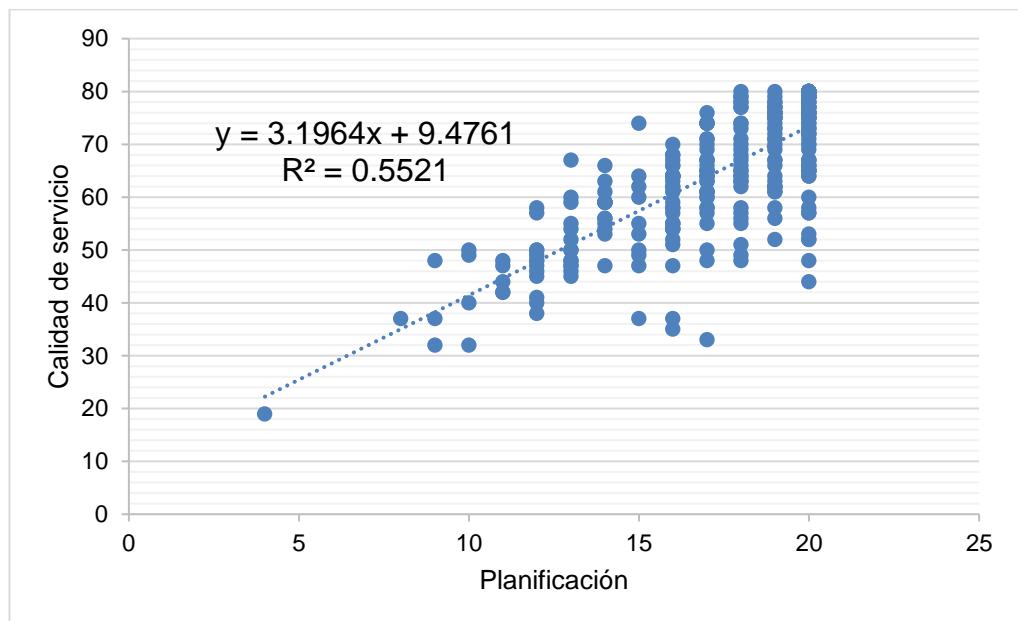


Figura1. Dispersión de las puntuaciones entre planificación y calidad de servicio.

Fuente. Información procesados en Excel

Se observa que el $R^2=0.552$ (coeficiente de determinación), donde indica que la calidad de servicio depende en un 55 % de la planificación; tal como se muestra en la representación de dispersión de puntuaciones.

4.4. Relación entre la organización y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín, 2021

Tabla 5

Relación entre la organización y la calidad de servicio

		Organización	Calidad de servicio
	Coeficiente de	1,000	,828**
Organización	correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	295	295
Spearman	Coeficiente de	,828**	1,000
Calidad de	correlación		
servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	295	295

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

Fuente. Información procesados en el SPSS-V.25

En la tabla 5, se presenta la correspondencia estadística entre organización y calidad de servicio en la UGEL Bellavista; evidenciándose una relación positiva alta, un Rho Spearman de 0.828 y un p-valor de 0.000 menor que 0.01; con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, existe relación positiva alta y significativa entre la organización y calidad de servicio en la UGEL Bellavista - 2021.

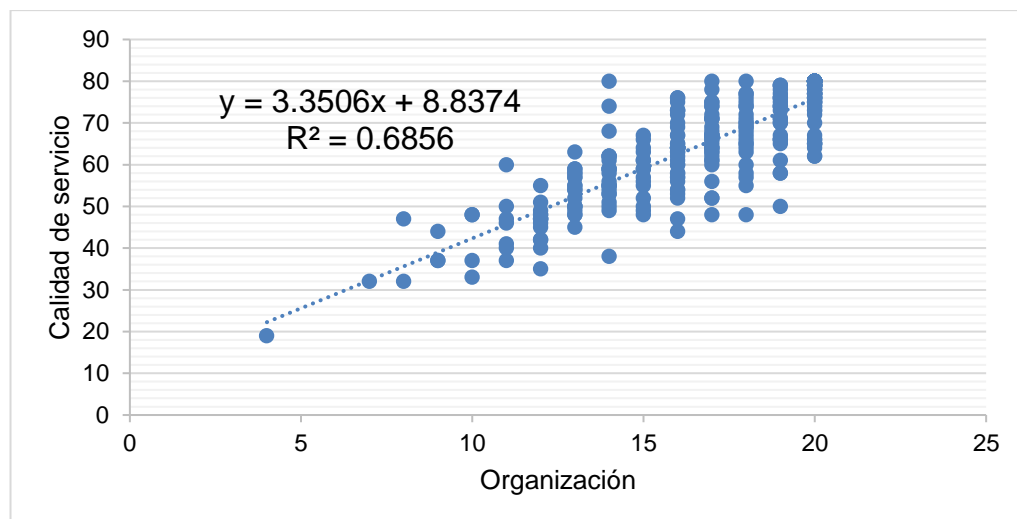


Figura2. Dispersión de las puntuaciones entre organización y calidad de servicio.

Fuente. Información procesados en Excel

En la figura 2, se evidencia que el coeficiente de determinación ($R^2=0.686$) indica que calidad de servicio depende en un 69 % de la organización; tal como se muestra en la representación de dispersión de puntuaciones.

4.5. Relación entre la dirección y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín, 2021

Tabla 6

Relación entre la dirección y la calidad de servicio

		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	295	295
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	295	295

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

Fuente. Información procesados en el SPSS-V.25

En la tabla 6, se presenta la correspondencia estadística entre direccionamiento y calidad de servicio en la UGEL Bellavista; evidenciándose una correlación positiva alta con un Rho Spearman de 0.834 y un p-valor de 0.000 menor que 0.01; con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, existe relación positiva alta y significativa entre la dirección y calidad de servicio en la UGEL Bellavista - 2021.

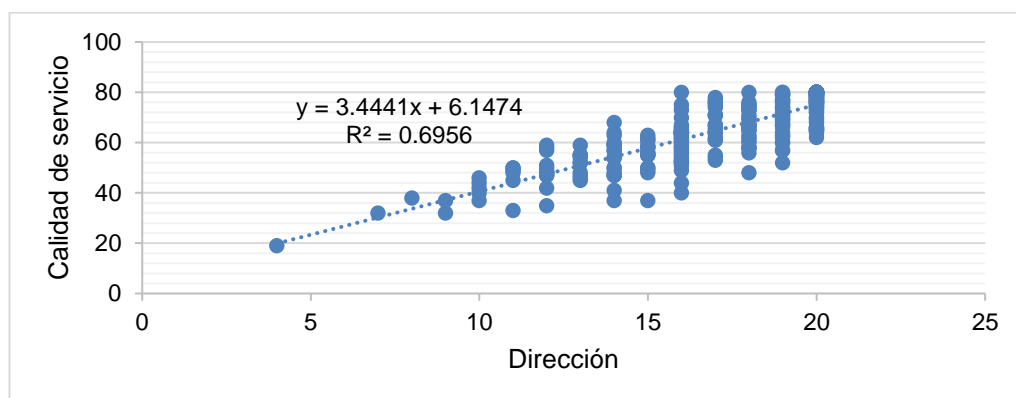


Figura 3. Dispersión de las puntuaciones entre dirección y calidad de servicio.

Fuente. Información procesados en Excel

En la figura 3 se observa que el $R^2=0,696$ (coeficiente de determinación) indica que la calidad de servicio depende en un 70 % de la dirección; tal como se muestra en la representación de dispersión de puntuaciones.

4.6. Relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín, 2021.

Tabla 7

Relación entre el control y la calidad de servicio

		Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	1,000	,826**
			,000
	N	295	295
Calidad de servicio	Control	,826**	1,000
		,000	.
	N	295	295

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

Fuente. Información procesados en el SPSS-V.25

En la tabla 7, se presenta la correspondencia estadística entre control y calidad de servicio en la UGEL Bellavista; evidenciándose una relación positiva alta con un Rho Spearman de 0.826 y un p-valor de 0.000 menor que 0.01 con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, existe relación positiva alta y significativa entre control y calidad de servicio en la UGEL Bellavista - 2021.

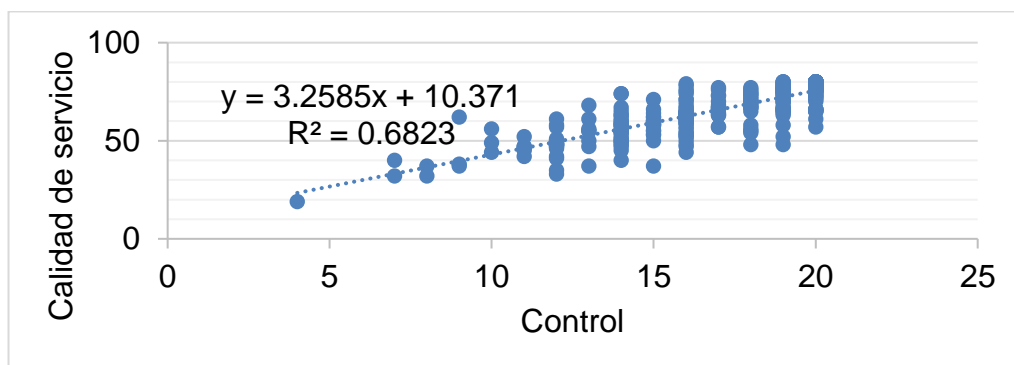


Figura 4. Dispersión de las puntuaciones entre control y calidad de servicio.

Fuente. Información procesados en Excel

En la figura 4, se observa que el $R^2=0,682$ (coeficiente de determinación), indica que la calidad de servicio depende en un 68 % del control de la gestión administrativa; tal como se muestra en la representación de dispersión de puntuaciones.

4.7. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín, 2021

Tabla 8

Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	295	295
		Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	295	295

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

Fuente. Datos procesados en el SPSS-V.25

En la tabla 8, se presenta la correspondencia estadística entre gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL-Bellavista - 2021; evidenciándose una relación positiva alta, un Rho Spearman de 0.878 y un p-valor de 0.000 menor que 0.01 con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista - 2021.

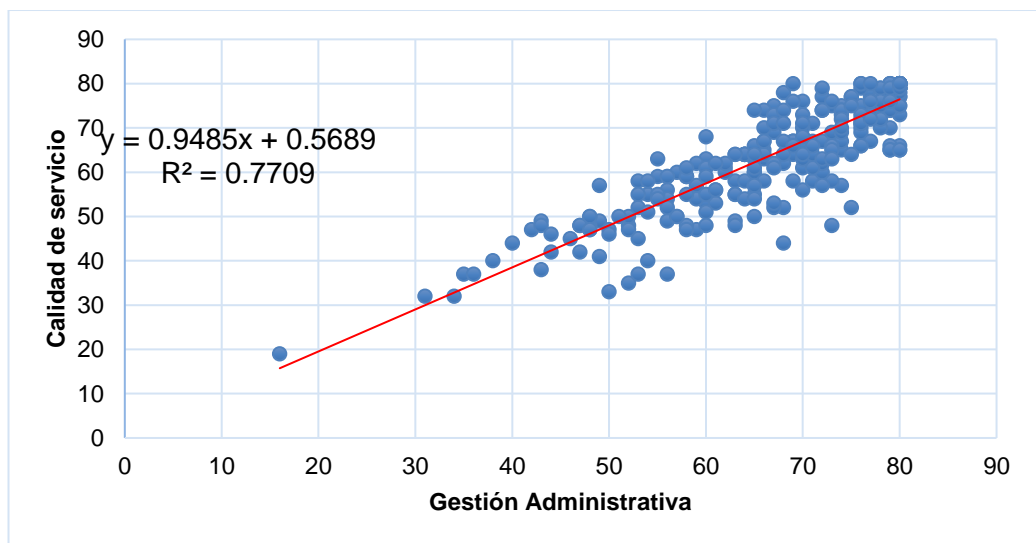


Figura 5. Dispersión de las puntuaciones entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Fuente. Información procesados en Excel

En la figura 5, se observa que el coeficiente de determinación ($R^2=0.771$) indica que la calidad de servicio depende en un 77 % de la gestión administrativa, tal como se aprecia en la representación de dispersión.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la UGEL – Bellavista, expresan que: **planificación** fue bueno con un 67 %; seguido de regular con 24 % y bajo con el 9 %, lo que quiere decir que, según la percepción de los docentes, se está desarrollando bastante bien la misión, fijación de objetivos, plan operativo y el plan estratégico. En cuanto a **organización**, fue bueno con un 56 %; seguido de regular con 33 % y bajo con el 11 %, lo que quiere decir que la estructura orgánica, las gestiones de recursos humanos, recursos financieros y recursos materiales, se realizan bastante bien. Con respecto a la **dirección**, es bueno con un 59 %; seguido de regular con 30 % y bajo con el 11 %, lo que expresa que el liderazgo, la motivación, la comunicación y el cumplimiento de metas se está desarrollando de manera óptima y por último tenemos el **control**, que es bueno con un 52 %; seguido de regular con 36 % y bajo con el 12 %., lo que quiere decir que la supervisión, verificación, regulación y las acciones correctivas se está dando de manera correcta en la UGEL- Bellavista, San Martín 2021; donde nos muestra que la mayoría de los docentes calificaron como bueno la gestión administrativa; es decir que los procesos tanto planificación, dirección, organización y control se realizaron eficientemente, todo ello se debe a la excelente gestión que realizan los servidores de la UGEL. Estos resultados guardan relación con el especialista Espinoza (2019), quien manifiesta que los métodos de administración, son primordiales para la óptima realización de las actividades cotidianas en el trabajo, para cumplir así con la satisfacción del usuario a cabalidad. Como también se determinó que la gestión administrativa es sustancial en las entidades ya que estas permiten agilizar los procesos de manera eficaz y eficiente, es así que en su investigación pudo identificar que el grado de satisfacción de los huéspedes del hotel el molino es significativamente alto. De igual modo Toral & Zeta (2016), quienes dicen que hay correspondencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, pues se da a medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control esta mejora la calidad de servicio al usuario. Así mismo estos resultados son casi similares a la del especialista Córdova (2020), quien

manifestó que en la UGEL- Sihuas el 32 % de los servidores consideran como eficiente la gestión administrativa, un 55 % es regular, y un 13 % es deficiente. Además, en cuanto a la calidad de servicio que estas dieron calificaron en un 33 % como eficiente, un 55 % es regular y un 12 % es deficiente, todo esto parece confirmar que sí hay correspondencia positiva entre variables. Estos resultados son similares entre sí pese a que estos son desarrollados en diferentes rubros, pues concuerdan que a medida que la gestión administrativa incrementa se brindara un excelente servicio a los usuarios.

Así mismo, se muestra que el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la UGEL – Bellavista, expresan que: los **elementos tangibles**, es bueno con un 50 %; seguido de regular con 38 % y bajo con el 12 %, lo que quiere decir que, según la percepción de los docentes en cuanto a infraestructura, la ubicación de acceso, las condiciones de la zona de recepción, la presentación de los empleados y los equipos se desarrollan de manera correcta. En cuanto a **empatía**, está en bueno con un 48 %; seguido de regular con 32% y bajo con el 20 %, lo que quiere da a entender que la comprensión, el interés, la paciencia y la amabilidad se están dando de buena manera. Respecto a **fiabilidad**, es bueno con un 44 %; seguido de regular con 39 % y bajo con el 17 %, lo que quiere decir que los docentes consideran que la innovación de equipos, las capacitaciones, el sincero interés por resolver los problemas y la atención rápida se está dando de manera progresiva según las necesidades de cada área. Así mismo la **capacidad de respuesta**, es bueno con un 45 %; seguido de regular con 36 % y bajo con el 19 %, lo que nos da a entender que los docentes perciben que son atendidos con suma cortesía, compromiso y sobre todo los servidores son proactivos y en cuanto a **seguridad**, es bueno con un 52 %; seguido de regular con 33 % y bajo con el 15 %, lo que muestra es que los servidores demuestran su profesionalidad al dar un buen servicio, como también estos muestran confianza y dan una buena información al docente en la UGEL Bellavista, San Martín, 2021, esto nos quiere decir que la gran parte de los docentes calificaron como bueno a la calidad de servicio y sus procesos se está desarrollando de manera eficiente. Lo contrario sucede con los especialistas Hsiao & Shin (2008), que expresa en su pesquisa afirman que hay

muchos inconvenientes al ofrecer un buen servicio, porque este no se enfoca en los usuarios y no dan un buen servicio de calidad a diferencia de las entidades privadas que este sí lo dan. Es así que estos deben recibir innovación orientada al usuario. Estos resultados son contrarios porque no guardan relación ya que son entidades distintas en su rubro y que además estas son de diferentes continentes.

Además, se encontró que coexiste una relación positiva alta entre planificación y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista; con un Rho Spearman de 0.743 y un p-valor de 0.000 menor que 0.01 con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, **existe relación positiva alta y significativa entre la planificación y la calidad de servicio** en la UGEL Bellavista - 2021. Además, se muestra un coeficiente de determinación de $R^2=0.552$, es decir la calidad de servicio depende de un 55% de la planificación, donde nos muestra que la planeación es importante en los procedimientos, ya que estos comprenden un múltiplo de acciones que se deben realizar para conseguir alcanzar las metas y los objetivos de esta; logrando así dar un servicio de calidad a los docentes. Frente a ello el especialista Santana (2016), Encontró resultados apuestos, pues este manifiesta, que a falta de una buena gestión administrativa hace que no se cumplan con las metas propuestas en la entidad, así mismo menciona que la gran mayoría de las municipalidades cuentan con planificaciones estratégicas sin embargo estos planes no se desarrollan en su totalidad por la falta de capacidad técnica, es por ello que debería haber una mayor exigencia para elevar el desempeño laboral. Este resultado es contrario y se podría dar porque se han aplicado en entidades que tienen una gestión diferente. Ante ello se apoya de la teoría de Freeman et al. (1996), donde manifiestan que la planificación son los procesos que se hacen para construir las metas y los procedimientos de gestión adecuados para lograrlas. Esto quiere decir que la misión, fijación de objetivos, plan operativo, plan estratégico se dieron de forma eficiente en la UGEL Bellavista.

Como también se encontró que existe una relación positiva alta entre la organización y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, con un coeficiente estadístico de Rho Spearman de 0.828 y un p-valor de 0.000 menor que 0.01 con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, **existe relación positiva alta y significativa entre la organización y la calidad de servicio** en la UGEL Bellavista - 2021. Además, se evidencia que el coeficiente de determinación de $R^2=0.686$; muestra que la calidad de servicio depende en un 69 % de la organización, donde nos pronuncia que la organización es muy importante en la calidad de servicio, ya que se involucra la estructura orgánica, al igual que las gestiones de recursos humanos, recursos financieros y recursos materiales con el fin de logra proporcionar un servicio de calidad a los usuarios. Frente a ello se apoya de la teoría de Freeman et al. (1996), donde estos lo definen como un proceso, que implicar a más de dos servidores para que se trabaje conjuntamente de manera estructurada, con un único fin de alcanzar las metas. Esto quiere decir que, **la estructura orgánica**, ayuda a definir con claridad las funciones de las diferentes áreas administrativas, ayudando así al que exista una buena coordinación institucional; al igual modo la **gestión de recursos humanos**, es la que selecciona, recluta, motiva y capacita al personal; así mismo **la gestión de recursos financieros**, son las gestiones sistemáticas de los fondos y partidas disponibles de cada entidad, las cuales son atendidas en base al orden de prioridades y en un tiempo sensato, dando lugar a un correcto manejo de los fondos públicos y la **gestión de recursos materiales**, es la adquisición e inventariado de los bienes que posee cada una de las entidades. En tal sentido y contrarrestado con la teoría estos se dieron de manera eficiente en la UGEL Bellavista.

De igual forma, se halló que existe una relación positiva alta entre la dirección y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista; con un coeficiente estadístico de Rho Spearman de 0.834 y un p-valor de 0.000 menor que 0.01 con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, **existe relación positiva alta y significativa entre la dirección y la calidad de servicio** en la UGEL Bellavista - 2021. Además, se observa que el $R^2=0.696$

(coeficiente de determinación) indica que la calidad de servicio depende en un 70 % de la dirección, donde nos muestra que, a una mayor dirección, mejor será la calidad de servicio esto se debe a una adecuada comunicación, motivación y un buen liderazgo en las que ayudan a evitar conflictos entre el personal. Frente a ello se apoya de la teoría de Freeman et al. (1996), donde manifiestan que son procesos para dirigir, motivar y mandar a los trabajadores para que estos realicen las tareas y solicitudes de manera eficiente. Tiene como indicadores al **liderazgo** se precisa que es el compromiso que tiene un funcionario para dirigir una organización, la **motivación** es el estímulo anímico o económico que se le da a cada servidor con el fin de promover los desempeños en las entidades, la **comunicación** es un pilar fundamental ya que nos permite informar e interactuar dentro de las áreas de trabajo y usuarios, y el **cumplimiento de las metas** comprende la ejecución probada de las tareas realizadas en las instituciones. Es así que estos se dieron de manera eficiente en la UGEL Bellavista.

Del mismo modo se encontró que existe una relación positiva alta entre el control y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista; con un coeficiente estadístico de Rho de Spearman de 0.826 y un p-valor de 0.000 menor que 0.01 con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, y **existe relación positiva alta y significativa entre control y calidad de servicio** en la UGEL Bellavista - 2021. Además, se observa que el $R^2=0.682$ (coeficiente de determinación) indica que la calidad de servicio depende en un 68 % del control de la gestión administrativa, donde nos muestra que el control es indispensable para proporcionar un servicio de calidad al usuario y sobre todo la supervisión, verificación, las acciones correctivas se dieron de manera eficiente en la UGEL Bellavista. Frente a ello el especialista Portal (2020), encontró resultado casi similares, pues manifiesta que existe una coherencia positiva - significativa en ambas variables, pues para que haya una buena gestión administrativa, se debe de perfeccionar la atención al usuario dando un servicio de calidad en la UGEL N°03 - Lima. Asimismo en cuanto a una de sus dimensiones que es el control, manifestó que esta no se está llevando adecuadamente en la organización. Es por ello que se recomienda, se realicen

evaluaciones periódicas en todos las áreas de la entidad, presentando reglas de acción en función de perfeccionar los servicios y lograr así satisfacer a los usuarios. Estos resultados es contrario a la presente investigación en cuanto a la dimensión de calidad, ya que esta fue buena. Ante ello la presente investigación se apoya de la teoría de Freeman et al. (1996), donde manifiestan como los procesos de las actividades existentes, en las que se ajusten a las actividades planificadas. Se puede decir que las **supervisiones** en cada área se desarrollan de manera óptima, con el fin de fortalecer los trabajos asignados, la **verificación**, constatación de resultados hechos en el trabajo, **acciones correctivas**, las soluciones orientadas a la eliminación de los problemas suscitados en alguna área de la entidad, la **regulación** reside en el establecimiento de las normas, reglas o leyes dentro de la organización. Es así que estos se dieron de manera eficiente en la UGEL Bellavista.

Y por último se incide la existencia de una relación positiva alta entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Bellavista; con un coeficiente estadístico de Rho Spearman de 0.878 y un p-valor 0.000 menor que 0.01; con prueba bilateral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que, **existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio** en la UGEL Bellavista - 2021. Además, se observa que el $R^2=0.771$ (coeficiente de determinación), indica que la calidad de servicio depende de un 77 % de la gestión administrativa. Lo que nos indica que a medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control esta mejora la calidad de servicio al usuario. Estos resultados guardan relación con el especialista Fernández (2021), quien menciona, que hay relación entre las variables, pues el coeficiente de Pearson fue de 0.83 y su nivel de significancia fue 0.000, siendo dicho valor menor a 5 %, por lo que se afirma que existe una relación alta entre ellas; este resultado se debe a que los docentes conocen debidamente sus funciones específicas, los objetivos, misión y resultados que se pretenden obtener, por lo que le es más sencillo trazar sus pasos, mejorara sus procesos de enseñanza y su metodología. Además, tienen conocimiento del proceso de evaluación al que serán sometidos, por lo que estos muestran esmero por cumplir efectivamente con sus objetivos y ser

altamente productivos en la entidad. Como también el autor León (2017), manifiesta que en la OSCE – Tarapoto, la gestión administrativa tiene correlación significativa con la calidad del servicio, por cuanto se obtuvo una significancia bilateral, es decir que el P-valor fue menor a 0.05; el coeficiente de Pearson, muestra un valor positivo de 0.806, que implica que la calidad de servicios depende del 65% de la gestión administrativa. De igual modo estos resultados son parecidos con el experto Ríos (2018), quien manifiesta que los directivos de la UGEL Moyobamba manifiestan que el 71.39 % es regular la gestión administrativa y un 69.50 % dice que es regular la calidad de servicio. Quiere decir, que hay relación significativa entre ambas. Así mismo estos resultados no guardan relación con el especialista Vergara (2021), quien manifiesta en su artículo que la gestión administrativa tiene relación moderada con la calidad de servicio en el área de personal en la UGEL - Andahuaylas, con 0,550 de correlación resultados arrojados por el Rho Spearman, se puede decir que el desarrollo tanto planeación, dirección, organización y control, no es buena, porque aún no se ha implementado políticas de gestión administrativa como la modernización del Estado y la de calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Bellavista, ya que el análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman fue de 0.878 mostrando una correlación positiva alta y un p-valor de 0.000 menor que 0.01; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Además, la calidad de servicio depende de un 77 % de la gestión administrativa. Lo que quiere decir que a una mejor gestión excelente será la calidad de servicio a los usuarios.
- 6.2.** El nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la UGEL Bellavista, Planificación es bueno con 67 %, organización es bueno con un 56 %, dirección es bueno con un 59 % y control, es bueno con un 52 %. Lo que expresa que estos procesos se realizaron de la mejor manera, mediante un trabajo sistematizado, empezando desde la planificación hasta un control, con el propósito de asegurar los objetivos establecidos.
- 6.3.** El nivel de las dimensiones de calidad de servicio, elementos tangibles es bueno con un 50 %, empatía es bueno con un 48 %, fiabilidad es bueno con un 44 %, capacidad de respuesta, es bueno con un 45 % y seguridad, es bueno con un 52 %. Lo que significa que muchos de los servidores de la UGEL Bellavista, brinda un buen servicio, demostrando confianza, amabilidad, compromiso y profesionalidad mediante una atención rápida y oportuna a los docentes.
- 6.4.** Existe relación positiva alta y significativa entre la **planificación y calidad de servicio** en la UGEL Bellavista, puesto que el análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman fue de 0.552 mostrando una correlación positiva alta y un p-valor 0.000 menor que 0.01; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Además, la calidad de servicio depende de un 55 % de la planificación. Quiere decir que la misión, fijación de objetivos, el plan estratégico y el plan operativo se desarrollaron de manera eficiente.

- 6.5.** Existe relación positiva alta y significativa entre la **organización y calidad de servicio** en la UGEL Bellavista, puesto que el análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman fue de 0.828 mostrando una correlación positiva alta y un p-valor 0.000 menor que 0.01; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Además, la calidad de servicio depende de un 69 % de la organización. Mostrando que, a una buena organización, mejor será la calidad de servicio.
- 6.6.** Existe relación positiva alta y significativa entre la **dirección y calidad de servicio** en la UGEL Bellavista, puesto que el análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman fue de 0.834 mostrando una correlación positiva alta y un p-valor 0.000 menor que 0.01; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Además, la calidad de servicio depende de un 70 % de la dirección. Mostrando que a medida que exista una buena motivación, comunicación y que exista un buen liderazgo que ayuden a cumplir las metas, la calidad de servicio será excelente.
- 6.7.** Existe relación positiva alta y significativa entre **el control y calidad de servicio** en la UGEL Bellavista, puesto que el análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman fue de 0.826 mostrando una correlación positiva alta y un p-valor 0.000 menor que 0.01; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Además, la calidad de servicio depende de un 68 % del control. Mostrando que, a mayor supervisión, verificación, regulación y acciones correctivas, mejor será la calidad de servicio en la UGEL Bellavista.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A la directora de la UGEL Bellavista, seguir fortaleciendo la buena gestión que vienen desarrollando, a través de evaluaciones internas y externas en cuanto a los procesos administrativos, con el fin de identificar los puntos débiles para mejorarlos y lograr dar un excelente servicio a todos los usuarios.
- 7.2.** A la directora de la UGEL Bellavista, seguir fortaleciendo los procesos de planificación, organización, dirección y control; así cumplir con las metas planteadas. Para contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma.
- 7.3.** Al jefe del área de recursos humanos de la UGEL Bellavista, capacitar al personal en temas relacionados con la empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta, para que así mejore la calidad de servicio.
- 7.4.** A la directora y jefe de operaciones de la UGEL Bellavista, seguir fortaleciendo el sistema virtual de trámites, con la finalidad de bríndales el soporte que necesiten de forma oportuna y adecuada a los usuarios.
- 7.5.** A la directora y jefe de operaciones de la UGEL Bellavista, colocar en la entrada de la institución el organigrama de la UGEL Bellavista, con sus respectivos flujogramas para que los usuarios conozcan e identifiquen la ubicación del área que necesiten realizar sus trámites.
- 7.6.** Al jefe de recursos humanos de la UGEL Bellavista, capacitar al personal nuevo en temas de liderazgo, trabajo en equipo y atención al cliente, para que así se dé un servicio de calidad al usuario.
- 7.7.** Al jefe de recursos humanos de la UGEL Bellavista, monitorear y acompañar las labores realizadas por los servidores, para que así las operaciones administrativas se desarrollen de manera eficiente.

REFERENCIAS

- Alarcón, S. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana. *Concytec*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_dd40f8420aee88bba7f5c75837929fd8/Details
- Armstrong, M. (2016). *Armstrong's Handbook of Strategic Human Resource Management*. London. Kogan Page.
- Arteaga, H.; Intriago, D. & Mendoza, K. (2016). *The science of business administration*. Ecuador. Dominio de la ciencia.
- Berry, et al. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid. Díaz de Santos.
- Bitner, M. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1177/002224299005400206>
- Bryson, J.; Hamilton, L. & Van, D. (2018). Getting strategic about strategic planning research. Vol. 20: *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Cárdenas, L. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/C%c3%a1rdenas_FL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Sihuas -2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41301>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Malaga - España: ICB,SL. (Interconsulting bureau S.L.). http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/revistas_red/REI_CALIDAD_7.pdf

- Casermeiro, M. (2018). *Calidad en los servicios públicos*. Argentina. IC Editorial.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid - España: Díaz de Santos.
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el molino periodo 2018*. ECUADOR.
- Falk, T.; Hammerschmidt, M., & Schepers, J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy*. <https://doi.org/10.1007/s11747-009-0152-2>.
- Freeman, J. Freeman, R. & Gilbert, D. (1996). *Administration*. (6ª ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Fernandez, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. (Vol. 3). Arequipa. *Economía y Negocios-Revista de la escuela profesional de ingeniería comercial*. <https://orcid.org/0000-0003-1820-5023>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4ª ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *Economía y Negocios -Revista de la escuela profesional de ingeniería comercial*. <https://orcid.org/0000-0003-1820-5023>.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- HEGEL. (11 de Enero de 2021). *Instituto De Ciencias HEGEL*. Obtenido de Gestión pública en Perú: <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.(6ª Ed.) México: Mcgraw-hill / interamericana editores, S.A. DE C.V.

- Horovitz, J. (1997). *La Calidad del Servicio a la Conquista del Cliente*. Colombia: McGraw-Hill.
- Hsiao, Ch. & Shin, J. (2008). A study of service quality in public sector. *International Journal of Electronic Business Management*, (Vol. 6). Taiwan. *International Journal of Electronic Business Management*.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.470.6991&rep=rep1&type=pdf>
- Huergo, J.; Villamayor, C. & Lamas, E. (2018). *Procesos de gestión*.
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>.
- IDEA. (2009). *Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral: Gestión pública: Manual de trabajo*. Lima: Oficina Región Andina.
- Kamasheva, Y.; Goloshumova, G.; Goloshumov, A.; Kashina, S.; Pugacheva, N.; Bolshakova, Z.; Tulkibaeva, N.; & Timirov, F. (2016). Features of Vocational Education Management in the Region. (Vol. 6). *International Review of Management and Marketing (IRMM)*.
<https://www.proquest.com/docview/1762628147>.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. México.
- Lamb, C.; Hair, J. & McDaniel C. (2002). *Marketing internacional. (6ª ed.)*. España: Thomson Editores.
- Larrañaga, P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal –*. Lima.
- León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, P. & Arévalo, A. (2010). *Analysis of knowledge added value. Case applied in a higher education institution*. Colombia.
- Miranda, F. ; Chamorro, A. & Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid.
- Muñiz, G. (2006). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica (Vol. 3)*. Barcelona.
- Nuño, P. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México: Red Tercer Milenio.
http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Texas: Journal of Marketing.
- Plascencia, K. (2018). *Health services administration*. Colombia.
- Pon Juan, G. (1998). *Gestión Administrativa*. (6ª Ed.) México: Editorial Prentice hall.
- Portal, C. (2020). *La gestión administrativa y la calidad de atención en los usuarios de la UGEL N° 03 de Lima. 2019*. Lima. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56451>
- Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba*. Tarapoto. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26053/R%C3%ADos_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administration*. México: Pearson.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. . México.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

- Rust, R. & Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Saavedra, V. (2016). *The Approaches to Development Planning*. Washington. USA: World Bank.
- Santana, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. Ecuador.
- Santos, E. (2017). The scientific field of administration: an analysis from the circle of theoretical matrices. (Vol.15). Brazil: Scielo- *CADERNOS EBAPE.BR*. <https://doi.org/10.1590/1679-395152841>
- Singer, T., & Lamm, C. (2009). The Social Neuroscience of Empathy. New York. *The Year In Cognitive Neuroscience 2009*. https://greatergood.berkeley.edu/images/uploads/Singer_2009.pdf.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- Toral, R. & Zeta, A. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja*. [Tesis de Maestría]. Ecuador.
- Torres, Z. & Torres, H. (2014). *Planeación y control. Una visión integral de la administración*. México: Patria.
- UNESCO. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. . Santiago: Ediciones del Imbunche.
- Veintimilla, M. (2006). *Principios básicos de gestión empresarial*.
- Vergara, K. (2021). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas 2019*. Lima. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63070/Vergara_DKD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Waldron, M. (1994). *Management and supervision*. Thompson Educational Publishing. Toronto.

Zeithaml, V.; Bitner, M., & Gremler, D. (2012). *Services marketing*. European: McGraw-Hill.

ANEXOS

Operacionalización de variables

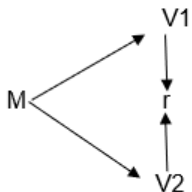
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Es el proceso de planificación, organización, dirección y control. Utilizando de manera eficiente los recursos disponibles de la entidad, para alcanzar las metas establecidas. Según Freeman, et, al. (1996).	<p>Es un conjunto de procedimientos adoptados por una entidad a fin de brindar soporte a las diferentes áreas de esta y así conseguir la eficiencia necesaria en los diversos procesos que se realizan, para la consecución de los objetivos.</p> <p>La presente Variable se midió mediante la encuesta tipo escala ordinal aplicado a los usuarios - docentes de la UGEL-Bellavista.</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Fijación de Objetivos • Plan operativo • Plan estratégico 	Escala Ordinal – Likert
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánica • Gestión de recursos humano • Gestión de recursos financieros • Gestión de recurso materiales 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación • Comunicación • Cumplimiento de metas. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Verificación • Acciones correctivas • Regulación 	
Calidad de servicio.	Es acogerse a las expectativas del usuario. Esta se realiza a través de los aspectos como: los elementos tangibles, la empatía, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad.	<p>Consiste en complacer las necesidades del usuario de la mejor manera, de tal forma que las expectativas que este mantenía respecto del servicio esperado se vean ampliamente superadas.</p> <p>Fueron medidos mediante una escala de tipo Likert de 19</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Condiciones de la zona de recepción • Presentación de los empleados • Ubicación de acceso • Equipos 	Escala Ordinal Likert
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Interés • Paciencia 	

	Parasuraman et al. (1985).	ítems, que corresponden a las cinco dimensiones establecidas que son: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, calidad de respuesta y seguridad.		<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación de equipos • Capacitaciones • Sincero interés por resolver los problemas • Atención rápida 	
			Capacidad de Respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Compromiso • Proactivo 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Información • Profesionalidad 	

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021?</p> <p>Problemas Específicos: PE 1. ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021?</p> <p>PE 2. ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021?</p> <p>PE 3. ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021?</p> <p>PE 4. ¿Cuál es relación entre la organización y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: OE 1. Identificar el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p> <p>OE 2. Identificar el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p> <p>OE 3. Analizar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p> <p>OE 4. Analizar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas: HE 1. El nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en la Unidad de la Gestión Educativa Local de Bellavista, San Martín – 2021, es buena.</p> <p>HE 2. El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín – 2021, es buena.</p> <p>HE 3. Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p> <p>HE4. Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p>	<p>Técnica La técnica que se utilizó son las encuestas para ambas variables.</p> <p>Instrumentos Los instrumentos que se utilizaron son los cuestionarios.</p>

<p>PE 5. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021?</p> <p>PE 6. ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021?</p>	<p>OE 5. Analizar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p> <p>OE 6. Analizar la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p>	<p>HE 5. Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p> <p>HE 6. Existe relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en la UGEL Bellavista, San Martín - 2021.</p>	
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>	
<p>Tipo: Básica Diseño: No experimental, de nivel descriptivo correlacional y corte transversal.</p>  <p>Donde: M = Muestra V 1 = Gestión administrativa. V 2 = Calidad de servicio. r = Relación entre variables.</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 1282 docentes de la UGEL Bellavista, San Martín.</p> <p>Muestra: 295 docentes.</p> <p>Se empleó la técnica de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, porque esta otorga a cada elemento de la población la misma probabilidad de ser incluido en la muestra del estudio.</p>	<p>Variables</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Empatía</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: gestión administrativa

Datos generales:

Cuestionario N°: _____

Género:

M

F

Introducción

El presente formulario tiene como finalidad conocer el nivel de la gestión administrativa en la UGEL Bellavista. por ello le invito a ser parte de esta investigación. Dicha información es completamente anónima y de carácter académico; cada una tiene cinco opciones, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) una alternativa, según su apreciación personal. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

NIVEL DE EVALUACIÓN

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

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nivel de Evaluación				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN DE PLANIFICACIÓN						
1	¿Cree usted que la misión de la UGEL Bellavista está enfocada a brindar una educación de calidad?					
2	¿Cree usted que los objetivos de la UGEL están bien orientados?					
3	¿Existe planeación operativa en las diferentes áreas de la UGEL?					
4	¿Se desarrollan planes estratégicos en la UGEL Bellavista?					
DIMENSIÓN DE ORGANIZACIÓN						
5	¿Los servidores de la UGEL están organizados para atender efectivamente las solicitudes?					
6	¿Existe una adecuada gestión de recursos humanos?					
7	¿Existe una adecuada gestión de recursos financieros?					

8	¿Existe una adecuada gestión de recursos materiales?					
DIMENSIÓN DE DIRECCIÓN						
9	¿Se asume seriamente el liderazgo en la UGEL Bellavista?					
10	¿Se motiva a los trabajadores para que tengan un mejor desempeño?					
11	¿El proceso de comunicación entre los diferentes niveles de la UGEL es eficiente?					
12	¿Se prioriza en la UGEL el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales?					
DIMENSIÓN DE CONTROL						
13	¿Se cumple en la UGEL con la respectiva y sistemática supervisión de las áreas?					
14	¿Se preocupan en la UGEL por verificar todos los procesos a cargo de sus responsables?					
15	¿Se toman medidas o acciones correctivas al detectarse ciertas dificultades en los trámites realizados en la UGEL?					
16	¿Existen medidas reguladoras en cada proceso?					

Muchas Gracias.

Cuestionario para medir la calidad de servicio

Datos generales:

Cuestionario N°: _____

Género:

 M

 F

Introducción

El presente formulario tiene como finalidad conocer el nivel de la Calidad de servicio en la UGEL Bellavista, por ello, le invito a ser parte de esta investigación. Dicha información es completamente anónima y de carácter académico; cada una tiene cinco opciones, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) una alternativa, según su apreciación personal. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Opciones de Respuesta

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

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Opciones de Respuesta				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para que brinden un buen servicio?					
2	¿Las oficinas están bien distribuidas para una atención eficiente?					
3	¿El personal viste de forma presentable?					
4	¿Se facilita todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite administrativo?					
5	¿Cuentan con equipos modernos y materiales para una buena atención?					
DIMENSIÓN EMPATÍA						
6	¿Existe comprensión por parte de los servidores?					
7	¿El servidor demuestra interés en ayudar?					
8	¿Los servidores tienen paciencia al momento de atender?					
9	¿Existe amabilidad en las diferentes áreas de la UGEL?					
DIMENSIÓN FIABILIDAD						

10	¿Existe la innovación de equipos en la UGEL?					
11	¿En la UGEL se labora con personal capacitado?					
12	¿Los servidores muestran interés en solucionar problemas?					
13	¿Los trámites documentarios se realizan con Rapidez y la celeridad?					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
14	¿En la UGEL la atención al usuario es con suma cortesía?					
15	¿Se atiende con mucho compromiso en la UGEL?					
16	¿Los servidores son proactivos al momento de realizar sus funciones?					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
17	¿Se labora en la UGEL proyectando una consistente confianza institucional?					
18	¿Los Servidores demuestran profesionalidad?					
19	¿Se proporciona información adecuada cuando Usted Tiene alguna duda sobre sus procesos de trámites y/o documentarios?					

Muchas gracias.

Ficha de validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Gilberto Carrión Barco
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Metodólogo
Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión administrativa
Autor (s) del instrumento (s): Lic. Dayxs Bravo Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_____ **SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO A UNA MUESTRA PILOTO** _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 11 de octubre de 2021.

DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mag. Encomenderos Bancallán Ivo Martín

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Economista

Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión administrativa

Autor (s) del instrumento (s): Lic. Dayxs Bravo Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 11 de octubre de 2021.



Mag. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Barboza Zelada Pedro Arturo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Lic. Dayxs|Bravo Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL		41				

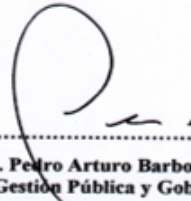
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1

Tarapoto 11 de octubre de 2021



.....
Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI 16529281

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Gilberto Carrión Barco
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Lic. Dayxs Bravo Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		43				

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

___ **SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO A UNA MUESTRA PILOTO** ___

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.3**

Tarapoto, 11 de octubre de 2021.

DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mag. Encomenderos Bancallán Ivo Martín

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Economista

Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio

Autor (s) del instrumento (s): Lic. Dayxs Bravo Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 11 de octubre de 2021.



Mag. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 9134 - CELAM

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Barboza Zelada Pedro Arturo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Lic. Dayxs Bravo Bustamante

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					41	

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

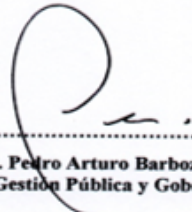
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Tarapoto 11 de octubre de 2021



.....
Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI 16529281

Autorización para aplicar los instrumentos de investigación a la muestra piloto.



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

EL JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 302, DE LA PROVINCIA DE MARISCAL CÁCERES JUANJUI.

HACE CONTAR:

Que la Lic. Dayxs Bravo Bustamante, identificada con DNI N° 47059094 y estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, tiene la autorización para realizar su muestra piloto de su investigación de su tesis titulada: **Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Bellavista, San Martín – 2021**, en ejecución de su proyecto de investigación, aplicando su muestra piloto de recolección de datos con los docentes que pertenecen a nuestra jurisdicción de la UGEL 302- Mariscal Cáceres Juanjuí y así poder seguir avanzando con su investigación.

Se expide el presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Bellavista 25 de octubre del 2021.

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains the text "DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN UGEL MARISCAL CÁCERES" and "Lic. Gerzon Rojas Alava DNI: 01154871 JEFE DE GESTIÓN PEDAGÓGICA".

Base de datos para la muestra piloto.

Variable 1: gestión administrativa

N.º	Planeación (1 - 4)				Organización (5 - 8)				Dirección (9 - 12)				Control (13 - 16)							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				
1	5	3	4	4	16	5	4	4	4	17	5	3	5	5	18	5	4	4	4	17
2	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
3	3	2	3	4	12	2	2	4	3	11	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8
4	5	4	3	3	15	4	3	4	4	15	3	3	5	5	16	4	4	3	3	14
5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
6	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
7	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	3	5	5	18	5	4	4	5	18
8	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
10	5	4	3	3	15	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13
11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16
12	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	2	4	5	16	4	5	4	5	18
13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
15	5	4	4	3	16	5	3	4	3	15	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17
16	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
17	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
18	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	3	3	5	5	16	5	3	3	5	16
19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
20	2	4	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11
21	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
22	2	2	2	3	9	2	2	4	4	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
23	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
24	5	3	5	3	16	5	3	2	3	13	3	3	3	3	12	3	3	5	3	14
25	3	3	1	3	10	5	4	5	3	17	5	1	1	5	12	3	4	3	1	11
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
28	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
30	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
32	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
33	4	3	4	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14	3	3	2	3	11
34	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
35	3	3	3	2	11	5	3	3	2	13	5	3	1	5	14	5	3	3	5	16
36	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
37	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
38	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18
39	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
40	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
41	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
42	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
43	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	4	3	3	14
44	5	3	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
45	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
46	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18

47	3	4	3	4	14	5	3	4	5	17	3	2	4	4	13	5	4	4	3	16
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
49	4	3	3	3	13	3	2	2	2	9	3	3	3	5	14	2	3	3	3	11
50	5	5	5	5	20	3	3	3	5	14	5	3	3	5	16	5	3	3	3	14
51	5	3	3	3	14	5	3	3	3	14	3	5	3	3	14	3	3	3	3	12
52	4	4	3	3	14	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	4	3	16
53	2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	3	3	3	4	13	4	3	3	2	12
54	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18
55	5	4	3	3	15	3	5	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
56	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	2	5	16	3	5	5	5	18
57	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
58	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
59	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	5	2	4	5	16	4	3	4	3	14
60	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19
61	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
62	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
63	5	5	4	5	19	4	5	3	3	15	5	4	4	5	18	4	3	3	3	13
64	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
65	3	4	5	2	14	3	5	3	2	13	2	4	2	4	12	4	2	4	4	14
66	3	3	4	3	13	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
67	1	4	4	4	13	5	4	4	3	16	4	3	3	5	15	4	5	5	4	18
68	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
69	5	4	5	5	19	3	4	5	5	17	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18
70	5	3	3	3	14	3	2	2	3	10	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11
71	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
72	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
73	4	4	5	5	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
75	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12
76	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
77	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15
78	5	4	4	4	17	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
79	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
80	5	4	3	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13
81	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	3	3	5	15	3	3	3	3	12
82	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	4	3	4	5	16	4	4	3	3	14
83	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
84	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
85	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17
87	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	5	5	3	3	16
88	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20

Variable 2: calidad de servicio

Nº	Elementos Tangibles (1-5)					Empatía (6-9)				Fiabilidad (10-13)				Capacidad de Respuesta (14-16)			Seguridad (17-19)							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19					
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	3	13
2	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	14	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12
3	1	1	1	1	1	5	4	4	4	3	15	2	2	3	3	10	3	3	3	9	2	3	3	8
4	5	2	4	5	4	20	3	5	5	3	16	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
6	4	5	4	4	5	22	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	5	13	4	4	5	13
7	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
9	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	15	5	5	5	15
10	5	4	4	4	3	20	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	3	4	11	4	4	3	11
11	5	1	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	5	1	9	3	3	1	7
12	4	3	4	3	3	17	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	3	4	4	11	3	4	4	11
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	5	15
14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
15	5	4	4	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	4	4	3	11	4	4	5	13
16	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12
17	4	4	5	5	4	22	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	5	4	13
18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	9	3	3	4	10
19	4	4	3	3	3	17	5	5	3	3	16	3	5	3	3	14	5	3	5	13	3	4	5	12
20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	1	3	7	4	4	4	12
21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	10	2	3	4	9
23	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
24	3	5	2	3	2	15	2	3	3	1	9	3	2	3	3	11	2	3	3	8	4	3	4	11
25	1	3	3	1	3	11	3	5	1	1	10	2	3	1	1	7	1	3	3	7	4	1	1	6
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
27	4	5	3	4	4	20	4	4	5	3	16	4	3	4	3	14	4	4	4	12	4	4	4	12
28	5	5	2	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	4	13	5	4	5	14
29	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
30	4	4	5	4	4	21	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	3	3	9	3	4	3	10
31	5	5	5	5	3	23	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	3	3	3	9
32	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	4	3	11
33	3	3	2	3	2	13	2	3	3	3	11	2	4	3	4	13	3	1	1	5	2	3	5	10
34	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	4	3	10	3	4	3	10
35	3	5	2	3	2	15	4	5	1	2	12	2	3	3	3	11	4	3	3	10	2	3	3	8
36	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	4	14	5	5	5	15
37	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	4	4	11	4	4	4	12
38	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	5	4	5	14	4	4	3	11
39	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6
40	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	3	4	4	11	3	4	5	12
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
42	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	5	15	4	5	5	14
43	5	3	4	4	5	21	3	4	3	4	14	5	4	4	3	16	3	4	4	11	4	4	4	12
44	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	10

45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
46	4	5	5	5	5	24	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	3	3	10
47	3	2	3	2	4	14	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	8	2	2	3	7
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
49	3	4	3	3	4	17	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	2	3	3	8	4	3	3	10
50	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	3	4	11	3	3	3	9
51	2	3	5	3	3	16	3	3	3	3	12	3	5	3	2	13	1	3	3	7	3	3	3	9
52	4	5	5	5	4	23	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	4	10	5	4	4	13
53	3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	3	8	3	3	2	8
54	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
55	5	5	4	5	4	23	5	5	4	3	17	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
56	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	2	4	5	2	13	5	5	5	15	5	5	5	15
57	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
59	2	3	5	4	3	17	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	12	4	4	4	12
60	4	4	4	5	4	21	4	3	4	3	14	4	4	3	5	16	4	4	4	12	4	5	4	13
61	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	5	5	15	5	5	5	15
62	4	4	4	5	3	20	5	4	3	3	15	4	5	5	3	17	4	4	4	12	4	4	4	12
63	5	4	4	3	4	20	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	10	3	4	3	10
64	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
65	3	2	5	3	1	14	3	4	3	3	13	4	2	2	1	9	2	2	3	7	4	5	4	13
66	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9
67	3	4	5	4	2	18	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12
68	3	5	5	5	3	21	3	5	5	5	18	3	3	3	5	14	4	4	3	11	3	3	3	9
69	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	13
70	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	2	2	4	11	2	3	2	7	3	3	3	9
71	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	14
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
74	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
75	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	3	3	3	9	3	3	3	9
76	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	17	4	5	4	3	16	4	4	4	12	4	4	4	12
77	5	3	4	5	4	21	5	4	3	5	17	3	4	4	3	14	4	3	4	11	4	4	4	12
78	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	4	11	4	4	4	12
79	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12
80	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	10	3	3	4	10
81	3	3	2	3	2	13	3	3	3	5	14	3	3	3	2	11	4	4	3	11	4	5	4	13
82	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	12	4	4	3	11
83	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
84	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
85	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
86	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	5	5	14
87	4	5	5	5	3	22	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	5	3	5	13	5	5	5	15
88	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
89	4	5	5	5	2	21	4	4	3	4	15	5	4	5	3	17	4	4	5	13	4	4	4	12

Indicé de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: gestión administrativa

ALFA DE CRONBACH - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N° Encuestas Piloto	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	68
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	75
3	3	2	3	4	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	38
4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	77
7	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	73
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
10	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	57
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	76
12	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	70
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
15	5	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	66
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	56
17	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	75
18	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	62
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
20	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	47
21	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	75
22	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	52
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	48
24	5	3	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	55

25	3	3	1	3	5	4	5	3	5	1	1	5	3	4	3	1	50
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
27	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	75
28	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	77
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
30	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	70
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
32	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	66
33	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	50
34	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	54
35	3	3	3	2	5	3	3	2	5	3	1	5	5	3	3	5	54
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	78
37	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	58
38	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	72
39	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	45
40	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	67
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
42	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	69
43	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	69
44	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	53
45	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65
46	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	72
47	3	4	3	4	5	3	4	5	3	2	4	4	5	4	4	3	60
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
49	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	2	3	3	3	47
50	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	64
51	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	54
52	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	67
53	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	45
54	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	75
55	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	61
56	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	3	5	5	5	72

Análisis de confiabilidad: calidad de servicio

ALFA DE CRONBACH - CALIDAD DE SERVICIO

N° Encuestas Piloto	Preguntas																			Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Sum fila (t)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	83
2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	74
3	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	47
4	5	2	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
6	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	82
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	93
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
9	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	88
10	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	70
11	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1	3	3	1	53
12	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	71
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	94
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
15	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	72
16	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	68
17	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	77
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	57
19	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	4	5	72
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	4	4	57
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	71
23	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
24	3	5	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	54

25	1	3	3	1	3	3	5	1	1	2	3	1	1	1	3	3	4	1	1	41
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
27	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	74	
28	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	82	
29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	
30	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	68	
31	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	69	
32	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	69	
33	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	1	1	2	3	52	
34	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	63	
35	3	5	2	3	2	4	5	1	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	56	
36	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	90	
37	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	68	
38	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	70	
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	
40	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	73	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
42	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	86	
43	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	74	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
46	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	74	
47	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	51	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
49	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	55	
50	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	64	
51	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	1	3	3	3	3	57	
52	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	74	
53	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	50	
54	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
55	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89	
56	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	87	

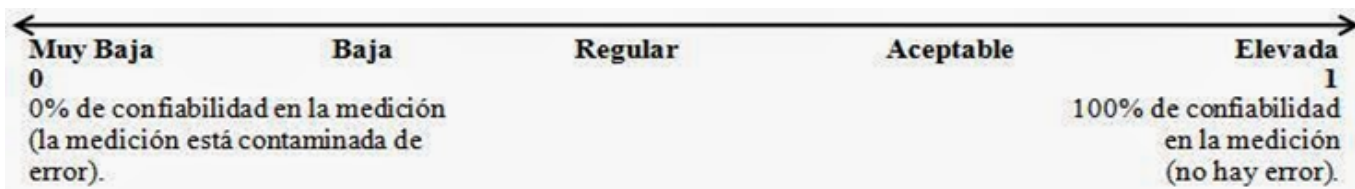
89	4	5	5	5	2	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	78
PROMEDIO columna (i)	3.87	3.84	3.97	3.93	3.63	3.82	3.89	3.75	3.69	3.69	3.87	3.73	3.66	3.78	3.82	3.85	3.85	3.96	3.93	Varianza Total
DESV EST columna Si	0.93	0.93	0.98	0.99	0.91	0.83	0.82	0.92	0.96	0.90	0.88	0.97	0.98	0.99	0.89	0.91	0.85	0.85	0.93	Columnas
VARIANZA por ítem	0.87	0.86	0.96	0.97	0.83	0.69	0.67	0.85	0.92	0.81	0.78	0.95	0.95	0.97	0.79	0.83	0.72	0.73	0.86	Varianzas total de ítems St²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si²	16.00																			184.89

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

Numero de Ítems : 19
Reemplazando:

$\alpha =$ 1.056 0.913

$\alpha =$ **0.96**



Constancia de autorización para la aplicación de la investigación



San Martín
GOBIERNO REGIONAL

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL BELLAVISTA U.E. 307

DIRECCIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

LA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE BELLAVISTA, DISTRITO Y PROVINCIA DE BELLAVISTA, REGION SAN MARTIN, QUE SUSCRIBE:

AUTORIZA:

A la Srta. **DAYXS BRAVO BUSTAMANTE**, identificada con D. N. I. N° 47059094, estudiante de la MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA en la Universidad Cesar Vallejo, para realizar la investigación de su tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista – San Martín 2021", en ejecución de su proyecto de investigación, aplicando los instrumentos de recolección de datos con los docentes que pertenecen a la jurisdicción de la UGEL – Bellavista y así seguir avanzando con su investigación.

Bellavista, 07 de octubre del 2021

Atentamente



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-BELLAVISTA
Unidad Ejecutiva N° 307-Educación Bellavista

Mg. MARÍA DE JESUS PHILIPPS TAFUR
Directora

Mde/PT/DUGEL-B
MIs

Esq. Avenida Loreto y Jr. San Martín – Tercer Piso – Ampl. Bellavista
<http://tramite.ugelbellavista.edu.pe>

Telefax 042-544341

Base de datos de la muestra de investigación

Variable 1: gestión administrativa

Nº	DIMENSIÓN DE PLANIFICACIÓN (1 - 4)					DIMENSIÓN DE ORGANIZACIÓN (5 - 8)					DIMENSIÓN DE DIRECCIÓN (9 - 12)					DIMENSIÓN DE CONTROL (13 - 16)				
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	
1	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	1	3	3	3	10	1	1	3	2	7	1	1	2	3	7	3	1	1	2	7
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
6	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
7	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10
9	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
10	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
13	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
14	4	4	4	4	16	4	4	2	1	11	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15
15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12
20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14	5	3	3	3	14
21	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17
22	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
24	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
25	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14

26	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
27	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17
28	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	5	16
29	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
30	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
31	5	5	5	3	18	4	3	3	3	13	3	5	3	5	16	5	3	5	5	18
32	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
34	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19
35	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
36	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19
37	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
38	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	3	5	16
39	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
41	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
43	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20
44	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14
45	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
46	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14	4	5	4	5	18	4	4	4	3	15
47	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17
48	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18
49	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14
50	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14	3	5	3	3	14	3	3	3	3	12
51	5	5	4	5	19	5	3	4	4	16	4	4	5	5	18	3	4	5	5	17
52	5	5	5	5	20	5	4	3	4	16	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19
53	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
54	5	3	3	3	14	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13
55	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
56	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18
57	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	3	5	4	5	17	3	5	4	3	15
58	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11
59	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16

60	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	5	4	4	4	17
61	3	1	3	5	12	3	3	3	3	12	3	5	3	5	16	5	3	3	3	14
62	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
63	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
64	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17
65	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
66	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
67	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13
68	5	5	5	3	18	5	3	3	3	14	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19
69	5	4	4	5	18	3	4	3	4	14	4	5	4	5	18	3	2	3	1	9
70	5	3	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
71	5	5	4	4	18	4	5	3	4	16	4	5	4	5	18	4	4	3	3	14
72	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
73	5	3	4	3	15	3	4	5	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	3	15
74	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
75	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19
77	5	5	4	3	17	3	3	2	3	11	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
78	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
79	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
80	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
82	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
83	5	5	5	3	18	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18
84	5	5	5	5	20	5	4	3	3	15	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18
85	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
86	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
87	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17
88	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
89	3	4	5	5	17	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12
90	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	4	5	3	3	15
91	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
92	5	5	5	3	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
93	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

94	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	3	4	3	15
95	4	3	5	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15
96	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
97	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
98	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
99	5	4	3	4	16	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14
100	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
101	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	4	3	4	16
102	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
103	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
104	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12
105	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
106	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19
107	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
108	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20
109	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
110	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	4	5	16	5	3	3	3	14
111	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
112	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
113	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
114	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
115	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
116	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
117	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18
118	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19
119	3	3	3	4	13	3	2	3	4	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
120	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
121	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
122	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
123	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
124	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
125	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
126	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
127	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

128	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
129	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
130	3	2	3	3	11	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
131	5	5	3	3	16	3	3	1	5	12	4	3	3	2	12	3	3	3	3	12
132	3	3	3	2	11	3	3	1	1	8	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
133	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
134	4	5	5	5	19	5	3	4	5	17	4	5	5	4	18	3	4	5	4	16
135	4	3	5	5	17	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
136	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19
137	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
138	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
139	5	4	4	4	17	5	5	1	3	14	5	5	4	5	19	2	5	5	4	16
140	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
141	4	2	5	4	15	2	3	2	3	10	4	3	3	5	15	3	3	3	4	13
142	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
143	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15
144	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
145	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14
146	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
147	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
148	5	5	5	5	20	3	5	4	4	16	5	4	5	5	19	5	3	4	5	17
149	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
150	5	3	3	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13
151	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
152	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
153	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
154	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	2	4	4	13	4	3	4	3	14
155	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
156	4	5	5	3	17	5	5	4	5	19	3	5	3	3	14	4	3	3	5	15
157	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
158	5	5	4	3	17	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19
159	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
160	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
161	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12

162	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	5	3	5	5	18	3	5	3	3	14
163	5	3	5	5	18	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18
164	5	5	4	5	19	4	3	5	5	17	3	4	3	5	15	3	3	2	2	10
165	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
166	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
167	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
168	4	3	2	3	12	3	3	3	2	11	3	4	3	4	14	4	3	2	3	12
169	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
170	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
171	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
172	5	5	5	4	19	5	3	5	3	16	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20
173	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
174	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
175	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
176	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
177	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
178	5	5	5	3	18	3	5	4	5	17	5	5	4	5	19	3	5	5	3	16
179	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
180	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
181	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
182	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
183	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14
184	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
185	5	5	4	5	19	5	4	5	3	17	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16
186	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
187	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	5	4	3	4	16
188	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
189	5	3	5	5	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
190	2	3	2	2	9	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	3	2	1	2	8
191	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	4	4	2	3	13
192	2	2	3	3	10	4	3	2	4	13	2	3	2	4	11	3	4	3	4	14
193	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
194	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19
195	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12

196	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
197	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
198	5	5	3	3	16	5	5	5	3	18	5	5	3	5	18	5	5	5	3	18
199	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
200	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	4	4	3	4	15
201	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
202	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
203	5	4	4	3	16	5	4	3	5	17	4	3	2	5	14	4	3	3	3	13
204	5	5	4	5	19	3	3	3	5	14	4	5	5	5	19	4	4	5	3	16
205	5	3	2	3	13	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14
206	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
207	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
208	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
209	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
210	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
211	5	3	4	4	16	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
212	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	3	3	3	5	14	4	4	3	3	14
213	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
214	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15
215	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
216	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
217	3	3	3	3	12	4	3	2	4	13	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14
218	5	3	3	3	14	5	3	2	5	15	3	5	3	5	16	5	5	5	5	20
219	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	3	4	5	16	4	5	3	3	15
220	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
221	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
222	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
223	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
224	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
225	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	2	3	3	4	12
226	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
227	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
228	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	3	4	5	16	5	4	4	4	17
229	2	3	4	4	13	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16

230	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
231	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16
232	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14
233	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	5	5	3	4	17
234	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
235	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
236	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
237	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17	5	5	5	5	20
238	5	3	5	5	18	5	3	5	3	16	3	5	5	4	17	5	4	4	4	17
239	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19
240	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
241	5	3	3	4	15	2	4	4	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13
242	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
243	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19
244	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
245	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
246	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	4	3	16	4	4	3	4	15
247	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
248	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17
249	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
250	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
251	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
252	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
253	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
254	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14
255	5	5	3	5	18	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20
256	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	3	4	3	1	11
257	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	5	2	15
258	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	2	2	1	2	7
259	3	5	5	5	18	3	3	3	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18
260	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
261	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
262	4	5	5	5	19	5	4	3	5	17	5	4	4	5	18	3	3	3	5	14
263	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	3	2	5	4	14	5	4	3	3	15

264	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
265	5	3	3	2	13	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
266	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
267	4	5	3	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
268	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
269	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
270	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
271	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19
272	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	3	1	3	3	10	3	2	2	3	10
273	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14
274	3	2	2	1	8	3	3	1	2	9	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9
275	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	1	2	2	3	8	2	3	2	2	9
276	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
277	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11
278	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
279	4	3	4	5	16	4	4	3	3	14	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18
280	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14
281	5	4	5	4	18	3	3	5	4	15	4	3	4	5	16	4	4	3	3	14
282	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
283	5	3	3	3	14	3	4	4	4	15	4	5	3	5	17	2	3	3	4	12
284	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
285	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11
286	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8
287	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14
288	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
289	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
290	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19
291	4	3	3	3	13	5	5	2	5	17	3	1	4	4	12	5	5	4	4	18
292	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
293	4	4	4	3	15	5	5	5	3	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
294	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
295	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11

Variable 2: calidad de servicio

Nº	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES (1- 5)					DIMENSIÓN EMPATÍA (6 - 9)					DIMENSIÓN FIABILIDAD (10 - 13)					DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA (14 - 16)			DIMENSIÓN SEGURIDAD (17 - 19)					
	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13		P14	P15	P16		P17		P18	P19
1	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	4	4	12	5	4	4	13
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
3	1	2	3	3	1	10	3	2	1	1	7	1	3	2	1	7	2	3	3	8	3	3	1	7
4	4	4	4	5	3	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15
5	3	5	5	5	3	21	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	5	5	14
6	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	5	4	13
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
8	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	3	3	3	9	3	3	3	9
9	4	3	4	3	3	17	5	5	5	4	19	3	3	4	3	13	3	3	3	9	4	4	4	12
10	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	3	3	4	10
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
13	4	3	4	5	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
14	2	4	5	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	3	2	7
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	5	5	14
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
20	4	2	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	2	8
21	4	4	3	5	3	19	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	11
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	4	14	5	5	5	15
23	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
24	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3
25	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11

26	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
27	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	5	14	5	5	5	15
28	2	3	2	3	2	12	5	4	4	4	17	2	4	3	3	12	3	3	3	9	3	4	4	11
29	3	3	2	2	2	12	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	9
30	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
31	3	3	2	5	3	16	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	4	4	3	11	4	4	5	13
32	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	4	12
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
34	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	5	4	4	3	16	3	3	4	10	5	3	5	13
35	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
36	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	15	5	4	5	14
37	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
38	5	3	5	5	3	21	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	5	11
39	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
41	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
42	5	5	5	5	3	23	1	5	5	2	13	5	5	2	5	17	5	5	2	12	4	5	5	14
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12
45	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
46	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	3	4	10
47	4	4	4	4	3	19	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	5	4	13
48	4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	14
49	2	3	2	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	8	3	3	3	9
50	3	3	5	3	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
51	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	4	13	5	4	4	13
52	5	5	5	3	2	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15
53	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	12
54	3	3	5	4	3	18	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	4	3	11
55	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	5	15	5	5	5	15
56	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	4	14	5	5	5	15
57	3	3	4	4	4	18	1	4	3	3	11	3	5	4	3	15	3	3	3	9	3	4	3	10
58	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10
59	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	13

60	3	4	5	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	11
61	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	12	1	1	3	3	8	1	3	3	7	3	3	3	9
62	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
64	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	13	4	5	5	14
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
66	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
67	2	3	4	3	3	15	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	2	8
68	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
69	4	2	4	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	5	4	13
70	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	3	4	10
71	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	17	3	5	3	3	14	4	4	4	12	4	4	5	13
72	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	4	4	13
73	4	5	3	4	4	20	5	3	3	4	15	3	3	4	4	14	3	4	4	11	4	4	5	13
74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
75	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	3	10	3	4	4	11
76	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	12	5	4	4	13
77	4	3	5	4	3	19	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	3	4	11
78	4	5	3	5	4	21	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	15
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	4	5	5	14	5	5	5	15
83	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	5	13
84	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	5	4	13
85	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
86	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	5	5	5	15	5	5	5	15
87	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	13
88	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	5	14
89	2	2	1	3	3	11	2	1	2	2	7	3	3	2	2	10	1	2	2	5	3	2	3	8
90	5	5	3	4	3	20	3	3	3	3	12	5	5	3	4	17	3	3	3	9	3	3	3	9
91	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	5	5	14
92	4	5	4	5	3	21	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
93	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15

94	3	4	5	3	3	18	3	3	5	5	16	5	3	3	3	14	4	5	3	12	5	3	5	13
95	2	2	2	3	3	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12
96	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	4	4	12
97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
98	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	14	5	5	4	14
99	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	3	3	3	9	3	4	3	10
100	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	5	4	13
101	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
102	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	5	5	15
103	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
104	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10
105	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
106	5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	12	4	5	5	14
108	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15
109	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
110	4	5	3	3	4	19	5	4	3	3	15	4	4	3	3	14	3	4	4	11	4	4	3	11
111	4	5	3	5	3	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	5	5	4	14	5	5	5	15
112	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
113	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
114	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
115	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	4	14	4	5	4	13
116	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	5	14	4	4	5	13
117	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	19	3	4	5	4	16	4	4	5	13	4	4	5	13
118	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	3	4	11	4	4	5	13
119	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	10
120	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
121	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	13
122	3	4	3	4	4	18	5	3	3	5	16	3	4	5	4	16	5	5	5	15	4	5	5	14
123	3	4	2	4	3	16	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10
124	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
125	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
126	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	15	5	5	5	15
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12

128	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	5	13
129	5	4	5	5	2	21	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	15	5	5	5	15
130	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	3	3	3	9	2	2	3	7
131	4	3	2	1	3	13	3	2	1	1	7	3	3	3	2	11	1	1	2	4	3	3	3	9
132	1	3	5	3	2	14	2	3	3	3	11	3	4	2	4	13	3	3	3	9	3	2	3	8
133	5	4	3	3	4	19	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	4	4	4	12	4	4	4	12
134	4	4	3	5	3	19	4	4	4	4	16	5	2	3	4	14	5	3	4	12	3	3	5	11
135	3	3	3	3	4	16	3	4	5	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	13
136	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13
137	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	14
138	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	12
139	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	4	14
140	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	4	5	13	4	5	4	13
141	2	1	4	3	2	12	2	2	3	2	9	2	1	3	3	9	2	3	2	7	3	3	2	8
142	3	3	5	5	4	20	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	5	4	13
143	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	4	4	11	4	4	4	12
144	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	15	4	5	5	14
145	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	3	11	3	4	4	11
146	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
147	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
148	3	5	3	5	5	21	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	10	4	4	4	12
149	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	4	14	5	5	5	15
150	4	4	3	4	2	17	3	4	3	4	14	4	3	4	2	13	3	4	4	11	3	4	3	10
151	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	4	14
152	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
153	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	14
154	3	5	4	4	1	17	3	1	2	4	10	1	3	3	3	10	2	3	3	8	3	4	3	10
155	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	5	5	15	5	5	4	14
156	5	3	3	3	2	16	5	3	3	3	14	3	3	3	2	11	3	3	3	9	3	2	3	8
157	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
158	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	18	3	5	5	5	18	5	4	5	14	4	5	4	13
159	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
160	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
161	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9

162	3	3	4	5	3	18	3	5	5	5	18	3	5	5	3	16	5	5	5	15	5	5	5	15
163	3	5	3	5	3	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
164	5	5	5	5	3	23	3	3	2	3	11	5	5	3	2	15	2	2	3	7	3	3	2	8
165	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
166	4	4	5	5	4	22	4	3	4	5	16	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
167	4	3	5	5	5	22	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	5	4	4	13	4	4	4	12
168	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9
169	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	13
170	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	5	5	14
171	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
172	4	4	5	5	3	21	4	3	3	4	14	5	4	4	3	16	3	4	3	10	5	4	3	12
173	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	4	5	13
174	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	15	5	5	5	15
175	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
176	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
177	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
178	5	3	3	3	5	19	5	3	3	3	14	4	5	5	5	19	3	5	3	11	5	5	5	15
179	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
180	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	4	12
181	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
182	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	4	3	10	4	4	3	11
183	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	3	4	10
184	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
185	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	4	11	5	3	3	11
186	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
187	2	3	2	4	4	15	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	4	9	2	5	3	10
188	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	5	1	11
189	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9
190	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	5	3	3	3	9
191	3	2	3	3	2	13	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	3	5	11
192	3	4	2	3	2	14	4	2	4	4	14	3	2	3	2	10	4	5	3	12	4	4	4	12
193	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
194	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	19	3	5	5	4	17	5	5	4	14	4	5	5	14
195	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	3	11	3	4	4	11

196	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	5	5	15
197	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
198	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	3	5	3	14	5	5	3	13	5	5	5	15
199	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
200	3	5	4	5	4	21	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	5	4	13
201	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
202	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	13
203	4	4	5	5	3	21	5	4	5	4	18	3	4	4	4	15	5	4	5	14	5	5	3	13
204	4	4	5	3	4	20	4	5	3	3	15	3	5	3	3	14	5	4	4	13	4	4	3	11
205	5	4	4	5	3	21	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	3	4	10	5	4	5	14
206	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	3	9	3	3	3	9
207	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	13	4	5	5	14
208	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
209	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15
210	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
211	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	3	4	3	10	3	4	4	11
212	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12
213	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	15
214	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	12	3	4	4	11
215	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
216	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
217	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	4	4	11	3	4	4	11
218	3	3	3	5	3	17	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	3	13	5	5	5	15
219	4	5	3	3	3	18	5	4	4	5	18	4	4	3	2	13	3	3	3	9	3	4	3	10
220	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
221	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
222	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	5	5	14
223	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	4	5	4	13	5	5	5	15
224	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	15
225	3	4	3	2	3	15	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	4	4	3	11	3	3	4	10
226	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15
227	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	4	4	11	4	3	3	10
228	5	4	3	4	4	20	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	3	4	4	11	5	4	5	14
229	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	4	10	4	3	3	10

230	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
231	4	5	2	3	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	10	3	3	2	8
232	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
233	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	15
234	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	9	4	3	3	10
235	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
236	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12
237	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	3	13	5	5	5	15
238	5	5	3	4	3	20	3	3	3	4	13	5	5	3	3	16	5	5	5	15	5	5	4	14
239	4	2	3	4	4	17	3	5	5	5	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	5	5	5	15
240	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
241	4	4	2	3	4	17	4	4	4	4	16	4	3	3	2	12	4	3	3	10	4	4	3	11
242	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	3	8	3	3	3	9
243	5	4	3	5	4	21	5	4	5	4	18	4	3	3	4	14	5	4	4	13	4	3	5	12
244	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
245	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	5	5	5	15	4	5	5	14
246	3	4	5	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	12	4	4	4	12
247	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
248	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	3	4	11
249	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
250	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	3	4	5	12
251	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
252	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
253	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	15
254	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	4	4	11
255	4	5	5	5	3	22	3	3	3	3	12	3	5	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9
256	4	3	5	3	2	17	2	3	4	3	12	2	3	3	2	10	5	5	3	13	2	2	1	5
257	5	5	4	5	4	23	4	5	4	3	16	4	4	4	3	15	3	5	4	12	4	4	5	13
258	2	3	2	3	3	13	3	2	2	3	10	3	2	2	1	8	3	3	3	9	2	3	1	6
259	5	5	3	3	3	19	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	3	3	5	11	5	5	3	13
260	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
261	4	4	5	5	4	22	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	5	4	5	14
262	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	20	3	5	4	5	17	5	5	5	15	4	5	5	14
263	4	4	5	5	3	21	4	5	5	5	19	3	4	1	3	11	4	4	5	13	4	5	5	14

264	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15
265	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
266	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12
267	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	11
268	5	5	1	3	2	16	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	4	10	3	3	4	10
269	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	12
270	4	5	2	3	4	18	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	4	4	11
271	3	4	2	4	3	16	3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	2	3	3	8	4	4	3	11
272	1	3	4	3	3	14	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8
273	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	3	3	10	4	4	3	11
274	2	1	3	3	3	12	1	2	2	2	7	3	1	2	2	8	3	3	4	10	3	2	3	8
275	2	2	2	5	2	13	2	3	2	5	12	1	2	2	2	7	2	2	2	6	3	3	2	8
276	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	19	5	3	4	4	16	5	5	5	15	4	4	5	13
277	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	9	3	3	3	9
278	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	5	13
279	3	4	2	4	3	16	4	4	4	4	16	4	2	3	3	12	4	3	3	10	4	4	4	12
280	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	4	5	14
281	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
282	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
283	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	4	5	13
284	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	2	3	2	7	3	2	4	9
285	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	3	2	2	7	2	2	3	7
286	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	3	8	2	2	2	6
287	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	4	4	12	4	3	4	11
288	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	3	3	9	3	3	4	10
289	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
290	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12
291	3	3	3	4	4	17	4	2	2	1	9	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	3	3	9
292	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
293	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	15	4	5	5	14
294	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	12	3	4	3	10
295	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	2	3	3	8	3	3	3	9

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20178679032
Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista UE307	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
María de Jesús Philipps Tafur	00906551

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Bellavista, San Martín - 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Dayxs Bravo Bustamante	47059094

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

Lugar y Fecha:



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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