



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión institucional y calidad de servicio en la Unidad de Gestión
Educativa Local Alto Amazonas, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Arévalo Díaz, Sindy Cinthia (ORCID: 0000-0003-3765-9223)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (ORCID: 0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por estar siempre a mi lado con su amor infinito.

A mis padres que siempre me han alentado en lograr mis objetivos y agradecerlos por haberme apoyado en todo momento y en mis decisiones.

Sindy

Agradecimiento

A mis docentes de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo, por sus consejos y sabias enseñanzas. A mi asesor Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada, por su apoyo y orientación profesional, en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

La autora

Índice de Contenidos

| | |
|--|----|
| Carátula | 1 |
| Dedicatoria..... | 2 |
| Agradecimiento | 3 |
| Índice de contenidos | 4 |
| Índice de tablas..... | 5 |
| Índice de figuras..... | 6 |
| Resumen | 7 |
| Abstract..... | 7 |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 13 |
| III. METODOLOGÍA..... | 44 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 44 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 44 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo..... | 45 |
| 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos,..... | 46 |
| 3.5. Procedimiento | 49 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 49 |
| 3.7 Aspectos éticos | 49 |
| IV. RESULTADOS | 59 |
| V. DISCUSIÓN..... | 54 |
| VI. CONCLUSIONES | 59 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 59 |
| REFERENCIAS | 59 |
| ANEXOS | 59 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de Gestión institucional | 51 |
| Tabla 2. Nivel de calidad de servicio | 51 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad | 52 |
| Tabla 4. Relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio | 52 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Dispersión entre la gestión institucional y la calidad de servicio | 53 |
|--|----|

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 439 docentes y la muestra fue de 205. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión institucional es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %. El nivel de calidad de servicio es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,990 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.01 % de la gestión institucional influye en la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión institucional, calidad de servicio, unidad de gestión local.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Institutional Management and the quality of service in the Alto Amazonas Local Educational Management Unit, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 439 teachers, and the sample was 205. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the institutional management level is medium in 50%, low in 30% and high in 20%. The level of quality of service is fair in 50%, bad in 30% and good in 20%. There is a significant relationship between Institutional Management and quality of service in the Alto Amazonas Local Educational Management Unit, 2021, since Spearman's Rho coefficient was 0.990 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 98.01% of institutional management influences the quality of service.

Keywords: Institutional management, quality of service, local management unit.

I. INTRODUCCIÓN

El contexto en el que se desarrolla el tema de la gestión institucional es de carácter se debe requerir que ante la adecuación de distintas acepciones en el cual no se debe caer en la tergiversación de ciertas lagunas que no se conozcan. Este contiene de forma esencial el primer contenido sobre el cual se va describir el estudio y contenido relacionado al plano teórico. Se menciona que cuando se tiene en cuenta el funcionamiento del sistema de gestión Institucional que son referentes a las instituciones educativas esta tiene que manifestarse de acuerdo con el acontecer que tienen las instituciones. El mundo es de carácter vertiginoso y competitivo de la actualidad marcado por el avance de la información y la comunicación en tiempo que se realiza a nivel mundial, sobre la rapidez con la que se producen los procesos de conformación internacional y que de alguna forma corresponden a las personas en el contexto local y nacional, motivo por el cual surge una impresión en la que se encuentra la educación, motivo por el cual esto permite sumergirnos la era actual del conocimiento moderno. Este suceso se presenta en el marco que nacen ciertas preguntas para respondernos cuán elevado se encuentran las instituciones que son educativas y referentes a los estándares de calidad que ofrecen siendo de forma indispensable responder cual es la relación entre calidad y gestión institucional sobre el que se desarrollan ciertas condiciones en que las instituciones educativas presenten óptimos niveles de calidad y servicios que están al alcance sobre calidad y gestión institucional siendo factible que los estudiantes puedan desarrollar competencias que brinden a la sociedad siendo ciudadanos responsables, competitivos y comprometidos. (Luna, 2018).

A nivel nacional, se percibe una realidad actual que gira entorno del sistema educativo haciendo visible que las instituciones no tienen excelente eficiencia sobre la gestión, siendo así que se ha detectado ciertas deficiencias, una de ellas es la democracia que se lleva dentro de la institución que sirve para poder desarrollar actividades sobre procesos de planificación institucional. Se encuentra también que existe una carencia en la identidad sobre la actuación de índole educativo la cual tiene por finalidad comprometerse en llevar consigo responsabilidades en la creación de planificación así también hasta lograr su fase de ejecución en cuanto a las actividades que comprende este trabajo. Como consecuencia vamos a

encontrar que concierne resultados, los cuales son los que marcaran la pauta son la realización de trabajo educativo que se desenvuelva en los parámetros que sean idóneos, no existe a lo que llamamos sobre servicio de calidad el cual se han suscitado sobre una serie de cambios que son originados referente a la producción y servicios. Por otro lado así mismo esto significa que en cuanto a los problemas de educación que existe en la actualidad, no existe una excelente calidad tanto en la producción como en los servicios de gestión institucional. Siendo realistas sobre los sucesos que se nos presenta en la actualidad en el cual se requiere potenciar el crecimiento de los servicios y gestión institucional el cual está relacionado a las UGELES sobre su objetivo destino a la misión educativa, los cuales tienen la necesidad de poder gestionar diseños actuales, logrando brindar un servicio eficiente a los estudiantes en el sector educativo (Hurtado, 2017) .

La Unidad que es destinada por la Gestión Educativa Local Alto Amazonas, tiene en cuenta con la participación sobre la descentralización del Gobierno Regional que este se desenvuelve con independencia, el cual está vinculado tanto en forma regulatoria, así como de carácter técnico de la Dirección Regional sobre la Educación que está presente en Loreto, siendo así que se brinda la difusión, orientación y control sobre como poder controlar la política institucional, normativa sobre educación nacional y regional referentes al desempeño de gestión institucional, el cual también debe ser finalidad examinar la evaluación de los resultado institucionales y todos los que tengan en el ámbito de su competencia.

La Unidad que corresponde a la Gestión Educativa Local Alto Amazonas está ejecutando una serie de acciones indispensable para promover el crecimiento en beneficio de la población, el cual no debe ser alejado de la planificación, siendo un aspecto muy importante y relevante la presencia de documentación tales como PEI, PCI, entre otros documentos de gestión importantes que permiten un desarrollo institucional adecuado para la prestación de servicios eficientes a la población usuaria, pero es evidente en la entidad la existencia de un distanciamiento inadecuado entre los funcionarios administrativos y los docentes, lo cual repercute deficientemente en la labor educativa, demostrado mediante una falta compromiso

preocupante en la labor de los docentes, así como en el desenvolvimiento del personal directivo.

Es así como se planteó como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021?. los **Problemas específicos** fueron: ¿Cuál es el nivel de Gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021?

El estudio tuvo **por conveniencia**, brindar una herramienta a los representantes de la institución para una mejor toma de decisiones y que estos pueda revertir las deficiencias encontradas contando con personal comprometido y con altos niveles de desempeño. **Relevancia social**: permitió que se tomen acciones beneficiosas para comunidad educativa, además que servirá como base para futuras investigaciones y que cumpla con la distinción una herramienta para otras instituciones que presentan una problemática puedan aplicar las alternativas de solución propuestas. **Valor teórico**: este presentó la relación existente entre ambas variables, contribuyendo a la comunidad científica con un aporte científico, además se justificó en teorías de autores que describieron cada variable de estudio y aportaron nuevos conocimientos. **Implicancias prácticas**: La investigación recoge cierta información que fue importante para la ejecución de resultados que sirvió para mejorar la institución y puedan crearse medidas de seguridad dirigidos a la gestión institucional y calidad en el servicio que es proporcionado por el talento humano. **Utilidad metodológica**: con el aporte de creación de dos instrumentos elaborados por el autor y validados por juicio de expertos y aplicados con la técnica del pilotaje para dar la confiabilidad, y éstos sirvan de base para futuras investigaciones, ya que se seguirán con todos y cada uno de los procesos de investigación científica.

Se tuvo como **objetivo general**: Determinar la relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. Y como **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de Gestión institucional en

la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.

Finalmente, la **hipótesis general** fue: H_i : Existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. H_o : No existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. Como **Hipótesis específicas se plantearon**: H_1 : El nivel de Gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, es alto. H_2 : El nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, es bueno.

II. MARCO TEÓRICO

Es importante señalar que nuestro proyecto de investigación esta englobado en normas internacionales y nacionales, que reforzaran nuestro estudio, ya que las mismas servirán para establecer el cumplimiento dispuesto por las normas que nos lleve a fortalecer nuestras variables de estudio

| Norma | Detalle | Descripción |
|-----------------------|---|--|
| Desarrollo sostenible | ODS: 4 | Se conceptualiza como la herramienta que permite que las niñas y niños puedan desarrollar su ambiente educativo en primaria y secundaria, tal como expresa el ordenamiento jurídico de forma gratuita, equitativa, siendo esta de calidad, así como también productiva sobre las respuestas en cuanto a los conocimientos que sean pertinentes para que sea efectivos. |
| Políticas del Estado | Norma Técnica para Calidad de Servicios | Tiene que ver con acción que tiene el estado para brindar a disposición de las instituciones referentes a la Administración Pública, un mecanismo que sirva para aumentar el crecimiento de calidad sobre los servicios que se ofrecen, logran un reconocimiento en la mejora destinado a la calidad sobre los servicios. |
| Políticas del sector | RS de SG: N° 304 - 2014 - MINEDU | Esto tiene que ser entendido en la forma que la gestión que opera el Ministerio de Educación puede consolidar una política que resalten la importancia sobre el perfeccionamiento y refuerzo de las debidas Instituciones Educativas proporcionado una gestión descentralizada que involucre factores de transparencia sobre las acciones realizadas, participativa que alcance una interacción adecuada sobre los asuntos que se comuniquen, que tenga como fin generar resultados positivos. El ámbito sobre el cual se realizará con menester para permitir que la institución se desenvuelva con los elementos necesarios que puedan aseguran el cumplimiento de metas institucionales. Es importante contar con un factor necesario que es el buen desempeño el cuna tiene como puntos de vistas la actualización global permitiendo un mejor desenvolvimiento respecto a las mejoras referente al desempeño. |

Haciendo hincapié en los antecedentes internacionales, los autores Palomeque & Ruiz (2019), en su investigación tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 100 docentes, técnica encuesta, instrumento encuesta. Concluyeron que, En cuanto al impacto sobre la debida gestión institucional que está relacionada al correspondiente conocimiento científico que se debe presentar en el sistema educativo en el país de Ecuador, se realizó un informe detallado sobre la correlación que se manifiesta en el Rho Spearman y Tau de Kendal y esta es verificada directamente proporcional. La situación que se ha producido en el transcurso de la

denominada gestión institucional en cuanto a la producción de bienes y servicios que se relacionan en base a las habilidades que tiene el talento humano, este es el denominado capital humano por otro lado tenemos también al capital estructural que es referido a las competencias que tiene la institución sobre su talento humano, así como en los instrumentos que realiza sobre un determinado sistema que aplica para con la organización, de este se corrobora que se tiene una oposición de 7 elementos en contra de la hipótesis nula; siendo así que se puede observar de alguna forma que cuando nos referimos a la calidad del capital humano este de alguna manera influye de manera significativa y asertiva en cuanto a la producción científica que tiene la universidad ecuatoriana. Es preciso mencionar que en el análisis del informe que se ha realizado el cambio de las acciones de la gestión institucional con relación al capital humano este tiene influencia de manera directa en la tecnología e innovación que tienen las universidades ecuatorianas.

Asimismo, Deler & López (2018), en su investigación de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra acervo documental, técnica fue análisis documental y el instrumento análisis de contenido. Concluyó que: se debe tener en cuenta el desarrollo científico para poder promocionarlo e incentivarlo a nivel local y expandirlo a nacional en los estudiantes, que de alguna manera se facilita en la identificación de ideas que sirven para generar mejoras en el ámbito social, pues esto representa de alguna manera que se pueda tener un medio destinado al estudio y desarrollo de la actividad científico-investigativa, este a su vez pueda servir para para el avance en el desarrollo profesional, en cuanto a la publicación científica, sobre los denominadas acciones referidas a eventos científicos así mismos es importante conocer la escala medible en cuanto al impacto de la gestión científica que se lleva a cabo en el proceso pedagógico involucrando otros factores, que deben ser actualizados para mejorar el ámbito educativo así como también de formación profesional.

Además, se citó el estudio de Olvera y Castillo (2020), tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra acervo documental, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. concluyó que, en lo correspondiente a la información recibida, habiendo sido procesada como

información relevante en cuanto a los estándares de calidad de servicio que surge como aquel instrumento de investigación de calidad aplicada este es importante y beneficioso para la institución, porque esto va permitir observar la deficiencia que presenta y de acuerdo a eso se podrán establecer mejoras que son significativas, en lo que respecta a: i) **Capacidad de respuesta** ante situaciones que pueden interferir en el ofrecimiento de servicio o productos, así como también a mejorar la calidad de atención que se ofrece al consumidor ii) **Profesionalidad y Empatía** tiene que ver con las competencias que se posee sobre ciertos conocimientos que son importantes para ofrecer con respecto a la organización, por cuanto a la empatía para poder prevenir lo que el cliente necesita así como también para ponerse en el lugar del cliente para poder atenderlo con la amabilidad que se merece generándole confianza y se sienta identificado con la institución, estos factores son importantes para realizar las mejoras y aplicar ciertas estrategias para mejorar calidad de los servicios o productos.

A nivel nacional, el estudio de Ormeño (2018), tipo transversal, diseño no experimental, población y muestra de 40 estudiantes indígenas y extranjeros de la Universidad Nacional de Ucayali, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: que la correcta que manifiesta las variables en la Universidad Nacional de Ucayali-sede Aguaytia es directa, pues tal como se observa en las tablas 1 y 3, se ha satisfecho con 100% (10) Ítems predeterminados, con una percepción de 40 estudiantes, de mostrando así que la gestión institucional es un aspecto relevante para lograr atender todos los inconvenientes, necesidades y carencias de los colaboradores así como de los usuarios, pues en base a esta, se tienen en cuenta todos aquellos aspectos necesarios para que la operatividad organizacional resulte eficiente. Es importante que los procesos de gestión se desarrollen adecuadamente en las organizaciones, partiendo por la buena actitud y predisposición de los directivos que les permita cumplir con sus funciones correctamente, evitando inconsistencias que obstruyan el cumplimiento de metas. Dentro de los procesos de gestión, la toma de decisiones es relevante, pues ante algún inconveniente, es necesario que se tomen las decisiones más acertadas, dejando de lado las emociones y optando por la razón.

Como consecuencia se citó, la indagación de los autores Vergara et al. (2021), tipo correlacional, diseño no experimental, población y muestra de 59 participantes de la Institución Educativa entre junio a octubre, 2020, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: se presenció una relación de gran relevancia entre variables pues el coeficiente rho arrojó 0,994 y un p valor de 0,000. En cuanto en la primera variable V1 gestión institucional debe comprender a las actuaciones que se realizan para poder llevar una serie de procesos para cumplir con los objetivos institucionales, con respecto a la V2 en cuanto a planeación estratégica debe ser entendida por la evaluación de un mecanismo en la cual se relaciona las técnicas y estrategias para impulsar la institución. La gestión institucional abarca una serie de acciones dirigidas al desarrollo eficiente de las organizaciones, donde la planificación toma gran relevancia como primer peldaño para el cumplimiento de metas y objetivos. ES clave que las entidades realicen planeaciones que permitan alcanzar resultados sin mucho margen de error, de tal manera que los procesos organizacionales resulten exitosos y se garantice el cumplimiento de propósitos a corto y en el largo plazo.

Asimismo, es estudio de Oseda et al. (2020) tipo aplicada, diseño correlacional, población de 154 sujetos y muestra de 92, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron que: se obtuvo una rho de 0,902 y p-valor: 0,000. ente la V1: potencial de innovación, que son aquellas oportunidades que permiten generar e inspirar nuevas ideas para el crecimiento, impulso sobre las instituciones, en cuanto a la V2: Gestión institucional, que comprende los diferentes planes de acción que se elaboran para concretarse objetivos y metas institucionales que involucran contar con ciertos elementos que apoyan al desarrollo de la organización. La gestión institucional es clave para que las actividades que se desean hacer como institución se cumplan, y los objetivos plateados se alcancen. Los directivos son responsables de desarrollar planes de acción y asegurar el cumplimiento de los objetivos, es así que, en base a una gestión institucional adecuada, se podrán planificar rutas de acción estratégicas que permitan expandir el negocio.

A nivel local, en el estudio de Navarro (2021), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 84 docentes, técnica análisis documental, instrumento guía

análisis documental. Concluyó que: Se expresa una relación positiva para ambas variables gestión Institucional, de acuerdo con el Rho de 0,637 y un p-valor 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Por un lado, la V1: Que conceptualiza a la gestión institucional como una estructura que tiene por finalidad establecer un plan de acción en base a ciertos criterios que nos permitirán generar ciertas circunstancias para poder generar mejores expectativas para la institución y poder ver que ineficiencia existe, hay que tener en cuenta que tenemos factores como transferencia, evaluación y rendición de cuentas que se deben establecer sobre una institución organizacional, en cuanto a la V2: liderazgo efectivo que involucra el debido desarrollando que realizan los funcionarios o líderes de la organización para manejar la institución y consolidar sus logros que requieren.

García (2021), en su investigación de tipo básica, diseño no experimental, nivel que es tendiente al descriptivo, así como correlacional, la muestra fue en base a treinta colaboradores del Hospital II-2 Ministerio de Salud, es por eso necesario tener que mencionar aquella técnica que servirá para compilar datos, tenemos la denominada encuesta y también el cuestionario. Concluyó que: Que se manifiesta un vínculo directo, alta entre ambas variables en que la gestión administrativa se relaciona sobre un adecuado sobre la calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2020. En cuanto al análisis se realiza un margen estadístico pues el coeficiente de correlación 0,752 y un p valor igual a 0,000. La calidad en las entidades es un elemento muy relevante que asegura el buen funcionamiento institucional, es por ello que los directivos deben tratar de realizar las actividades y procesos coherentemente, de manera que no solo se obtengan resultados de calidad, sino que la misma institución sea de calidad.

Azán (2021), en su investigación de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 80 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: ambas variables arrojaron una rho 0.929 y un p valor 0.000. Pues en cuanto a V1 Mejor calidad de servicio: Este implica tener un programa estructurado sobre las actuaciones que se deben realizar en la institución para poder brindar satisfacción al mercado consumidor y sobre todo mejorar la calidad institucional, en cuanto a la V2 Satisfacción del cliente: Este está orientado a dirigir un trato amable hacia los

clientes generando confianza y credibilidad para que se sienta identificado cada vez más con la institución, organización sea que pueda generar una serie de oportunidades sobre su mercado consumidor. La calidad debe entenderse como algo integran en las entidades, de tal manera que se puedan cumplir con las expectativas que presentan los consumidores sin inconvenientes, es decir que las organizaciones deben actuar con calidad, para que puedan responder sin problemas ante algunos inconvenientes presentados de improviso en las entidades.

En base a teorías que son relacionadas en el tema se describe, en primer lugar, a la **gestión**, que según Robbins & Coulter (2005), representa a la combinación de acciones de trabajo, y se dan a conocer a un cierto grupo de personas para poder hacerlos realidad, y cumplir con los objetivos, relativo a la entidad; **Institucional**, Alvarado (1999), testifica que son conjuntos de elementos tangibles e intangibles y que tienen la única función de controlar los recursos e incrementos de los trabajos que ejecuta el personal según lo que establece la organización, así mismo, se menciona la variable gestión institucional, establecida como las características que solo son permanentes de acuerdo al tipo de gestión que emplea una organización, todo depende de cómo el área de administración utilice los recursos disponibles para estructurar correctamente a su institución. Añadido a ello, el autor Llamo (2018), manifestó que la **gestión institucional** se concibe como un grupo de acciones que anticipadamente se han proyectado en un instrumento de gestión que es conocido como el proyecto educativo institucional, que servirá como esquema para cumplir continuamente los objetivos institucionales proyectados desde un comienzo.

El autor, Gallegos (2004), uno de los autores menciona que la gestión educativa institucional es el conjunto de especialidades administrativas que solo se establecen un rol principal, que es la de culminar con las tareas encomendadas en un menor tiempo posible y estas estén correctamente ejecutadas en la que permita ir avanzando con otras actividades para no quedarse estancados con los proyectos que se tienen planeados, en el periodo pronosticado, así como es la encargada de propiciar un adecuado ambiente para que todas las actividades propuestas se

realicen sin inconvenientes. La gestión institucional establece políticas que regirán las acciones de las instancias administrativas, para tener una adecuada gestión es importante contar con personal calificado, es decir el idóneo para ocupar tal puesto de trabajo, con la finalidad de que toda las acciones de la institución estén encaminadas en el marco de la normativa legal, para que al terminar un periodo de tiempo, tengamos resultados satisfactorio, por lo tanto es importante que los planes de acción sean claros y precisos y la misma vez establecer quienes lo van a ejecutar, por eso debe haber una coordinación entre el personal que lo elabora y lo ejecuta con el propósito de formar un equipo de trabajo.

Además Gonzales (2015), sostuvo que la gestión institucional, es el transcurso de disponer ciertos recursos establecidos en razón de sus culturas y perfeccionamiento, en su bienestar personal como familiar, siendo observado y analizado en el comportamiento que muestran con el compromiso con la organización, instituyendo medidas que avalen los distintos hábitos que presenta una sociedad, respecto a ello poder perfeccionarlos en los métodos que imponen las autoridades dirigentes, y todo esto tiene que ver con el ambiente en el que se desenvuelvan los individuos. La gestión institucional desarrollo acciones de planificación en cual se establece los planes estratégicos y operativos, por lo cual todos los colaboradores se enfoca a desarrollar las actividades tal como se especifican en dichos planes, por lo tanto, las personas que intervienen en la gestión institucional deben tener la capacidad y habilidades de gestión para que las actividades se ejecuten de manera eficaz y eficiente, por lo tanto, la institución debe determinar las funciones y responsabilidad de los puestos de trabajo con la finalidad de que todas las actividades se enfoquen a lograr el objetivo institucional de acuerdo al tiempo establecido.

Farro (2001) Se refiere a la gestión de una institución como su capacidad para desarrollar e implementar planes operativos estratégicos y herramientas de gestión para el año. La gestión institucional debe comprender una serie de actuaciones que permitan llevar desarrollar procesos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, todo ello teniendo una planeación estratégica, que debe ser entendida por la evaluación de un mecanismo en la cual se relaciona las técnicas

y estrategias para impulsar la institución. La gestión institucional abarca una serie de acciones dirigidas al desarrollo eficiente de las organizaciones, donde la planificación toma gran relevancia como primer peldaño para el cumplimiento de metas y objetivos. ES clave que las entidades realicen planeaciones que permitan alcanzar resultados sin mucho margen de error, de tal manera que los procesos organizacionales resulten exitosos y se garantice el cumplimiento de propósitos a corto y en el largo plazo (p. 186).

Bajo el mismo orden de ideas, la Unesco (2010), afirmó que la gestión institucional como un área donde la teoría y la práctica interactúan para lograr una educación de calidad orientada al aprendizaje. Es importante que los procesos de gestión se desarrollen adecuadamente en las organizaciones, partiendo por la buena actitud y predisposición de los directivos que les permita cumplir con sus funciones correctamente, evitando inconsistencias que obstruyan el cumplimiento de metas. Dentro de los procesos de gestión, la toma de decisiones es relevante, pues ante algún inconveniente, es necesario que se tomen las decisiones más acertadas, dejando de lado las emociones y optando por la razón. La gestión institucional, comprende diferentes planes de acción que se elaboran para concretarse objetivos y metas institucionales que involucran contar con ciertos elementos que apoyan al desarrollo de la organización. La gestión institucional es clave para que las actividades que se desean hacer como institución se cumplan, y los objetivos planteados se alcancen. Los directivos son responsables de desarrollar planes de acción y asegurar el cumplimiento de los objetivos, es así que, en base a una gestión institucional adecuada, se podrán planificar rutas de acción estratégicas que permitan expandir el negocio.

La gestión institucional, para De La Cruz (2016), es el manejo de indicadores que son integrados en las entidades, por ejemplo, el factor humano, con respecto al sector educativo es el docente quien asume la responsabilidad de brindar sus saberes a sus alumnos con la mayor objetividad posible, pero también son involucrados ciertos profesionales que suman enseñanzas para su formación profesional, que capacitarán a los docentes en temas educativos y de metodologías de enseñanza, se planteó todo esto con la intención de plasmar las metas y

objetivos a desarrollar, satisfaciendo ciertas necesidades. La gestión institucional desarrolla acciones tales como la planificar, organizar, direccionar y por ultimo realiza el control, lo cual permite que las actividades estén ordenadas, programadas y no exista retrasos en el desarrollo de las actividades, por lo tanto es necesario hacer evaluaciones constantes para conocer cómo se está ejecutando los planes estratégicos y operativos de la institución; después de concluir un periodo de tiempo es importante realizar una evaluación interna de toda las actividades y con los resultados obtenidos tomar decisiones oportunas y correctas

Finalmente, Asto (2018), señala que: son actos que solo pueden ser tomados y realizados por un individuo que posee la capacidad de planear, organizar, controlar y dirigir una organización, ejecutando las labores y delegando funciones a su equipo de trabajo para ser cumplidas en un cierto tiempo, concretando con éxito todo lo planificado, siguiendo rigurosamente todos los procesos, leyes, normas y directivas que las instituciones se rigen para cumplir con una gestión de calidad, obtenido e maximizando los ingresos internos en toda la institución en general, motivando aún más a cada integrante del mismo. El desempeño de los trabajadores adecuadamente se ve relegado en la gestión institucional, por ende aumenta la credibilidad y desarrollo de la misma, por lo tanto es importante que los colaboradores conozcan con claridad cuáles son instrumentos o herramientas de gestión y cuáles son los sistemas administrativos y funcionales que facilitan ser más eficientes y transparentes en relación a los recursos bajo su responsabilidad, los involucrados en la gestión deben simplificar los procesos administrativos con la finalidad de brindar un servicio de calidad al usuario, por lo cual es importante utilizar tecnologías de la información y comunicación dentro de los procesos administrativos.

Así también, el autor Pozner (2009), afirma que la gestión institucional es calificada como aquel elemento que beneficia la eficacia del servicio educativo y contribuye al desempeño de la comunidad estudiantil; empleando los procedimientos convenientes, tanto directores y funcionarios, todo dependerá según la forma en la que se organizan, planifiquen y desarrollen sus actividades, asimismo, permite administrar y dirigir la ayuda educativa según el nivel de productividad que los

miembros del equipo de trabajo logren desarrollar, las funciones son asignados según el nivel de sus capacidades, no son atareados con trabajos que no conocen, porque generaría mucho retraso hasta que cada trabajador se familiarice con sus cargos. Con todo esto, también se relaciona el uso que dan a sus ingresos financieros porque de ello dependerá si se podrán concretar o iniciar ciertos cambios en la institución, deben priorizar y analizar a nivel global con que cantidad de recursos dispone para ejecutar dicha gestión. Y así no se puedan presentar dificultades en el transcurso que ya están siendo concretados los planes que se tienen en mente ejecutarlos y se desperdicien fondos en asuntos menos urgentes frente a los de suma urgencia.

Asimismo, Sovero (2007), definió la gestión institucional, son las bases fundamentales que sirven para alinear los objetivos y técnicas con el fin de aplicar una buena administración a nivel general que abarca desde los procesos internos hasta los resultados que se esperan llegar a obtener, logrando tener un control de todos los avances que se venían estructurando de acuerdo a los indicadores que instauro la entidad. Asimismo, prioriza a la planificación como base para lograr ejecutar un control más cercano realizando las supervisiones las veces que sean necesarias para que los proyectos a establecer en una entidad sean considerados de forma eficaz, juntamente con la organización, la colaboración, información e inspección, en donde estos deben ser aprovechadas con un buen líder que encabece y explote al máximo estas funciones, para lograr cambiar esa percepción sobre los estudiantes débiles, formando estudiantes que se dediquen a fomentar la investigación y así poder participar en los programas que se realiza en una institución sin presentar temor alguno y sobre todo estar al servicio de una sociedad que últimamente es mucho más exigente.

Así también el autor, Ruiz (2007), definió a la gestión institucional, como lineamientos en que los encargados institucionales deben realizar y cumplir en búsqueda de la satisfacción de los docentes, y que cumplan y desarrollen su cargo evaluando la viabilidad de los objetivos plasmados buscando la forma y estrategias de cumplirlo de la mejor manera y lo más rápido posible, en tal sentido, corresponde al equipo de trabajo de la institución verificar la integridad y fundamentos de las

actividades a desarrollarse según el plan de ejecución de una manera severa con tal de obtener los resultados deseados, empleando los menores recursos posibles pero incrementando los ingresos fijos. Todo esto conllevará a que sepan utilizar todas las herramientas y materiales de la mejor manera posible, sin fallas para no volver a requerir otra vez, perjudicando el progreso de los demás.

Bajo el mismo orden de ideas, el autor Obregón (2002), manifestó que la gestión institucional es clave para que las actividades que se desean hacer como institución se cumplan, y los objetivos planteados se alcancen. Los directivos son responsables de desarrollar planes de acción y asegurar el cumplimiento de los objetivos, es así que, en base a una gestión institucional adecuada, se podrán planificar rutas de acción estratégicas que permitan expandir el negocio. La gestión institucional, comprende diferentes planes de acción que se elaboran para concretarse objetivos y metas institucionales que involucran contar con ciertos elementos que apoyan al desarrollo de la organización. Es importante que los procesos de gestión se desarrollen adecuadamente en las organizaciones, partiendo por la buena actitud y predisposición de los directivos que les permita cumplir con sus funciones correctamente, evitando inconsistencias que obstruyan el cumplimiento de metas. Dentro de los procesos de gestión, la toma de decisiones es relevante, pues ante algún inconveniente, es necesario que se tomen las decisiones más acertadas, dejando de lado las emociones y optando por la razón.

Además, Miranda (2016), mantuvo que el liderar o gestionar instituciones educativas se basa en capacitar y reforzar los conocimientos de los demás individuos, para que sean más eficientes y productivos, pero en beneficio para la organización en la que ejercerá sus labores de enseñanzas, evitando replantear los procesos. Por lo tanto, la gestión institucional desarrolla políticas de recursos humanos, en lo cual todo los involucrados del área de recursos humanos son los responsables de elaborar y ejecutar programas de capacitación para que los colaboradores desarrollen sus capacidades y habilidades que les permita ser eficaces y eficientes en sus labores dentro de la institución. La importancia de ejecutar proyectos de inversión enfocados a la capacitación permite a la institución ser más competitivo y tenga un buen desempeño en el ámbito donde se desarrolla;

es necesario contar con un adecuado clima laboral para que los colaboradores este contento de trabajar. En el ámbito educativo se definen las líneas de acción de cada una de las áreas administrativas. La debida importancia de la gestión institucional.

según Huayllani (2018), Siendo así que esto reside en lo siguiente: La gestión institucional es de suma importancia ya que, si se desarrolla de manera minuciosa y con las diligencias necesarias se puede lograr que los profesores y estudiantes se interesen en el aprendizaje, permitirá que los estudiantes no solo se beneficien en lo competitivo sino también en lo profesional. Incrementado su visión a futuro y querer llegar a ser mucho más en su vida de formación académica. Una adecuada gestión escolar favorece la relación de la institución con la sociedad, pues preparar al alumno y hacerlo consiente que a través de sus conocimientos puede y debe solucionar los problemas sociales el ideal, demostrando los años de estudio y las capacidades constantes que recibieron por los especialistas en las materias que ellos mismos decidieron conocer a profundidad para especializarse y servir a su población de una manera eficiente y eficaz en todas formas posibles, pero esto muchas veces no solo compete al director sino a todo el personal dentro de la institución sintiéndose comprometidos como personas y con el plantel, poniéndole ganas al realizar su trabajo buscando los mejores resultados.

La Ley 28044 (2003), establece los objetivos de la gestión institucional, en su art. 64, mostrando que la finalidad de la gestión institucional, es: Desarrollar los centros Educativos como centro de instrucción, asume el rol de establecer y brindar una buena particularidad de enseñanzas, asegurando que la educación sea de calidad tanto de forma como de fondo, pues no sólo se trata de que se sepa enseñar sino la calidad de la información impartida tiene que ser la idónea según el sector al que va dirigido. Consolidar el contenido de providencia de las fundaciones pedagógicas, permitiendo tener un respaldo para dar alternativas de solución cuando se presente cierto problema. Conseguir una conducción competente, apta y renovador de los establecimientos institucionales, conlleva a ir adaptándose a los avances tecnológicos que exige la sociedad. Instalar en la coyuntura según las acciones destinadas, que todos los procesos a desarrollar tienen que ser en relación con respetar las normas implantadas para el desarrollo constante de las

mismas. Estimular el autocontrol estable, que avalen los resultados obtenidos de la entidad presentando una buena imagen a la sociedad que inspire respeto y admiración. La gestión institucional debe comprender una serie de actuaciones que permitan llevar a cabo procesos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, todo ello teniendo una planeación estratégica, que debe ser entendida por la evaluación de un mecanismo en el cual se relacionan las técnicas y estrategias para impulsar la institución. La gestión institucional abarca una serie de acciones dirigidas al desarrollo eficiente de las organizaciones, donde la planificación toma gran relevancia como primer peldaño para el cumplimiento de metas y objetivos. Es clave que las entidades realicen planeaciones que permitan alcanzar resultados sin mucho margen de error, de tal manera que los procesos organizacionales resulten exitosos y se garantice el cumplimiento de propósitos a corto y en el largo plazo.

Manuales de la gestión institucional, es aquel documento que será utilizado para realizar las actividades institucionales, asegurando las buenas prácticas y el buen desarrollo institucional. Obregón (2002) precisa algunos principios: a. Compromiso con el empeño de los educandos: la pieza importante de cualquier establecimiento estudiantil es el estudiante, por lo tanto, todo lo que se proyecte, se ejecute, las actividades que se establezcan deben estar direccionados a la formación académica de los alumnos. Los instrumentos de gestión proporcionan todo el paso a seguir para la ejecución de las actividades institucionales, además es una guía que permite saber cómo se debe actuar ante todo los procesos administrativos con la finalidad de que los colaboradores sean más eficaces y eficientes. b. Grado y atribuciones visiblemente determinadas: deben seguir sistemáticamente este orden para que las entidades puedan conllevar sus estructuras de la mejor forma posible, con un buen liderazgo en todas sus funciones; definir claramente las funciones y responsabilidades de para cada área o colaborador es muy importante para que las actividades se encaminen de la manera tal como se lo planifico. La gestión institucional desarrolla acciones tal como capacitar a los colaboradores para que potencien sus habilidades de liderar un grupo de personas, por eso es importante formar colaboradores creativos, innovadores y competitivos por lo tanto el buen desempeño de los mismos contribuye a que la institución se desarrolle de una

manera eficiente. c. Determinar los distintos tipos en las que se eligen las disposiciones: se establecerá el compromiso que poseerá a adjudicarse a cada miembro de una institución, categoría, misión y el grupo con la que llevará a cabo dichas actividades. La gestión institución establece los lineamientos para la contratación de personal en lo cual se debe realizar con al debida transparencia con el propósito de que se elija al colaborador idóneo, después de haber elegido a la persona adecuada se debe proceder a capacitar, con el propósito de que el personal se adecua a la institución en el menor tiempo posible; el talento humano dentro de una institución no debe estar descuidado porque es la pieza esencial para planificar, organizar, direccionar y controlar toda las actividades, por lo cual sin ellos no es posible. d. Transparencia en la aclaración de conductos de contribución: cada integrante de la institución deberá guiarse de los distintos medios que informa la entidad para concretar con las metas y tareas que necesitan ser ejecutadas. Contar con un manual de la gestión institucional facilita las labores de los colaboradores por lo cual les permite ser más productivos y eficientes en el área o departamento donde se desempeñe, los instrumentos de gestión establece las pautas a seguir ante cualquier circunstancia que presenta ante la institución, por lo tanto permite tomar decisiones de manera oportuna y en el tiempo correcto, los que interviene dentro de la gestión institucional son los responsables de actualizar los instrumentos de gestión con el propósito de que se adecua a la realidad.

Existen herramientas de gestión que orientan las actividades de implementación en las instituciones educativas para lograr el desarrollo de la gestión institucional. Cada uno de ellos tiene sus propias características y funciones específicas en la gestión. Por lo tanto, deben ser desarrollados por consenso y conocidos por todos los educadores. Los cuales son: El Proyecto Educativo Institucional (PEI) Unesco (2010) Un documento de gestión a medio plazo que define la identidad de la institución y se centra en la visión de sociedad que deseamos. Será una herramienta para el cambio y transformación escolar, y las acciones de los educadores para lograr la visión, misión, metas y metas institucionales que están sujetas al proceso permanente de reflexión, construcción y renovación colectiva. (p. 43). El plan anual de trabajo (PAT) Fue creado teniendo en cuenta las obligaciones administrativas y tiene una vigencia de un año. Luego, la contabilidad

se lleva a cabo mediante reuniones y consenso. PAT nació a partir de un proyecto de institución educativa para lograr el objetivo de la escuela de lograr un aprendizaje mediado en condiciones básicas de calidad. Se determinan las actividades desarrolladas para lograrlo, incluyendo fechas de realización, fechas de reflexión, etc., y pueden ser confirmadas mediante seguimiento y coordinación continuos. Al final del año, esos resultados serán evaluados para determinar qué prácticas pueden repetirse y qué prácticas necesitan ser reemplazadas.

Dimensiones de la gestión institucional, a lo cual el autor Llamo (2018), menciona tres dimensiones con las cuales se puede medir: **Liderazgo directivo**; siendo el valor prestigioso, constante y habitual que representa ser el director de una determinada institución, además este líder presenta características como la fluida comunicación en donde pueda interactuar con los demás, tenga la capacidad de motivar y lograr que todos los colaboradores de su equipo de trabajo mantengan buenas ideologías para cumplir con sus quehaceres, debe generar valor en la institución; así mismo el líder del plantel deberá realizar las gestiones necesarias para generar un ambiente especial para el desarrollo educativo brindando la infraestructura, los materiales, insumos, el mobiliario y la tecnología para que los maestros puedan enseñar adecuadamente y facilite aprendizaje por parte de los estudiantes, también debe propiciar la seguridad necesaria para los niños, niñas y adolescentes que asisten al plantel; en el contexto actual de pandemia, el rol de los directores cumple una función muy interesante, puesto que no mantienen contacto directo con los docentes y estudiante y aun así deben ser capaces de asegurar que todas las actividades de enseñanza se lleven a cabalidad, teniendo como indicadores a las relaciones interpersonales, son las diversas asociaciones que se pueden generar entre dos o más personas; comunicación eficaz, se lleva a cabo cuando la persona emite un mensaje claro, directo, que no dé lugar a confusiones y malos entendidos de manera que el receptor lo entienda; competencias es la capacidad certera de realizar con éxito una determinada actividad del trabajo y capacidades directivas, es la generación de una cultura que identifica al trabajador con el proyecto institucional.

De la misma manera el autor, Llamo (2018), establece como dimensión de gestión institucional a la **organización**; que son básicamente los indicadores que revelan los avances de cada actividad y estrategia por realizar o ya realizado, tener datos precisos del nivel de productividad del personal que participó de dicho proyecto. Para ello se debe establecer una buena cultura que identifique a la institución, que inician de conocimientos claros y estratégicos, posteriormente relacionándose también, un control propicio del organismo educativo, además, encuadrando términos y técnicas para lograr su cumplimiento sin presentar equivocaciones algunas, que serían perjudiciales para la institución, teniendo como indicadores a los modelos organizativos, representa el punto de partida de una organización para la elaboración del diseño organizativo y cultura organizacional, representa el conjunto de diversos sentimientos, percepciones, hábitos, creencias, etc que se desarrollan dentro y fuera de los grupos de las organizaciones. **Planeación:** Es la forma en que se procede a la realización de conducir la administración en cuanto a la forma de un proceso conciso en la cual sea utilizada para cumplir los objetivos propuestos de la manera más eficiente, y que debe cumplir con un control medido por los planes de acción. Estos cumplen con una serie de objetivos que son requerido por la respectiva institución, organización tienen como misión cumplir con las metas institucionales. Existe un proceso ordenado dirigido a las debidas organizaciones estructuradas que se elaboran y estas conducen hacia una sola dirección con respecto a la administración pudiendo seguir y cumplir con los estándares que se requieren: Para esto se debe tener en cuenta: i) Plan Estratégico Institucional ii) Plan Operativo Institucional iii) Plan de Desarrollo Municipal Concertado. (p. 41). **Manejo de los recursos;** es el líder encargado de manejar y controlar la gestión administrativa con el fin de dar un buen uso de los mismos, gestionando de forma efectiva todos los procesos a desarrollar, en principal el implementar y contar con un equipo de trabajo que facilitara los avances que serán ejecutados ya sean a corto, mediano o largo plazo según lo establezca la institución, recibiendo constantes capacitaciones para perfeccionar los aprendizajes hacia los estudiantes, teniendo como indicadores a los recursos financieros, son aquellas de las que las organizaciones obtienen recursos para financiar inversiones, capital; recursos humanos, se encuentra compuesta por los colaboradores dentro de una organización y recursos educativos, están

compuestos por materias que son usadas para conducir el aprendizaje de los estudiantes.

Como segunda variable, **calidad de servicio**, López (2013), lo define como el rendimiento que perciben los usuarios de un servicio, el cual, si se encuentra acorde o es superior a las expectativas que presentaba antes de adquirirlo, habrá satisfecho sus necesidades, caso contrario quedará insatisfecho, es decir es que la calidad de servicio podrá ser determinado por cada individuos de acuerdo a sus expectativas, cumpliendo una serie de parámetros estrictamente establecidos de manera personal, debido a que cada personas posee expectativas diferentes, es así que para obtener servicios de calidad es necesario que las institución pase a un proceso de modernización, lo cual permite utilizar sistemas funcionales y administrativos más eficientes y transparentes; la utilización de software y equipos modernos permite administrar e identificar con rapidez en que proceso se encuentra los tramites de los usuarios, la gerencia de recursos humanos debe motivar constantemente y debe garantizar un clima laboral adecuado por lo tanto debe brindar confianza a todo los colaboradores para que las actividades se realicen de la manera eficiente. Los colaboradores que atienden al usuario deben actuar con amabilidad y respeto, en el caso de presentarse un problema en relación al servicio proporcionado al usuario el colaborador debe tener la capacidad de dar la solución en el menor tiempo posible. Mientras tanto Parasuraman, Zeithaml & Berry (2008), conceptualizaron la calidad de servicio como una serie de cualidades y requisitos mínimos que poseen un servicio, los cuales están acorde con las expectativas de los consumidores, es así que, si las expectativas son elevadas y ale no ofrece lo mismo, entonces existirá insatisfacción. El personal encargado de atender al cliente debe tener el conocimiento detallado de la características técnicas del producto que se ofrece, además debe apoyarse en los sistemas de sistemas de la información y comunicación, para que sus labores sean de manera eficaz y eficiente; el área de recursos humanos debe formar personal competitivo porque cada día el cliente es más exigentes y por lo tanto las organizaciones debe estar atento al comportamiento del mercado, la organización debe implementar plataformas en internet enfocadas a la atención en línea, además de implementar un sistema de pagos en línea, la organización debe tener bien ambientada sus instalaciones y la

celeridad en la atención, para que el cliente este impresionado por la forma de atención .que recibió dentro y fuera de la organización (p. 42).

Por su parte Rivera (2019), manifestó que la calidad de servicios es un aspecto fundamental que deben garantizar las entidades para mantener a sus clientes satisfechos, es así que resulta muy importante que las instalaciones de la empresa estén bien limpias y ambientas, para que los consumidores se sientan cómodos realizando adquiriendo bienes o servicios; el área de ventas debe contar con un sistema de identificación de ubicación de productos, es decir para ubicar con rapidez el producto, porque hay empresas que cuentan con un gran stock de productos en su almacén, la no utilización de ese sistema al vendedor no le va ser fácil encontrar el producto que está pidiendo el cliente, la demora causa un disgusto en el cliente, lo más probable es que no regrese a comprar, por ende la empresa está en el riesgo de tener menor utilidad.

Otro concepto importante fue lo expresado por los autores Alonso & Salazar (2016), donde indican que la calidad de servicio es un elemento subjetivo que satisface y/o cumple expectativas de los consumidores, de acuerdo al juicio crítico que realice el usuario al rendimiento percibido cuando adquiere el servicio, lo cual refleja su satisfacción, es decir que cuando el usuario está muy contento por el producto adquirido, es por ello que la gerencia debe ejecutar programas de capacitación a todos los colaboradores involucrados en la atención al usuario para concientizar la importancia que tiene la calidad de la prestación de servicios. La organización moderna realiza de manera eficiente sus actividades administrativas y funcionales, por que utiliza las TICs, también simplifican sus procesos que de tal manera brindan un servicio de calidad. Bajo el mismo enfoque, los autores Sánchez & Sánchez (2016), manifestaron que la calidad de servicio es un elemento subjetivo con una serie de cualidades y requisitos mínimos, que deben estar acorde con las expectativas de los consumidores, es así que, si las expectativas son elevadas y ale no ofrece lo mismo, entonces existirá insatisfacción. El personal encargado de atender al cliente debe tener el conocimiento detallado de la características técnicas del producto que se ofrece, además debe apoyarse en los sistemas de sistemas de la información y comunicación, para que sus labores sean de manera eficaz y

eficiente; el área de recursos humanos debe formar personal competitivo porque cada día el cliente es más exigente y por lo tanto las organizaciones deben estar atentas al comportamiento del mercado, la organización debe implementar plataformas en internet enfocadas a la atención en línea, además de implementar un sistema de pagos en línea, la organización debe tener bien ambientadas sus instalaciones y la celeridad en la atención, para que el cliente esté impresionado por la forma de atención que recibió dentro y fuera de la organización.

Asimismo, los autores Vargas & Aldana (2014), manifestaron que la calidad en las entidades es un elemento muy relevante que asegura el buen funcionamiento institucional, es por ello que los directivos deben tratar de realizar las actividades y procesos coherentemente, de manera que no solo se obtengan resultados de calidad, sino que la misma institución sea de calidad. La seguridad, tiene un papel representativo para asegurar calidad de servicio, la cual engloba a la institución, que se preocupa por el bienestar de sus clientes brindándoles medidas que puedan generar confianza ante sus consumidores, por posibles problemas que puedan manifestarse y puedan impedir el normal desarrollo de la institución en el ofrecimiento de sus servicios, es decir que deben cumplir sobre la credibilidad de lo ofrecido beneficiando a los intereses del cliente y propios, para generar una mayor satisfacción. La fiabilidad también es uno de los elementos que influyen en la calidad de los servicios, pues es perceptible por los consumidores y/o usuarios, brindando confiabilidad a la veracidad de los mismos y en sus beneficios, es decir que las entidades deben ofrecer los servicios con el valor que en realidad están dispuestas a otorgar, evitando malos entendidos que puedan afectar la interacción entre ambas partes. Añadido a ello, Valenzuela (2017), La calidad debe entenderse como algo que integran en las entidades, de tal manera que se puedan cumplir con las expectativas que presentan los consumidores sin inconvenientes, es decir que las organizaciones deben actuar con calidad, para que puedan responder sin problemas ante algunos inconvenientes presentados de improviso en las entidades, para dar un servicio de calidad es necesario capacitar a los empleados en temas de comportamiento y control de emociones para que cuando se presente un problema con un cliente se actúe de la forma correcta, porque el empleado de la organización no puede entrar en conflicto con el cliente, por eso es muy

importante que el personal esté capacitado y preparado; los empleados del área de ventas debe tener conocimiento detallado del bien o servicio; la calidad del servicio se ve afectado por ciertos factores tales como sistemas deficientes y la insuficiencia de una estrategia para dar solución a aquellos problemas que afectan la calidad del servicio.

Consecuentemente, el autor Gonzáles (2015), sostuvo que la calidad de servicio se obtiene a partir de una óptima gestión institucional, donde los directivos tienen un rol muy relevante destinado a que todos los procesos y actividades se efectúen de buena manera. Para tener una calidad de servicio es necesario modernizar la organización por que la tecnología permite a los empleados ser más rápido en la realización de las actividades, también contar con personal calificado y que tenga las ganas de trabajar por lo tanto la organización debe tener un clima laboral favorable para todos de tal modo el personal trabaje de manera motivada y por ende desarrollo de manera óptima las actividades, lo que permitirá cumplir los objetivos tal como fue planificado y por consiguiente le será fácil desenvolverse dentro de un mercado competitivo. Es muy importante que las entidades sepan cumplir con sus promesas para poder satisfacer a sus consumidores, decir que las entidades deben ofrecer lo que en realidad están dispuestas a dar, evitando decepcionar a los usuarios. Bajo el mismo orden de ideas, los autores Sánchez & Sánchez (2016), indicaron que la calidad de servicio óptima permite a las organizaciones ser más competitividad en el entorno donde se desenvuelven, pues la calidad es un aspecto que permite satisfacer y atraer más consumidores, es así que los directivos de hoy en tienen el reto de articular todos los elementos, áreas, y trabajadores de las organizaciones para obtener calidad de manera integral en las entidades. Para asegurar la prestación de servicios de calidad y lograr impresionar al cliente es importante y necesario que los ambientes de la organización estén limpios, las paredes deben estar pintados, utilización de la tecnología moderna, etc; la tecnología facilita las cosas porque a través de ello permite ser más eficientes en el servicio, pero sin afectar la calidad del mismo, la celeridad en la atención, es decir cero demoradas, porque las demoras y retrasos innecesarios hace que el cliente no se sienta conforme con el servicio; el gerente

debe estar atento a los cambio del mercado y la tecnología con la finalidad de tomar decisiones enfocadas a mejorar la calidad del servicio.

De acuerdo con, Álvarez & Ospina (2019), Son aquellos reflejos que tienen los clientes respecto a sus expectativas de los servicios brindados el cual está ligado en base las siguientes dimensiones: Esto tiene que ver con razón a la confiabilidad, tangibilidad, empatía, seguridad y tiempo de espera. Así mismo corresponde que se cree diversos medios para poder vincular a los clientes en cuánto a las experiencias que permiten de alguna forma visionar la realidad, para así hacer ver al estado donde se encuentra dicho producto o servicio, que este permitirá algún modo superar o satisfacer sus expectativas, esto se relaciona con otros factores que influyen con respecto al precio que tiene en el mercado y las actitudes que se requieren para lograr los objetivos (p. 89).

Por su parte para, Flores et al. (2019), Estos mencionan que la calidad de servicios tiene que ver con una serie de procesos que son en conjunto, que tienen que compenetrarse según la imagen que tengan los usuarios para con la sociedad y tiene que ver con las obligaciones que tienen, así como también los servicios tienen que ser eficientes con la calidad que corresponde, pudiendo satisfacer las necesidades de los clientes, estableciendo en la organización actuaciones positivas que son importantes para los clientes en cuanto a la atención que necesita, esto permite que los clientes se fidelicen. Brindar un servicio de calidad permite a la organización tener una amplia cartera de clientes y lograr un posicionamiento en un mercado sumamente competitivo, por lo cual se debe contar con una estrategia de control de calidad del servicio con la finalidad de superar aquellas deficiencias y lograr mejoras en la misma. La utilización de tecnología dentro de una organización facilita las actividades y por ende permite ser más rápidos en la atención al cliente, lo cual la gerencia debe evaluar constante mente las actividades de los empleados con la finalidad de que se realice correctamente y se tenga efectos positivos en la organización.

Consecuentemente, Castellano et al. (2019), afirmaron que es muy importante que las organizaciones se interesen por conocer las necesidades, expectativas,

preferencias y gustos que presentan los clientes, asimismo, el personal debe saber las características físicas del producto con la finalidad de atender al usuario de manera eficiente y eficaz, por lo tanto al personal debe estar en constante capacitación y debe tener la voluntad de aprender, en relación a la utilización de las herramientas tecnológicas y mecanismos eficientes de atención al usuario con la finalidad de dar cobertura a las exigencias. Estos conjuntos cuentan con características que denotan calidad, haciendo mención algunas de ellas: a) es un trámite muy riguroso poder ejercer un examen sobre todas aquellas necesidades que tienen los usuarios respecto al servicio que ofrecen y que estos cumplan la debida calidad de servicios, por lo tanto se debe implementar estrategias de control de calidad en todo los procesos involucrado a la calidad del servicio, el estudio de mercado me permite conocer las necesidades nuevas de los usuarios y tomar las decisiones, para dar cobertura a aquellas necesidades identificadas, las organizaciones cada día son más creativos e innovadores con el propósito de mejorar la calidad del servicio, es decir son más competitivos, ´por lo tanto la organización debe estar atentos a lo que pasa a su alrededor y estar preparado para los cambios que se vienen dentro del mercado. b) Es importante poder recurrir a la debida experiencia personal que pueden brindar los consumidores con respecto a la atención que buscan lograr, teniendo un valor concreto de acuerdo a lo que ofrecen. El personal que tiene la función de atender al usuario, debe poseer habilidades de comunicación y también debe ser muy respetoso y amable, además debe ser una persona capaz de controlar sus emociones porque hay usuarios que insultan al personal que atiende, por lo tanto el área de recursos humanos debe capacitar a los empleados para que estén preparadas y puedan dar solución de manera rápida a cualquier problema que se presente con los usuarios, con la finalidad de evitar mayores problemas en el futuro. c) De acuerdo con los últimos análisis que sirven para satisfacer al mercado consumidor en cuanto a los productos y servicios se tiene que implementar técnicas o estrategias que son regidas para lograr cumplir y satisfacer las necesidades de los clientes. La organización debe ser flexible y adaptable al cambio, por lo tanto debe modernizar su infraestructura, maquinaria, equipo y simplificar los procesos innecesarios con la finalidad de ser más rápidos en la atención al cliente, porque hoy en la actualidad el mercado es más competitivo, al no tener una estrategia de respuesta ante un

mercado competitivo la organización con el tiempo va ser desplazada por la competencia, por eso es importante contar con personal calificado, creativo e innovador, lo cual debe brindar alternativas, para mejorar la calidad del servicio. d) Es necesario establecer una serie de actividades a desarrollar que sean concerniente a potencializar las capacidades del talento humano estas involucran tener capacitaciones enfocadas a esos temas que pueden mejorar los procesos destinados a mejorar los servicios y productos para que puedan reunir la calidad que el mercado espera. (p. 4). Un servicio tiene la calidad cuando satisface las necesidades de los usuarios por eso es importante conocer las exigencias y en referencia a ello se procederá a tomar decisiones oportunas y razonables con la finalidad de dar cobertura a las nuevas necesidades de los usuarios y a la misma vez impresionar, para ello se debe tener un ambiente limpio, uso de tecnología moderna, celeridad en la atención y ser eficientes sin perder la calidad del servicio. Los elementos que influyen en la calidad de los servicios son perceptibles por los consumidores y/o usuarios, entre los cuales se encuentran, la fiabilidad, confiabilidad o veracidad de los mismos y en sus beneficios, es decir que las entidades deben ofrecer los servicios con el valor que en realidad están dispuestas a otorgar, evitando malos entendidos que puedan afectar la interacción entre ambas partes. Es decir que las entidades deben ofrecer lo que en realidad están dispuestas a dar, evitando decepcionar a los usuarios. Añadido a ello, la seguridad, también tiene un papel representativo para asegurar calidad de servicio, la cual engloba a la institución, que se preocupa por el bienestar de sus clientes brindándoles medidas que puedan generar confianza ante sus consumidores, por posibles problemas que puedan manifestarse y puedan impedir el normal desarrollo de la institución en el ofrecimiento de sus servicios, es decir que deben cumplir sobre la credibilidad de lo ofrecido beneficiando a los intereses del cliente y propios, para generar una mayor satisfacción.

Es importante que las entidades consideren a la satisfacción de sus clientes como un elemento primordial para lograr el desarrollo institucional, y a partir de ello realizar sus actividades y procedimientos de manera acertada, optando por brindar productos de calidad, sumado a ello una atención óptima para generar buenas bienestar y conformidad en los usuarios, en todo ello la capacidad de respuesta,

que posean las organizaciones juega un papel representativo, pues se refiere a las actuaciones que deben ser realizadas con suma rapidez ante cualquier circunstancia para resolver dudas o problemas que puedan afectar a la institución, siendo de vital importancia tener una actitud acorde al momento para ayudar a los clientes, promoviendo un servicio de calidad para con la sociedad, generando una buena imagen, esta también tiene que brindar una serie de mecanismos para que interactúen creando satisfacción. Cuando las entidades prestan servicios de calidad, tienen una buena imagen ante sus consumidores, lo cual crea confianza y credibilidad a los procesos que realiza, es por ello que los funcionarios deben realizar sus tareas y labores con miras a maximizar la satisfacción de los consumidores, comprendiendo que son el centro de la existencia de las organizaciones. Asimismo, es importante que las entidades conozcan cuales son los gustos y preferencias que tiene los consumidores respecto a los servicios que presta, a fin de brindarlos para que puedan sentirse satisfechos. La organización moderna realiza de manera eficiente sus actividades administrativas y funcionales, utilizando coherentemente y de manera estratégica las TICs a su favor, lo cual también contribuyen a una simplificación objetiva de sus procesos que de tal manera brindan un servicio de calidad. La gerencia debe estar conformada por funcionarios estratégicos que orienten la función organizacional hacia el desarrollo y crecimiento en el mediano y largo plazo, es así que para lograrlo deben ejecutar programas y actividades de capacitación a todo el personal involucrado para una atención al usuario eficiente. Es importante que las entidades consideren en la comercialización de sus productos, bienes y/o servicios a la calidad de atención, pues ello influye adecuadamente en la satisfacción de los usuarios, es decir que cuando el usuario está muy contento por el producto adquirido, logra cumplir con sus expectativas generadas antes de adquirirlo.

En tal sentido Paredes (2021) Las instituciones tienen que estar en constante actualizaciones mejorando así la imagen de la institución, por lo que se tiene que saber que mejores buscan los clientes que necesitan los servicios o productos. Esto implica poder aplicar aquellas estrategias y herramientas que son indispensables usarlas para el crecimiento de la institución tenemos nuevas y avanzadas formas de hacerlo como el marketing, benchmarking, que son utilizadas para la gestión

que se quiere desempeñar logrando posicionarla como modelo, por eso se tiene que seguir las recomendaciones para que se logre el liderazgo que se quiere en el mercado. La gerencia de recursos humanos debe elaborar y ejecutar programas de capacitación en temas socioemocionales y control de las emociones, por lo tanto, los empleados deben tener la disponibilidad de aprender, para que cuando realice sus labores sea una persona eficiente en el área de atención al cliente, por lo cual la organización debe contar con una estrategia de mejora constante de los procesos de atención al usuario con la finalidad de brindar un servicio de calidad. Es muy importante que las entidades sepan cumplir con sus promesas para poder satisfacer a sus consumidores, decir que las entidades deben ofrecer lo que en realidad están dispuestas a dar, evitando decepcionar a los usuarios. La calidad de servicio se obtiene a partir de una óptima gestión institucional, donde los directivos tienen un rol muy relevante destinado a que todos los procesos y actividades se efectúen de buena manera. Para tener una calidad de servicio es necesario modernizar la organización por que la tecnología permite a los empleados ser más rápido en la realización de las actividades, también contar con personal calificado y que tenga las ganas de trabajar por lo tanto la organización debe tener un clima laboral favorable para todos de tal modo el personal trabaje de manera motivada y por ende desarrollo de manera óptima las actividades, lo que permitirá cumplir los objetivos tal como fue planificado y por consiguiente le será fácil desenvolverse dentro de un mercado competitivo. Existen una serie de aspectos que influyen en la calidad de los servicios que brinda una entidad, los cuales, son percibidos por los consumidores para determinar su satisfacción, entrando a tallar así los elementos tangibles, que comprende todos aquellos elementos materiales que se encuentran presenten en las entidad o contribuyen a la prestación de servicios o la venta de productos, dichos elementos materiales corresponden a los recursos disponibles con los que se cuenta y son necesarios para que se efectúen los proceso adecuadamente, así como las diferentes instalaciones, equipos diversos, y demás que puedan existir, el personal es muy importante para complementar las actuaciones que se requieren realizar y este no debe dejar de al lado los materiales de comunicación, todos estos manifiestas una apariencia fisca existente, servicios que se brindan al mercado consumidor, actualizaciones, que están sujetos a una evaluación sobre el nivel de calidad que brindan a la sociedad. (p.68).

La forma en que se entrega la debida calidad y servicio para Cruz (2013), este manifiesta que la atención que es referente al servicio que se le brinda al mercado consumidor, clientes, es exponencial en cuanto al aumentado de la competencia siendo posible que los clientes tienen una variedad de donde poder escoger sus productos siendo importante para los clientes. Para lograr fidelizar a los clientes, se les debe brindar confianza, atención de manera rapidez, tener las instalaciones limpias y ambientadas , utilización de tecnología moderna y que el personal atienda con amabilidad y respeto, lo cual se busca que el cliente quede impresionado; el ciclo del servicio no solo termina con la entrega del producto, por lo tanto se debe hacer un seguimiento después de la entrega, para asegurarse de que el cliente ha quedado satisfecho con el servicio, estas estrategias permite que el cliente regrese a comprar, además es un persona que va comunicar a su familia y amigos acerca del servicio que brinda la organización. La implementación de estrategias relacionadas a mejorar la calidad del servicio permite a organización ser más competitivo dentro del mercado. La empatía es un concepto fundamental que influye severamente en la forma en que los consumidores perciben a los servicios, pues tiene que con la comprensión y asimilación de la posición en la que se encuentran los consumidores, por parte de la entidad, para brindarles lo que en sí necesitan o es necesario dáselos para que se sientan satisfechos, dicho de otra manera es considera como el sentir de la empresa en lo que sus clientes quieren que reciba esto tiene que ser con la seguridad y atención personalizada que se les debe brindar. Esto no solo involucra que se tenga un trato armonioso con el cliente, sino la seguridad que se le ofrece, y ponerse en el lugar del cliente en como desea que se le atienda, es por eso que se necesita un gran compromiso en la realización de acciones. Es importante conocer al cliente sobre sus requerimientos y necesidades el cual implica dirigir con los valores que corresponde tener a un excelente talento humano creando un ambiente adecuado. Los elementos tangibles juegan un rol muy importante en la calidad de los servicios, pues hacen sentir a los consumidores, seguros, demuestran limpieza e higiene y entre otros aspectos más, es por ello que las organizaciones deben tratar de verse lo más presentable posible, de tal manera que se logre cumplir con las expectativas de los consumidores. Los elementos intangibles comprenden todos aquellos materiales físicos involucrados en la prestación de servicios o la venta de productos, los cuales deben estar en

óptimas condiciones a fin de demostrar seguridad y confianza ante la población. Dentro de los elementos tangibles también se encuentra la presencia del personal, los cuales deben en la medida de lo posible deben demostrar limpieza e higiene, así como seguridad en lo que realizan de tal manera que los consumidores se encuentren convencidos de que acudieron al lugar más idóneo para adquirir sus bienes o servicios de ser el caso. Las organizaciones que mantienen relación directa con sus clientes deben cuidar su aspecto físico de la mejor manera posible, evitando desperfecto que generen desconfianza e inseguridad sobre la calidad de los servicios.

Por su parte, Sánchez & Sánchez (2016), sostuvieron que para asegurar la prestación de servicios de calidad y lograr impresionar al cliente es importante y necesario que los ambientes de la organización estén limpios, las paredes deben estar pintadas, utilización de la tecnología moderna, etc; la tecnología facilita las cosas porque a través de ello permite ser más eficientes en el servicio, pero sin afectar la calidad del mismo, la celeridad en la atención, es decir cero demoras, porque las demoras y retrasos innecesarios hace que el cliente no se sienta conforme con el servicio; el gerente debe estar atento a los cambio del mercado y la tecnología con la finalidad de tomar decisiones enfocadas a mejorar la calidad del servicio. Los servicios de calidad óptima permiten a las organizaciones ser más competitividad en el entorno donde se desenvuelven, pues la calidad es un aspecto que permite satisfacer y atraer más consumidores, es así que los directivos de hoy en tienen el reto de articular todos los elementos, áreas, y trabajadores de las organizaciones para obtener calidad de manera integral en las entidades. Esto así mismo se puede guiar por algunos puntos: i. El mercado competitivo es cada vez más grande siendo así que existe una demanda de productos que son brindados y tienen un crecimiento circunstancial, siendo así que se deben generar un valor agregado por lo tanto la gerencia debe estar atento a las nuevas necesidades del cliente y por ende dar respuesta a las nuevas expectativas. ii. El mercado competidor viene ofreciendo cada vez mayor calidad y mejor precio, siendo posible que se busca mejorar el ofrecimiento de servicios o productos con una diferencia que puede ser reconocible y expresa, la calidad del servicio se ve afectado es porque la organización es porque cuenta con un sistema deficiente y procesos no

documentados. Es necesario saber que en la actualidad los clientes se han vuelto más exigentes, siendo así que no están a la expectativa del precio o calidad, sino por lo contrario al buen servicio que les ofrecen en un grato ambiente, sintiéndose confiables con la empresa que los atiende, por lo tanto, se sienten identificados con la empresa; las simplificaciones procesos innecesarios nos permite ser más eficientes sin afectar la calidad del servicio (p.45). Es importante que las entidades consideren en la comercialización de sus productos, bienes y/o servicios a la calidad de atención, pues ello influye adecuadamente en la satisfacción de los usuarios, es decir que cuando el usuario está muy contento por el producto adquirido, logra cumplir con sus expectativas generadas antes de adquirirlo. La gerencia debe estar conformada por funcionarios estratégicos que orienten la función organizacional hacia el desarrollo y crecimiento en el mediano y largo plazo, es así que para lograrlo deben ejecutar programas y actividades de capacitación a todo el personal involucrado para una atención al usuario eficiente. La organización moderna realiza de manera eficiente sus actividades administrativas y funcionales, utilizando coherentemente y de manera estratégica las TICs a su favor, lo cual también contribuyen a una simplificación objetiva de sus procesos que de tal manera brindan un servicio de calidad. Asimismo, es importante que las entidades conozcan cuales son los gustos y preferencias que tiene los consumidores respecto a los servicios que presta, a fin de brindarlos para que puedan sentirse satisfechos.

Por su parte Vásquez (2017). Es menester proporcionar un eficiente servicio a los clientes permitiendo que de alguna manera si se logra generar un adecuado servicio estos volverán a solicitar los servicios o productos que requieren así mismo estos nos pueden recomendarnos y ganar productividad consolidándonos como una empresa estable y reconocida. En la actualidad las empresas ponen más énfasis en la calidad del servicio por lo cual establecen estrategias tales como implementan un plan de control de calidad en todos los procesos relacionados a brindar el producto, también establecen sistemas eficientes y procesos documentados y contratan personal que tenga habilidades en atención al cliente, debido a que el cliente es más exigente y el mercado es sumamente competitivo porque el que se confía queda desplazado por la competencia. La modernización de la organización y contar con personal competitivo me permite ser una empresa

que brinda un servicio con rapidez sin afectar la calidad del servicio por lo tanto las empresas deben estar atentos en lo que sucede en el mercado y por ende estar preparados para los cambios del mismo. Cuando las entidades prestan servicios de calidad, tienen una buena imagen ante sus consumidores, lo cual crea confianza y credibilidad a los procesos que realiza, es por ello que los funcionarios deben realizar sus tareas y labores con miras a maximizar la satisfacción de los consumidores, comprendiendo que son el centro de la existencia de las organizaciones, es por ello que resulta importante que las entidades consideren a la satisfacción de sus clientes como un elemento primordial para lograr el desarrollo institucional, y a partir de ello realizar sus actividades y procedimientos de manera acertada, optando por brindar productos de calidad, sumado a ello una atención óptima para generar buenas bienestar y conformidad en los usuarios, en todo ello la capacidad de respuesta, que posean las organizaciones juega un papel representativo, pues se refiere a las actuaciones que deben ser realizadas con suma rapidez ante cualquier circunstancia para resolver dudas o problemas que puedan afectar a la institución, siendo de vital importa tener una actitud acorde al momento para ayudar a los clientes, promoviendo un servicio de calidad para con la sociedad, generando una buena imagen, esta también tiene que brindar una serie de mecanismos para que interactúen creando satisfacción. Asimismo, es importante que las entidades conozcan cuales son los gustos y preferencias que tiene los consumidores respecto a los servicios que presta, a fin de brindarlos para que puedan sentirse satisfechos. La organización moderna realiza de manera eficiente sus actividades administrativas y funcionales, utilizando coherentemente y de manera estratégica las TICs a su favor, lo cual también contribuyen a una simplificación objetiva de sus procesos que de tal manera brindan un servicio de calidad. La gerencia debe estar conformada por funcionarios estratégicos que orienten la función organizacional hacia el desarrollo y crecimiento en el mediano y largo plazo, es así que para lograrlo deben ejecutar programas y actividades de capacitación a todo el personal involucrado para una atención al usuario eficiente. Es importante que las entidades consideren en la comercialización de sus productos, bienes y/o servicios a la calidad de atención, pues ello influye adecuadamente en la satisfacción de los usuarios, es decir que cuando el usuario está muy contento por el producto adquirido, logra cumplir con sus expectativas

generadas antes de adquirirlo. Respecto a las **dimensiones de la calidad de los servicios**, se tiene a las siguientes según el modelo Servqual: **Fiabilidad:** Tiene que ver con el grado de capacidad que permite a la empresa realizar el ofrecimiento de los servicios siendo confiable la información que brindemos que facilite ver la competencia profesional que tiene la organización, brindando servicio y eficiencia que se tenga. **Seguridad:** Es la forma en que la institución, empresa, organización se preocupa por el bienestar de sus clientes brindándoles medidas que puedan generar confianza para con el mercado, brindando la confianza necesaria ante posibles problemas que puedan manifestarse y puedan impedir el normal desarrollo de la institución en el ofrecimiento de sus servicios, productos, es decir que deben cumplir sobre la credibilidad de lo ofrecido beneficiando a los intereses del cliente y propios, para generar una mayor satisfacción. **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a las actuaciones que deben ser realizadas con suma rapidez ante cualquier circunstancia para resolver dudas o problemas que puedan afectar a la institución siendo de vital importancia tener una actitud acorde al momento para ayudar a los clientes, promoviendo un servicio de calidad para con la sociedad, generando una buena imagen, esta también tiene que brindar una serie de mecanismos para que interactúen creando satisfacción. **Empatía:** Este debe ser conceptualizado como aquel plano en que una persona puede poner en el lugar de otra sobre sus actividades, emociones y problemas que tengo sobre el tema en específico y esto en el mundo de los negocios es considerado como el sentir de la empresa en lo que sus clientes quieren que reciba esto tiene que ser con la seguridad y atención personalizada que se les debe brindar. Esto no solo involucra que se tenga un trato armonioso con el cliente, sino la seguridad que se le ofrece, y ponerse en el lugar del cliente en como desea que se le atienda es por eso que se necesita un gran compromiso en la realización de acciones. Es importante conocer al cliente sobre sus requerimientos y necesidades el cual implica dirigir con los valores que corresponde tener a un excelente talento humano creando un ambiente adecuado. **Elementos tangibles:** Los elementos tangibles juegan un rol muy importante en la calidad de los servicios, pues hacen sentir a los consumidores, seguros, demuestran limpieza e higiene y entre otros aspectos más, es por ello que las organizaciones deben tratar de verse lo más presentable posible, de tal manera que se logre cumplir con las expectativas de los consumidores. Los elementos

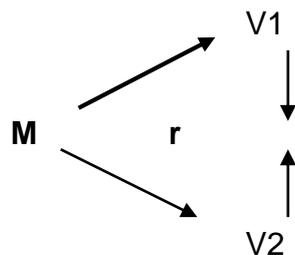
intangibles comprenden todos aquellos materiales físicos involucrados en la prestación de servicios o la venta de productos, los cuales deben estar en óptimas condiciones a fin de demostrar seguridad y confianza ante la población. Dentro de los elementos tangibles también se encuentra la presencia del personal, los cuales deben en la medida de lo posible demostrar limpieza e higiene, así como seguridad en lo que realizan de tal manera que los consumidores se encuentren convencidos de que acudieron al lugar más idóneo para adquirir sus bienes o servicios de ser el caso. Las organizaciones que mantienen relación directa con sus clientes deben cuidar su aspecto físico de la mejor manera posible, evitando desperfecto que generen desconfianza e inseguridad sobre la calidad de los servicios (p.68).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: El tipo que se aplicó en el estudio fue básico, este tiene sustento por Valderrama (2013), de la siguiente manera: De esa manera también es referenciado como investigación teórica, de distinción fundamental, o en otro lugar catalogada pura. La investigación tiene como foco de luz poder brindar un apoyo en cuanto a las competencias de distintos niveles de conocimientos de índole científico, no siendo obligatorio tener respuestas inmediatas y relevantes. (164).

Diseño de la investigación: El diseño que corresponde a la investigación fue de origen no experimental, por consiguientes es menester informa que en este tipo de investigaciones no presentan ninguna manipulación de variables. Tiene un alcance correlacional, siendo así que este tipo de estudios se dirige a ver la relación de ambas variables. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión institucional

V2 = calidad de servicio

r = Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

V1: Gestión institucional

V2: calidad referente al servicio

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: Estuvo conformada por 439 docentes pertenecientes a la UGEL del Alto Amazonas, datos obtenidos en el ambiente del personal de la institución.

Criterios de inclusión: Se incluyó a determinado personal docente menor de 65 años y nombrado y contratados por más de 3 años de servicio.

Existen ciertos criterios de exclusión: Se excluyó a los directivos y jefes de las áreas administrativas.

Muestra: La respectiva muestra estuvo conformada por un sector de la población, esta tiene calidad representativa propia, siendo así que deberá reunir características sobresalientes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.175)

Donde:

| | |
|--|------|
| El nivel de confianza..... | 1.96 |
| P : probabilidad de éxito..... | 0.9 |
| Q : probabilidad de fracaso (1-p)..... | 0.1 |
| N : Número de docentes..... | 439 |
| E: margen de error..... | 0.05 |

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.90) (0.10) (439)}{(0.05)^2 (439) + (0.90) (0.10) (1.96)^2}$$

$n = 205$ docentes.

Muestreo: Por consiguiente, el muestreo aleatorio simple.

Unidad de análisis: fue un docente que este inmerso en la Ugel.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos,

La técnica que fue ejecutada para poder afianzar el vínculo existente entre las variables que son objeto de estudio fue la denominada encuesta, es decir que por esto se podrá acudir al uso de la encuesta para la variable de Gestión institucional y para la segunda variable para la calidad de servicio también se ejecutará lo mismo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

En parte para definir la variable **gestión institucional**, este dirigió como objetivo esencial compilar información que sea relevante acerca de las dimensiones de esta variable, el instrumento fue de autoría de la investigadora y estuvo compuesto por 16 ítems que fueron elaboradas en función de las cuatro dimensiones, donde cada dimensión cuenta con 4 interrogantes. Para el instrumento se usó la escala nominal con una valoración de: donde 1 es igual a muy deficiente, dos es igual a Deficiente, tres se consideró igual a aceptable, siendo así que cuatro es considerada bueno, por último, cinco es considerado igual a muy bueno. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 58) y alto (59 – 80)** trabajando para los intervalos, de acuerdo con los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

En lo que se refiere al instrumento que se verifica por la variable sobre **calidad de servicio**, este planteo como objetivo compilar determinada información relevante que se tiene que realizar sobre las dimensiones de esta variable, el instrumento fue en cuanto a la autoría sobre la investigadora y es el que estuvo compuesto por 20 ítems que estuvieron elaborados con la pertenencia de función de cinco dimensiones. Para el instrumento se usó la escala nominal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (20 – 47), regular (48 – 74) y bueno (75 – 100)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

El cuestionario fue corroborado por especialistas, se evidenció los profesionales que tenga especialidad en las competencias sobre el tema de investigación. Siendo de esa manera que los participantes como especialistas en la investigación fueron 3 profesionales que realizaron la labor de validar los instrumentos.

| Variable | N° | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|-----------------------|----|--------------|---------------------|---------------------|
| Gestión institucional | 1 | Metodólogo | 4.9 | Es aplicable |
| | 2 | Especialista | 4.8 | Es aplicable |
| | 3 | Especialista | 4.7 | Es aplicable |
| Calidad de servicio | 1 | Metodólogo | 4.9 | Es aplicable |
| | 2 | Especialista | 4.8 | Es aplicable |
| | 3 | especialista | 4.8 | Es aplicable |

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.8, el cual hace referencia a 96 % de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

Confiabilidad

La fiabilidad que se tuvo por los instrumentos estuvo compuesta por la denominada técnica que es el conjunto de procedimientos con el que se debe seguir estadística del coeficiente Alfa de Cronbach. Estos para que tengan credibilidad deben reunir el valor que sea mayor a 0.70 (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Análisis de confiabilidad de gestión institucional

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|-----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 205 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 205 | 100,0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,980 | 16 |

Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|-----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 205 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 205 | 100,0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,988 | 20 |

3.5. Procedimiento

Se procedió a implementar los instrumentos que se necesitan para cada variable, que sirvió para la recopilación de información, la calidad de estos sobre su originalidad fueron validados por un especialista en la materia para que así se pueda efectuar su confiabilidad en la cual se incorporó por medio del Alfa de Cronbach, seguido a lo establecido se manifestó el planteamiento de una solicitud dirigida a la institución de estudio, motivo por el cual se debe proceder a la autorización de la investigación, y la contestación que se realice sobre las encuestas fue vía exposición que tuvo por finalidad de la presente con referencia a la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Es el mecanismo correspondiente sobre el proceso en el que se desarrolla mediante la información sobre datos cuantitativos, y estos fueron establecidos y procesados en el programa estadístico de SPSS V25.

Que se procedió a implementar con información estadística y descriptiva que sirvió para poder efectuar un análisis determinado enfocado a ciertas condiciones con tendencia central y así como dispersión: los cuales proporcionaron la frecuencia con la que se desarrolló, porcentaje que se incluye, media aritmética, desviación estándar, el cual se evidencia existencia de relación entre ambas variables.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo del presente estudio, se rigió al cumplimiento de los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resalta al principio de **igualdad**, en el cual se establece que se brindó las mismas oportunidades a los participantes de la investigación; principio de **equidad**, en el cual, se identificó las posibilidades físicas de cada participante, para entregarle las oportunidades de acuerdo a sus habilidades; principio de **beneficencia y no maleficencia**, dentro del cual se establece que se busca solo el beneficio de la entidad, mediante la entrega de los resultados encontrados; principio de **responsabilidad**, el cual rigió todo el proceso de modo que los resultados

encontrados corresponden a la veracidad, de modo que son recurso valiosos para la mejora de la problemática. (Martin, 2013). Asimismo, se respetó a la guía de investigación entregada por la Universidad, al mismo tiempo, se dio cumplimiento a las normas APA séptima edición para respetar los derechos de cada autor congregado en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Nivel de Gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.

Tabla 1. *Nivel de Gestión institucional*

| Escala | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Bajo | 16 – 37 | 62 | 30 % |
| Medio | 38 - 58 | 103 | 50 % |
| Alto | 59 - 80 | 40 | 20 % |
| Total | | 205 | 100 % |

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión institucional, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %. Los resultados nos dicen que el nivel de gestión institucional está en términos medio..

4.2 Nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.

Tabla 2. *Nivel de calidad de servicio*

| Escala | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|---------|-----------|------------|------------|
| Malo | 20 – 47 | 62 | 30 % |
| Regular | 48 - 74 | 103 | 50 % |
| Bueno | 75 - 100 | 40 | 20 % |
| Total | | 205 | 100 % |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicio, es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Los resultados nos dicen que el nivel de la calidad de servicio es regular.

4.3 Relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.

Tabla 3. Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|-----------------------|--------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión institucional | ,190 | 205 | ,000 |
| Calidad de servicio | ,120 | 205 | ,000 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4. Relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio

| | | | Gestión institucional | Calidad de servicio |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión institucional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,990** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Calidad de servicio | N | 205 | 205 |
| | | Coeficiente de correlación | ,990** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 205 | 205 |

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

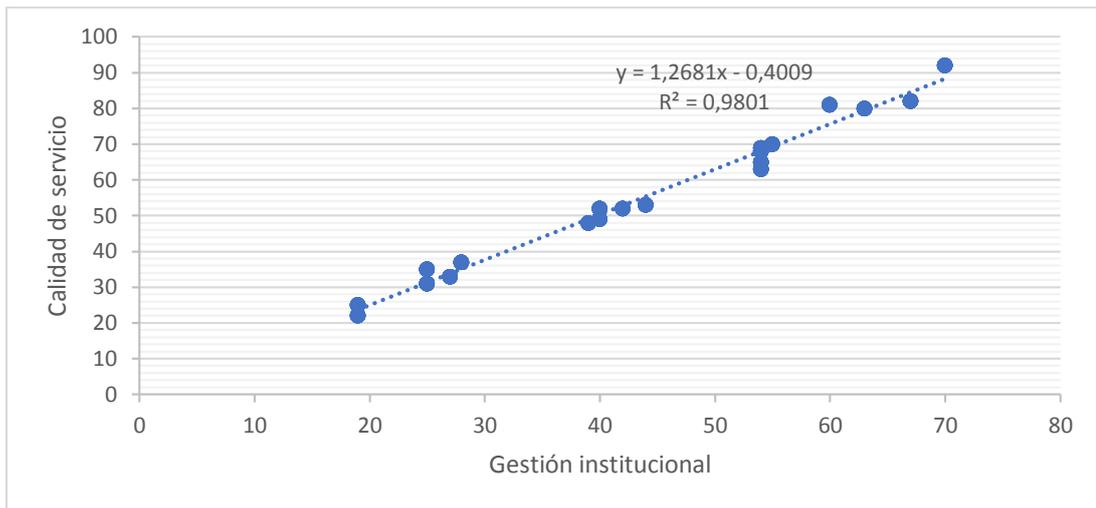


Figura 1: Dispersión entre la gestión institucional y la calidad de servicio

Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.990 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 98.01 % de la gestión institucional influye en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se contrasta los resultados que se han obtenido dentro de la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema, señalando así que el nivel de gestión institucional, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %, estos datos se obtienen a raíz de que la gestión directiva es capaz de mantener un trabajo articulado con la comunidad educativa, dentro de la institución le brindan las facilidades necesarias para su desarrollo profesional, rechazando así la hipótesis de investigación que dice: H1: El nivel de Gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, es alto, todo ello concuerda con lo señalado en la investigación de Palomeque & Ruiz (2019) donde concluyeron que, en cuanto al impacto sobre la debida gestión institucional que está relacionada al correspondiente conocimiento científico que se debe presentar en el sistema educativo en el país de Ecuador, se realizó un informe detallado sobre la correlación que se manifiesta en el Rho Spearman y Tau de Kendal y esta es verificada directamente proporcional. La situación que se ha producido en el transcurso de la denominada gestión institucional en cuanto a la producción de bienes y servicios que se relacionan en base a las habilidades que tiene el talento humano, este es el denominado capital humano por otro lado tenemos también al capital estructural que es referido a las competencias que tiene la institución sobre su talento humano, así como en los instrumentos que realiza sobre un determinado sistema que aplica para con la organización, de este se corrobora que se tiene una oposición de 7 elementos en contra de la hipótesis nula; siendo así que se puede observar de alguna forma que cuando nos referimos a la calidad del capital humano este de alguna manera influye de manera significativa y asertiva en cuanto a la producción científica que tiene la universidad ecuatoriana.

A la par que se obtuvo el nivel de calidad de servicio, siendo este es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %, estos valores se han obtenido a razón de que, la atención que realiza el personal de la entidad inspira confianza al usuario, el personal administrativo orienta de manera adecuada

los pasos o trámites a realizar a los usuarios, rechazando así la hipótesis de investigación que dice: H2: El nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, es bueno, todo eso guarda relación con lo expuesto por Olvera y Castillo (2020), en su investigación donde este manifiesta que lo correspondiente a la información que es recibida habiendo sido procesada como información relevante en cuanto a los estándares de calidad de servicio que surge como aquel instrumento que es de investigación de calidad aplicada este es importante para la institución porque esto es beneficioso para la institución porque esto va permitir observar la deficiencia que presenta y de acuerdo a eso se podrán establecer mejoras que son significativas, teniendo en cuenta las dimensiones que son como i) Capacidad de respuesta ante situaciones que pueden interferir en el ofrecimiento de servicio o productos, así como también a mejorar la calidad de atención que se ofrece al consumidor ii) Profesionalidad y Empatía tiene que ver con las competencias que se posee sobre ciertos conocimientos que son importantes para ofrecer con respecto a la organización, por cuanto a la empatía para poder prevenir lo que el cliente necesita así como también para ponerse en el lugar del cliente para poder atenderlo con la amabilidad que se merece generándole confianza y se sienta identificado con la institución, estos factores son importantes para realizar las mejoras y aplicar ciertas estrategias para mejorar calidad de los servicios o productos.

Finalmente, se logró evidenciar la existencia de una relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,990 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.01 % de la gestión institucional influye en la calidad de servicio; de los datos obtenidos se infiere que a una mejor gestión institucional repercutirá de manera positiva en la calidad del servicio, aceptando así la hipótesis de investigación que dice: H1: Existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, todo ello va de acorde a lo expuesto por Azán (2021), de que existe una relación significativa

sobre ambas variables pues el coeficiente de correlación es de 0.929 y p valor 0.000 es decir a mejor calidad de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente. Pues en cuanto a V1 Mejor calidad de servicio: Este implica tener un programa estructurado sobre las actuaciones que se deben realizar en la institución para poder brindar satisfacción al mercado consumidor y sobre todo mejorar la calidad institucional, en cuanto a la V2 Satisfacción del cliente: Este está orientado a dirigir un trato amable hacia los clientes generando confianza y credibilidad para que se sienta identificado cada vez más con la institución, organización sea que pueda generar una serie de oportunidades sobre su mercado consumidor y de esa misma manera lo dicho por Navarro (2021) que expone una relación positiva entre ambas variables gestión Institucional pues el coeficiente que muestra de acuerdo al análisis estadístico de Rho de Spearman, 0, 637 y un p-valor =0,000 (p-valor \leq 0.01). Por un lado, la V1: Que conceptualiza a la gestión institucional como una estructura que tiene por finalidad establecer un plan de acción en base a ciertos criterios que nos permitirán generar ciertas circunstancias para poder generar mejores expectativas para la institución y poder ver que ineficiencia existe, hay que tener en cuenta que tenemos factores como transferencia, evaluación y rendición de cuentas que se deben establecer sobre una institución organizacional, en cuanto a la V2: liderazgo efectivo que involucra el debido desarrollando que realizan los funcionarios o líderes de la organización para manejar la institución y consolidar sus logros que requieren.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,990 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.01 % de la gestión institucional influye en la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de gestión institucional es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %. Los resultados nos señalan que el nivel de la gestión institucional está en términos medio.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio es regular en 50 %, malo en 30 % y bueno en 20 %. Los resultados reflejan que el nivel de la calidad de servicio es regular.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, ejecutar acciones que permita mejorar la calidad de atención brindada, el cual no debe ser alejado de la planificación con la presencia de documentación tales como PEI, PCI, que permita dar cumplimiento a los objetivos institucionales y así tener mejorías en la calidad educativa.
- 7.2. Al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, articular entre el cuerpo directivo y el personal docente para que no afecte el desarrollo de la labor educativa en todos los aspectos, con un alto compromiso de los profesores con su trabajo y del cuerpo directivo con la institución educativa, mejorando así el servicio educativo que se brinda.
- 7.3. Al jefe de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Capacitar al personal de la entidad para usar una comunicación sencilla de fácil entendimiento para explicar el trámite al usuario

REFERENCIAS

- Alonso, V. y Salazar, J. (2016), *Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias yucatecas*. (Artículo científico). Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. México. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/568/605>
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial. Lima
- Álvarez, A. y Ospina, J. (2019), *Evaluación de la calidad percibida del servicio en encuentro deportivo: caso de estudio un partido de fútbol*. Pensamiento y gestión. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n47/2145-941X-pege-47-86.pdf>
- Asto, J. (2018). *Estrategias de gestión institucional para mejorar el desempeño docente de las instituciones educativas nacionales del nivel de educación secundaria, distrito de Hunter, Arequipa, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín. Lima. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5770/EDMaschjc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Azán, I. (2021), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020*. (Artículo científico). Universidad Cesar, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Az%c3%a1n_RIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellano, S., Peña, O. y Suárez, D. (2019), *Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela*. Revista Venezolana de Gerencia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Cerna, G. (2020), *Gestión Institucional y su incidencia en el clima organizacional de una institución pública peruana, año 2019*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49730/Cerna_QGV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cruz, R. (2013), *Importancia de la calidad de servicio al cliente*. Instituto Tecnológica de Sonora, Mexico. <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- De La Cruz, W. (2016). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana los Andes* (Tesis de Doctorado), Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4124/De%20La%20Cruz%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Deler, G. y López, E. (2018), *Gestión institucional de proyectos educativos*. (Artículo científico). Científico Metodológica. Panamá. <http://scielo.sld.cu/pdf/vrcm/n66s1/1992-8238-vrcm-66-s1-e13.pdf>
- Deler, G. y López, E. (2018), *The educational project in local and institutional administration*. (Artículo científico), Dirección Municipal de Educación en La Lisa, Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/vrcm/n66s1/1992-8238-vrcm-66-s1-e13.pdf>
- Flores, M., Aspiros, J., Bonilla, E. y Solano, M. (2021), *The intangible assets of the teaching staff and their relationship with institutional management*. (Artículo científico), Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n81/1990-8644-rc-17-81-277.pdf>
- Flores, S., Mendoza, L., Vieyra, W., Moreno, E., Bautista, A. y Reyes, H., (2019), *La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza*. Salud pública de México. <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10562/11805>
- Gallardo, A., Camargo, M. y Magallón, M. (2018), *El rediseño organizacional y la organización que aprende*. (Artículo científico), Universidad Autónoma Metropolitana, Mexico. <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4846/El-reside%c3%b1o-organizacional-y-la-organziacion-que-aprende.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gallegos, M. (2004). *Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de la calidad*. México D. F., México: Limusa.
- García, R. (2021), *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%20c3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, A. (2015) *Gestión administrativa y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico público Manuel Núñez Butrón de Juliaca. 2014* (Tesis de maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/397/TESIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- González, R. (2015), *Evaluación de la Calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL*. Ciencia e Ingeniería Neogranadina. <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>
- González, L., Narváez, C. y Erazo, J. (2019), *Government audit and its impact on institutional management and management of public resources*. (Artículo científico), Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/277/321>
- Hernández, Fernández Y Baptista (2006). *Metodología de la investigación*. 4ª edición. México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014) *Metodologia de la invetsigacion*. 6ta Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huayllani, M. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1815>.
- Jiménez, V. (2021), *Organizational redesign in institutional management*. (Artículo científico), Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI Trujillo, Perú. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v4i1.138>

- Ley 28044. (2003) *Ley general de educación*.
http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Llamo, J. (2018). *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1605/TM%20CEGe%203518%20LI1%20-%20Llamo%20Julca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- López, A. (2013). *Percepciones de los directores respecto a la importancia y aplicabilidad de las actuales normas de gestión educativa: un estudio en los centros educativos públicos del distrito de Huaral*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurtado_ACR.pdf?sequence=1
- Martin, S. (2013) Aplicación de los principios éticos a la Metodología de la investigación. https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
- Mientras tanto Vergara, E., De la Cruz, M., Vertiz, J., Fernandez, F., Quispe, D. y Vértiz, R. (2021), *Gestión institucional y planificación estratégica en una institución educativa pública del distrito de Jaén, Cajamarca, Perú*. (Artículo científico). Pakamuros, Cajamarca, Perú.
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/162/194>
- Miranda, H. (2016). *Building an expanded learning time and opportunities school: Principals' perspectives*. *New Directions for Youth Development*, 131, 107-117. <https://doi.org/10.1002/yd.412>.
- Mora, R. (2018), *Gestión institucional y rendimiento académico de los estudiantes en la Institución Educativa N°1213 La Gloria Nivel Primario, Ate, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1859/TM%20CE-Ge%203649%20R1%20-%20Roldan%20Llerena%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, M. (2021), *Gestión institucional y TICs, en la institución educativa Monseñor Atanasio Jáuregui Goiri, Yurimaguas – 2021*. (Tesis de maestría)

- Universidad Cesar Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66156/Navarro_BMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Obregón, C. (2002). *Planeamiento estratégico*. Lima: Fondo editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Olvera, K. y Castillo, D. (2020), *Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES*. (Artículo científico). Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México.
<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715007/94465715007.pdf>
- Ormeño, P. (2018), *Gestión institucional y calidad de servicios de la Universidad Nacional de Ucayali y la percepción de los estudiantes indígenas y extranjero, Perú, 2017*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú. <http://revistas.unu.edu.pe/index.php/iu/article/view/8/8>
- Oseada, D., Mendivel, R.K. y Durán, A. (2020) *Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete-Perú*. (Artículo científico) Universidad Nacional de Cañete, Perú.
<https://www.redalyc.org/journal/4418/441861942009/>
- Pachas, M., Castañeda, E., Garro, L., Aliaga, A. y Prado, H. (2020), *Institutional Management according to the Performance Commitments: 2016-2018, Local Educational Management Unit 03 – Lima*. (Artículo científico), Universidad Cesar Vallejo, Perú. https://ijirr.com/sites/default/files/issues-pdf/3488_0.pdf
- Palomeque, I. y Ruiz, J. (2019) *Impacto de la gestión institucional sobre la generación de conocimiento científico en instituciones de educación superior*. (Artículo científico). Revista Espacios, Ecuador.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p14.pdf>
- Paredes, H. (2021), *Procesos administrativos y calidad de servicios de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Picota, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68229/Paredes_THS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pozner, I. (2009). *Managing Quality in Higher Education: An International Perspective on Institutional Assessment and Change*. Quality Assurance in

- Education, Vol. 9 No. 2, pp. 116-117.
<https://doi.org/10.1108/qaе.2001.9.2.116.1>.
- Rivera, M. (2019), *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora. Piura, Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Piura. Perú.
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins y Coulter (2005). *Administración*. 10ma edición. Pearson.
<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0450.%20Administraci%C3%B3n.%20Robbins%2C%2010a.%20ed.pdf>
- Rojas M. y López D. (2016), *Accreditation of Institutional Management in Chilean Universities*. (Artículo científico), Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile. <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v18n2/1607-4041-redie-18-02-00180.pdf>
- Ruiz, M. (2012), *La gestión institucional del IEAEY y su incidencia en la educación de jóvenes y adultos maya hablantes en contextos bilingües: maya castellano*. (Tesis de maestría), Universidad Mayor de San Simón, Cochabamba, Bolivia.
- Ruiz, S. (2007). *Teachers, schools, and academic achievement*. *Econometric Society*, 2(73), 417-458.
- Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016), *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. (Artículo científico). Universidad Veracruzana, México.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima, Perú: Editores Importadores S.A.
- Valenzuela Gómez, C. (2017), *Calidad de servicio a los usuarios de la compañía aérea Viva Air Bajo Costo del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Callao*. Lima, Perú. <https://docplayer.es/169912468-Facultad-deciencias-empresariales.html>
- Vargas, M., y Aldana, L. (2014), *Calidad y Servicio*. Ecoe Edicione. Bogotá, Colombia

Vásquez, N. (2017), *Evaluación de la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes en los restaurantes del distrito de Tarapoto 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2982/TURISMO%20-%20Nair%20Karen%20V%c3%a1squez%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (2008), *Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Díaz de Santos. Madrid. España.

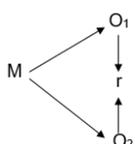
ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------------|---|---|------------------------|--|--------------------|
| Gestión institucional | Es el conjunto de pasos que previamente se han planeado en un documento de gestión (PEI) que se llevarán a cabo con la finalidad de hacer cumplimiento pleno de los objetivos académicos enmarcados desde un principio". (Llamo, 2018) | Conjunto de capacidades y actividades que posee el cuerpo directivo de una institución para mejorar su gestión. La variable será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo sus dimensiones e indicadores. | Liderazgo directivo | Relaciones interpersonales | Ordinal |
| | | | | Comunicación eficaz | |
| | | | | Competencias y capacidades directivas | |
| | | | Organización | Modelos organizativos | |
| | | | | Cultura organizacional | |
| | | | Planificación | Plan Estratégico Institucional | |
| | | | | Plan Operativo Institucional | |
| | | | | Plan de Desarrollo Municipal Concertado | |
| | | | Manejo de recursos | Recursos financieros | |
| | | | | Recursos humanos | |
| Recursos educativos | | | | | |
| Calidad de servicio | López (2013) es la calidad percibida por los usuarios considerados como una actitud, diferente a la satisfacción específica y equivalente a la satisfacción global, es considerada una variable multidimensional que debe tomar en cuenta las expectativas deseadas y/o las esperadas y las percepciones de los clientes (p,54) | la calidad de servicio está dada de acuerdo a lo que valora el usuario al momento de recibir el servicio, tipificándole si es bueno regular o deficiente de acuerdo a su observación. La variable será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo sus dimensiones e indicadores. | Fiabilidad | Habilidad para realizar el servicio educativo Cuidadoso y fiable | Ordinal |
| | | | Capacidad de respuesta | Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios Proporcionar un servicio rápido | |
| | | | seguridad | Conocimiento y atención mostrado por los empleados Habilidades para demostrar credibilidad y confianza. | |
| | | | Empatía | Atención personalizada Atención grupal | |
| | | | Elementos tangibles | Instalaciones físicas de infraestructura Instalación de equipos, personal y materiales de comunicación. | |

Matriz de consistencia

Título: Gestión institucional y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------|------------------------------|---------------------|--------------|---------------|--------------------|----------------------------|------------|------------------------|-----------|---------|---------------------|
| <p>problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de Gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021?</p> | <p>objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de Gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021.</p> | <p>hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. Ho: No existe relación significativa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. Hipótesis específicas: H1: El nivel de Gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, es alto. H2: El nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021, es bueno.</p> | <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> | | | | | | | | | | | | |
| <p>Diseño de investigación</p> | <p>Población y muestra</p> | <p>VARIABLES Y DIMENSIONES</p> | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Tipo básico Diseño No experimental</p>  <p>M = Muestra O1= Gestión institucional O2 = Calidad de servicio r = Indica la relación entre ambas variables</p> | <p>Población 439 docentes pertenecientes a la UGEL</p> <p>Muestra 205 docentes</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1086 967 1272 1002">Variables</th> <th data-bbox="1272 967 1666 1002">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1086 1002 1272 1134" rowspan="4">Gestión institucional</td> <td data-bbox="1272 1002 1666 1034">Liderazgo directivo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 1034 1666 1066">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 1066 1666 1098">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 1098 1666 1134">Manejo de recursos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1086 1134 1272 1305" rowspan="5">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1272 1134 1666 1166">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 1166 1666 1198">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 1198 1666 1230">seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 1230 1666 1262">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 1262 1666 1305">Elementos tangibles</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | Gestión institucional | Liderazgo directivo | Organización | Planificación | Manejo de recursos | Calidad de servicio | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | seguridad | Empatía | Elementos tangibles |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión institucional | Liderazgo directivo | | | | | | | | | | | | | | |
| | Organización | | | | | | | | | | | | | | |
| | Planificación | | | | | | | | | | | | | | |
| | Manejo de recursos | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad de servicio | Fiabilidad | | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | | | | | | | | | | | | | | |
| | seguridad | | | | | | | | | | | | | | |
| | Empatía | | | | | | | | | | | | | | |
| | Elementos tangibles | | | | | | | | | | | | | | |

Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario: Gestión Institucional

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de calidad de servicio.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

| Escala de medición | |
|--------------------|---|
| Muy deficiente | 1 |
| Deficiente | 2 |
| Aceptable | 3 |
| Bueno | 4 |
| Muy bueno | 5 |

| N° | Criterios de evaluación | Alternativas | | | | |
|----------------------------|---|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Liderazgo directivo | | | | | | |
| 1 | La gestión directiva es capaz de mantener un trabajo articulado con la comunidad educativa. | | | | | |
| 2 | El personal directivo le delega funciones de acuerdo a su capacidad profesional. | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 3 | El personal directivo fomenta el trabajo en equipo y se fortalece su capacidad profesional. | | | | | |
| 4 | Las actividades institucionales evidencian la responsabilidad directiva. | | | | | |
| Organización | | | | | | |
| 5 | Dentro de su institución le brindan las facilidades necesarias para su desarrollo profesional. | | | | | |
| 6 | Es motivado constantemente por parte del equipo directivo y lo impulsan a mejorar su desempeño laboral. | | | | | |
| 7 | Contribuye en los procesos de ejecución de la administración de la institución. | | | | | |
| 8 | Está Ud. de acuerdo con el trato que recibe por parte del directivo. | | | | | |
| Planificación | | | | | | |
| 9 | Los directivos propicia siempre el trabajo en equipo de manera remota. | | | | | |
| 10 | Los directivos comunican oportunamente las actividades a realizar de manera remota. | | | | | |
| 11 | Los directivos tienen capacidades directivas para que ocupen el cargo. | | | | | |
| 12 | El directivo plantea diversos medios para atender la gestión institucional. | | | | | |
| Manejo de recursos | | | | | | |
| 13 | Los directivos de la institución realizan un óptimo manejo de los recursos financieros. | | | | | |
| 14 | La gestión de los directivos incluye el balance de egresos para la obtención de mejores resultados. | | | | | |
| 15 | Los directivos de la institución son personal calificado para el manejo de los recursos. | | | | | |
| 16 | Los directivos gestionan de manera remota la obtención de los equipos necesarios para brindar un buen servicio. | | | | | |

Cuestionario: Calidad de Servicio

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de medidas de protección de víctimas de violencia familiar.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

| N° | Criterios de evaluación | Alternativas | | | | |
|-------------------|---|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fiabilidad | | | | | | |
| 1 | ¿La atención que realiza el personal de la entidad inspira confianza al usuario? | | | | | |
| 2 | ¿La atención que realiza el personal de la entidad la ejecuta de manera adecuada? | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 3 | ¿En la atención que realiza el personal de la entidad usa una comunicación sencilla de fácil entendimiento para explicar el trámite al usuario? | | | | | |
| 4 | ¿La atención que realiza el personal brinda soluciones a los trámites o procesos solicitados por los usuarios? | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 5 | ¿El personal administrativo orienta de manera adecuada los pasos o trámites a realizar a los usuarios? | | | | | |
| 6 | ¿El personal administrativo brinda el tiempo necesario para aclarar dudas o preguntas sobre sus trámites de los usuarios? | | | | | |
| 7 | ¿El personal administrativo brinda información adecuada y de manera oportuna a los usuarios? | | | | | |
| 8 | ¿El resultado de la atención que se brinda al usuario por los trabajadores es oportuna? | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 9 | ¿El personal brinda la atención cumpliendo el horario establecido, como parte de la calidad del servicio? | | | | | |
| 10 | ¿El personal administrativo respeta en la atención al usuario el orden de llegada? | | | | | |
| 11 | ¿El personal administrativo hace uso del tiempo adecuado para atender a los usuarios? | | | | | |
| 12 | ¿El área de atención cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para el registro de las quejas o reclamos de los usuarios? | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 13 | ¿El personal administrativo brinda una atención al usuario con calidez? | | | | | |
| 14 | ¿El personal administrativo muestra interés por solucionar algún problema de los usuarios que presentan durante la atención? | | | | | |
| 15 | ¿El personal administrativo atiende a usuario de manera amable y cortés? | | | | | |
| 16 | ¿La institución cuenta con personal administrativo específicamente para informar y orientar a los usuarios? | | | | | |
| Elementos tangibles | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 17 | ¿La entidad cuenta con un módulo de atención al usuario implementado (mobiliarios, equipos y personal)? | | | | | |
| 18 | ¿La sala de espera de atención al usuario se encuentran limpia y cómoda? | | | | | |
| 19 | ¿La sala de espera de atención al Usuario se encuentra implementada con mobiliarios (banca, sillas, mesa para apuntes, etc.) y equipos (TV, Reloj, etc.)? | | | | | |
| 20 | ¿Los carteles, letreros y señalizaciones para llegar a la institución y áreas respectivas son adecuados para orientar a los Usuarios? | | | | | |

BASE DE DATOS

V1: Gestión institucional

| Nº | p1 | p2 | p3 | p4 | sub total | p5 | p6 | p7 | p8 | sub total | p9 | p10 | p11 | p12 | sub total | p13 | p14 | p15 | p16 | sub total | TOTAL |
|----|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|-----------|----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 15 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 21 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 24 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 26 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 32 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 33 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 35 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 36 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 39 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 41 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 44 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 46 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 52 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 53 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 55 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |
| 56 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 58 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 59 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 60 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 61 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 64 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 65 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 66 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 68 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 70 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 72 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 73 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 74 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 75 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 76 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 78 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 79 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 81 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 83 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 84 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 85 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 86 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 88 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 89 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 90 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 92 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 93 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 94 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 95 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |
| 96 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 97 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 98 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 99 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 100 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 101 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 102 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 103 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 104 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 105 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 106 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 108 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 109 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 110 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 112 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 113 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 114 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 115 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 116 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 117 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 118 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 119 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 120 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 121 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 122 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 123 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 124 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 125 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 126 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 128 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 129 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 130 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 132 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 133 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 134 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 135 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |
| 136 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 137 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 138 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 139 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 140 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 141 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 142 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 143 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 144 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 145 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 146 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 148 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 149 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 150 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 152 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 153 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 154 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 155 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 156 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 157 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 158 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 159 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 160 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 161 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 162 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 163 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 164 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 165 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 166 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 168 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 169 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 170 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 172 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 173 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 174 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 175 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |
| 176 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 177 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 178 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 179 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 180 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 181 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 182 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 183 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 184 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 185 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 186 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 187 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 188 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 189 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 60 |
| 190 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 70 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 192 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 44 |
| 193 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 194 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 195 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 196 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 197 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 198 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 199 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 200 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |
| 201 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 202 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 203 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 204 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 205 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 54 |

V2: Calidad de servicio

| Nº | pr1 | pr2 | pr3 | pr4 | sub total | pr5 | pr6 | pr7 | pr8 | sub total | pr9 | pr10 | pr11 | pr12 | sub total | pr13 | pr14 | pr15 | pr16 | sub total | pr17 | pr18 | pr19 | pr20 | sub total | TOTAL |
|----|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|------|------|------|-----------|------|------|------|------|-----------|------|------|------|------|-----------|-------|
| 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 16 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 18 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 19 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 21 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 23 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 24 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 26 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 32 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 33 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 35 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 38 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 39 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 41 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 43 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 44 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 46 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 52 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 53 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 56 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 58 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 59 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 61 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 63 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 64 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 65 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 66 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 68 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 71 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 72 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 73 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 74 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 75 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 76 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 77 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 78 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 79 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 80 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 81 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 82 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 83 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 84 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |
| 85 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 86 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 90 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 91 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 92 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 93 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 94 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 95 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 96 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 97 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 98 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 99 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 100 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 101 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 102 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 103 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 104 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 105 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 106 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 108 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 109 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 110 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 111 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 112 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 113 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 115 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 116 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 117 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 118 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 119 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 120 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 121 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 122 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 123 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 124 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |
| 125 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 126 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 128 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 129 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 130 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 131 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 132 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 133 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 134 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 135 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 136 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 137 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 138 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 139 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 140 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 141 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 142 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 143 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 144 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 145 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 146 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 148 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 149 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 150 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 151 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 152 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 153 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 154 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 155 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 156 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 157 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 158 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 159 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 160 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 161 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 162 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 163 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 164 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |
| 165 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 166 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 168 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 169 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 170 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 171 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 172 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 173 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 174 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 175 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 176 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 177 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 178 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 179 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 180 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 181 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 182 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 183 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 184 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 185 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 186 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 187 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 80 |
| 188 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 189 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 81 |
| 190 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 92 |
| 191 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 82 |
| 192 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 193 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 48 |
| 194 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 70 |
| 195 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 37 |
| 196 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 49 |
| 197 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 198 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 25 |
| 199 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 200 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 |
| 201 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 52 |
| 202 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 65 |
| 203 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 22 |
| 204 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 31 |
| 205 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cappillo Torres, Julio Cesar
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Calidad de servicio**
 Autor (s) del instrumento (s) : Sindy Cinthia, Arévalo Diaz

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 acordes 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 | | | | | 49 | |

(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)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable porque las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

4.9

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 14 de octubre de 2021

Lic. Mg. Julio César Cappillo Torre
 REGUC N° 07738
 CLAO - PERÚ

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto : Cappillo Torres, Julio Cesar
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión institucional**
 Autor (s) del instrumento (s) : Sindy Cinthia, Arévalo Diaz

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 acordes 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 institucional | | | | | 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 institucional | | | | | 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 institucional | | | | | 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 | | | | | 49 | |

(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
Si es Aplicable porque las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 14 de octubre de 2021


 Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres
 REGUC N° 07726
 CLAD - PERÚ

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Gestión Institucional
 Autor (s) del instrumento (s) : Sindy Cinthia Arévalo Díaz

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 Institucional | | | | | 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 Institucional | | | | 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 Institucional | | | | | 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)

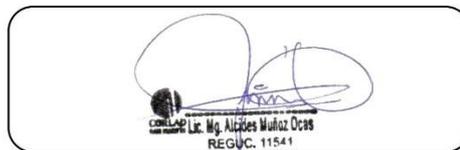
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicables, los criterios de evaluación guardan relacion con las variables de investigacion

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 15 de octubre de 2021



COMLAP Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Sindy Cinthia Arévalo Díaz

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)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicables, los criterios de evaluación guardan relacion con las variables de investigacion

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 15 de octubre de 2021



Lic. Adm. Mtro. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Docente en Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Gestión Institucional
 Autor (s) del instrumento (s): Sindy Cinthia Arévalo Díaz

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 Institucional | | | | | 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 Institucional | | | | 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 Institucional | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 47 | |

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicables, los criterios de evaluación guardan relacion con las variables de investigacion

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 15 de octubre de 2021



CORLAD Lic. Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra
 SAN MARTÍN
 REGUC 013121

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Docente en Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Sindy Cinthia Arévalo Díaz

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
Si es aplicables, los criterios de evaluación guardan relacion con las variables de investigacion
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 15 de octubre de 2021



Sello personal y firma

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

Datos Generales

| | |
|---|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20408727449 |
| UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ALTO AMAZONAS. | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos Prof. Luis Fernando Moreno Grández | DNI: 05710420 |

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 institucional y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021" | |
| Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública | |
| Autor: Nombres y Apellidos Sindy Cinthia Arévalo Díaz | DNI: 73031944 |

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: Tarapoto, 29 de Octubre de 2021

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 sí será necesario describir sus características.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ARÉVALO DÍAZ SINDY CINTHIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ALTO AMAZONAS, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| ARÉVALO DÍAZ SINDY CINTHIA DNI: 73031944 ORCID 0000000337659223 | Firmado digitalmente por: SAREVALOD el 03-01-2022 16:30:02 |

Código documento Trilce: INV - 0507671