



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión
Educativa Local, Tarapoto – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Vera Vela, Veronica (ORCID: 0000-0003-2537-3113)

ASESOR:

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (ORCID: 0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera. A mis padres y hermanos por su apoyo y confianza. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante. A mi esposo por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre.

Verónica

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por permitir poder realizar mis estudios, a pesar de la crisis generada por el COVID-19. Al doctor Chávez Vera Kerwin José, por su asesoramiento, paciencia y participación activa en el desarrollo de esta tesis.

La autora

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, (criterios de inclusión y exclusión) muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	51
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Gestión administrativa	28
Tabla 2. Dimensión de Planificación	28
Tabla 3. Dimensión de Organización	30
Tabla 4. Dimensión de Dirección.....	31
Tabla 5. Dimensión de Control	32
Tabla 6. Nivel de Calidad de servicio	33
Tabla 7. Dimensión de Elementos tangibles	34
Tabla 8. Dimensión de Fiabilidad	35
Tabla 9. Dimensión de Capacidad de respuesta.....	36
Tabla 10. Dimensión de Seguridad	37
Tabla 11. Dimensión de Empatía	38
Tabla 12. Prueba de normalidad	39
Tabla 13. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.....	40
Tabla 14. Relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.....	42
Tabla 15. Relación entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.....	43
Tabla 16. Relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022	44
Tabla 17. Relación entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022	45

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Gestión administrativa	28
Figura 2. Dimensión de Planificación	29
Figura 3. Dimensión de Organización	30
Figura 4. Dimensión de Dirección	31
Figura 5. Dimensión de Control.....	32
Figura 6. Nivel de Calidad de servicio	33
Figura 7. Dimensión de Elementos tangibles	34
Figura 8. Dimensión de Fiabilidad	35
Figura 9. Dimensión de Capacidad de respuesta.....	36
Figura 10. Dimensión de Seguridad	37
Figura 11. Dimensión de Empatía	38
Figura 12. Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.	40

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 39 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL, Tarapoto - 2022, ya que el análisis estadístico de Pearson fue de 0,988 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 97.61 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión Administrativa, planificación, dirección, control y calidad de servicio.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Local Educational Management Unit, Tarapoto - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 39 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. Concluding that there is a relationship between administrative management and quality of service in the Local Educational Management Unit, Tarapoto - 2022, since Pearson's statistical analysis was 0.988 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 97.61% of the administrative management influences the quality of service.

Keywords: Administrative Management, planning, direction, control and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del marco laboral, la gestión administrativa es considerada como la palanca para obtener buenos resultados en una institución o empresa y depende de ello el buen servicio y calidad de servicio, sin embargo, muchas instituciones tienen desconocimiento de los recursos y estrategias pertinentes para dar con la buena marcha y lograr los objetivos. Según Mendoza (2017) citado por Bao et.al (2020), se caracteriza por ser sistémico, de manera coherente encaminado al logro de los objetivos, siguiendo los procesos administrativos. No obstante, para Chiavenato, más que estos pasos implican tomar acciones, coordinar los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos. (Bao et.al, 2020). Es importante, manifestar que ambos aportes se complementan, ya que darán resultados óptimos en la calidad de servicio, que apuntan a fortalecer las habilidades y destrezas que dan consideraciones en cuanto al incremento de la entidad. (Gonzales et.al 2020). Por otro, la calidad de servicio, según Terán et al. (2021), definen como los atributos asignados a un servicio, siendo un indicador la firmeza de la población, desde que se busquen alternativas para satisfacer sus necesidades.

En Latinoamérica, la estimación con respecto al servicio, en las organizaciones o asociaciones, siempre es un tema que alude a la valoración de la administración, sobre todo la atención al cliente, abarcando a las administraciones que ocurren en el Estado y el poder público, muchos de estas organizaciones han dejado por desapercibido la atención que deben dar al usuario. En realidad, el cliente lo que busca algo más es el buen servicio. Pues desde la perspectiva de estructura y calidad en las administraciones, en Latinoamérica, se da ejemplo del servicio que poseen, no obstante, todavía existe el desconocimiento sobre la metodología a aplicar para satisfacer las necesidades de los clientes. (Terán, 2021).

En cuanto al contexto internacional, de acuerdo a los autores Aguilar y Pacheco (2020), el desarrollo de la globalización que ha permitido la expansión de las actividades organizacionales, ha permitido la interconexión de usuarios y empresas alrededor del mundo, minimizando las fronteras comerciales que impedían el desarrollo del comercio a una escala mundial; sin embargo, este avance también significa un incremento en la competencia para las organizaciones y empresas, las cuales no solo tienen que competir con aquellas que se encuentran en su sector, sino también con aquellas fuera

de su territorio, sin embargo es preciso tener en cuenta como la implementación de la gestión administrativa, de modo que le permita optimizar los recursos disponibles para obtener los resultados necesarios para mejorar la competitividad, la cual a su vez permitió de manera oportuna dar un mejor servicio.

En nuestro país, siendo en el 2014, en unos de los informes mencionados en OCDE-Perú, menciona que “los servicios en salud y educación se están dando de manera deficiente e insuficiente”. (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2021 pág. 4). Asimismo, el estudio revelado por Banco Interamericano de Desarrollo (2018), sostuvo que la población activa toma tiempo en realizar sus trámites por al menos 8,6 horas, siendo equivalente al 41%, siendo más exactos se aproxima a 3 o más intervenciones completadas. Asimismo, existen 45 356 trámites que se registran en el Gobierno Central, de los cuales el 83% de ellos se perciben como difíciles. En tal sentido, hoy en día se manifiesta a través de la Gestión de Calidad en la administración pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Dicha implementación parte del enfoque centrado en las personas, desde las necesidades y expectativas y emprender a diseñar los servicios. Desde este indicio, resaltan diferentes acciones, todos con el mismo objetivo “crear valor publico maximizando las necesidades y posibles expectativas para el personal. (Secretaria de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2021)

Nivel nacional, la administración de los recursos, está a cargo de las entidades estatales en sus diferentes niveles como el ejecutivo, regional, provincial y local, quienes tienen la responsabilidad de desarrollar las actividades necesarias que le permitan incrementar los resultados y la optimización de los recursos siendo estos reales en la economía y sociedad de manera equitativa sin distinciones de ningún tipo; sin embargo, estas funciones no se cumplen a cabalidad, es decir, los recursos no son gestionados de forma eficaz en base a prestaciones de los ciudadanos, en el cual está motivado por diferentes factores como el crecimiento de corrupción en sus diferentes modalidades, la asignación de nuestros sin utilizar la meritocracia, el cual no permite asignar puestos a personas debidamente capacitadas para desempeñarse de manera eficiente. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019). Asimismo, de acuerdo al diario El Comercio, el sector público no brinda una calidad de servicio adecuada y se ve reflejada de manera eficiente, el cual se sustenta en la información proporcionada por la

defensoría del pueblo, en la cual señala que, durante el 2017, recopiló 33748 reclamos por parte de los usuarios respecto a los servicios brindados por las entidades públicas, las cuales tienen un déficit de calidad. (citas bibliográficas).

A nivel local, la UGEL- SM, 2022 evidencia dificultades para la gestión administrativa siendo eficiente que logre cubrir necesidades internas en base a propósitos institucionales que permitan el integro desarrollo, lo cual es causado por múltiples retrasos en la realización de trámites administrativos, entrega de una mala calidad de servicio, falta de habilidades y competencias en los colaboradores de las áreas directivas, sobrecarga de trámites que no permite el dinamismo para la resolución de las necesidades y requerimientos por parte de los usuarios; todo ello tiene consigo indiferencia en que el usuario este insatisfecho, entrega de un servicio con la calidad no acorde a los parámetros establecidos, entre otros.

La problemática es necesario formular el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022? y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022? ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022? ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022? ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022?

Esta investigación tiene Justificación teórica, debido a que se consigna razones por que sustraen desde fuente confiables y confiables en su campo, modo que se garantiza un contenido de calidad capaz de incrementar los conocimientos sobre el tema. Justificación práctica, debido a que al finalizar el estudio se brindarán apreciaciones y recomendaciones relevantes en cuanto, a la problemática presentada, de modo que puedan mejorar la problemática actual, de modo que se mejoren los resultados que conlleven al éxito institucional. Justificación metodológica, debido a que se utilizará un método de investigación debidamente sustentado en autores metodólogos reconocidos, asimismo los instrumentos recolectados fueron validados y pasados por la confiabilidad, de modo que estos pueden ser utilizados para posteriores investigaciones en torno a las variables.

De manera secuencial se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022 y Como específicos: Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022, determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022, determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022 y determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.

Como hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022. H_o : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022. Como específicas: H_1 : Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022, H_2 : Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022, H_3 : Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022. H_4 : Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.

II MARCO TEÓRICO

El presente capítulo, abordo teóricas referentes a la investigación, asimismo, se inicia plasmando diversos estudios realizados en relación a las variables, los cuales han sido ordenado de acuerdo al contexto internacional, nacional y local.

Respecto de manera global, tomo a Fontalvo, (2020), siendo titulada un método para evaluar la calidad del servicio de una unidad usuaria en una empresa de servicios de agua en Colombia, cuyo objetivo fue la propuesta de evaluación de calidad brindado por la entidad de acuerdo a la problemática planteada, Tipo básico, diseño no experimental, población y muestra fue de 25 colaboradores, la técnica fue encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó, la calidad referente al servicio brindado por la entidad mediante el modelo seis sigmas, es un procedimiento muy importante que permite medir la calidad en base a sus diferentes elementos indispensables que componen la calidad total, por lo tanto, es importante que cada una de ellas sean evaluadas de manera responsable e imparcial, siendo este estudio factible en cuanto a su aplicación de sus correctivas pertinentes para la mejora continua.

Seguidamente tenemos a Gonzáles, (2020) siendo titulada modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo, cuyo objetivo fue la elaboración de un modelo para la realización de la gestión administrativa en el hotel, tipo de investigación fue básico, diseño no experimental, la población y muestra estuvo constituida por 125 usuarios del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó, la gestión administrativa en el citado hotel carece de exactitud en sus etapas que lo componen el proceso, por lo cual es necesario realizar una estructuración de las actividades para aumentar el servicio de calidad; asimismo, se acuerdo a los resultados se determinó que los colaboradores de las áreas administrativas carecen de ingenio y capacidad donde puedan desempeñarse siendo esto un hincapié a las deficiencias presentadas, y que no llevan a un buen entender de la institución, por lo tanto, se evidencia la necesidad de impartir capacitaciones necesarias para que cada uno conlleve actividades y responsabilidades asignadas sin ningún tipo de complicaciones y facilite su desarrollo profesional para fortalecer su empleabilidad.

Así mismo se citaron a Soto (2020) en su investigación titulada perfil gerencial de los docentes-directores en Antioquia y enfoques de la gestión administrativa, cuyo objetivo, analizar los valores de relación, analizadas aplicando el análisis estadístico a la información recolectada, el tipo fue básico, con un diseño no experimental, la población y muestra constituida por 242 directivos docentes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la problemática gira en torno a las habilidades y competencias del personal directivo para la incorporación y utilización de recursos que le permitan mejorar su nivel de desempeño, para lo cual es necesario potenciar sus habilidades y competencias mediante el diseño de un plan eficiente de capacitaciones teniendo en cuenta la especialidad de los colaboradores y el área en el que se encuentran, de modo que el aprendizaje sea significativo y permita mejorar su nivel de rendimiento en base a evidencias consignadas de manera estratégica con lo cual se mejorará además la competitividad organizacional el cual a su vez tendrá un impacto positivo sobre la comunidad estudiantil en cuanto a la impartición de conocimientos necesarios que propicien una formación académica eficiente para afrontar retos laborales y la innovación que permite el desarrollo del país.

Asimismo, Rojas (2020) en su investigación titulada gestión administrativa sostenible de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud, cuyo objetivo fue, la identificación de las variables en estudio, el tipo de investigación fue básico, con un diseño no experimental, la población y muestra de 35 personas en los servicios de salud, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó, la gestión administrativa eficiente permite utilizar y gestionar los recursos de manera correcta para brindar servicios al público usuario, por lo que se debe potenciar cada uno de sus componentes considerando que un buen nivel de desempeño es propiciado por una buena gestión administrativa en la cual se incluya la integración de habilidades y conocimientos para en actividades de manera eficiente sin complicaciones que hagan mermar su rendimiento, sobre todo cuando se trata de servicios relacionados a la atención indispensable que el personal designado a esta área cuente con todos los conocimientos necesarios para atender las complicaciones y demás necesidades relacionadas a este sector.

Seguidamente, se citó a Ordóñez (2021) titulada gestión administrativa de instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables, el tipo de investigación fue básico, diseño no experimental, la población y muestra por 15 instituciones, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la variable 1 es de importancia que ejerce alta influencia sobre la variable 2 que brinda la institución, esto debido a que, genero deficiencias tanto en lo financiero como en lo humano mediante, se podrá mejorar el desempeño de los mismos para la mejora de la calidad; en este sentido, se determinó que se debe trabajar bajo ciertas estratégicas para el mejoramiento de la variable 1, donde se logró obtener mejoras en cuanto a los servicios que se están dando en su gran mayoría de calidad educativo brindado a los usuarios, los cuales se beneficiarán mediante el acceso a recursos que potencien las posibilidades para absorber conocimientos relevantes que mejoren sus capacidades.

Antecedentes a nivel nacional, se citaron a Vásquez y Farje (2020) investigación titulada efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas, cuyo objetivo fue realizar un diagnóstico de las deficiencias en la entidad objeto de estudio, Tipo básico, diseño no experimental, población fue de 50 colaboradores y la muestra de 30 preguntas, la técnica fue encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que;, se determinó que, en cuanto a la eficiencia de la administración desarrollada, es regular con un 46%, deficiente en 26% de acuerdo a la información proporcionada por los colaboradores; entonces, ese debe aplicar actividades y estrategias permitiendo mejorar estos resultados como parte de los elementos que faciliten una gestión en cuanto a recursos con los que cuenta la organización para posibilitar la mejora de las capacidades competitivas para enfrentar a las demandas del mercado, en el cual, la efectividad con la que se desarrollen las habilidades de gestión determinará el éxito y la competitividad organizacional.

Seguidamente se citó a Bao (2020) siendo titulada gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú, siendo el objetivo analizar los valores de relación de las variables, de estudio de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 147 estudiantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó

que, teniendo en cuenta que la correlación fue de 0.893 teniendo un nivel positivo dentro del rango , por lo cual, la universidad tienen que mejorar su nivel administrativo de los diferentes recursos internos, fortalecerá la posibilidad de un mejor servicio al público estudiantil, con lo cual además logrará mejorar su imagen competitiva dentro del mercado a través de una gestión interna eficiente enfocada en velar las expectativas de las personas quienes visitan las instalaciones siendo uno de los objetivos principales en actividades y procesos correspondientes.

Además, se citó a Aliaga (2020), en su investigación titulada análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima, cuyo objetivo fue la determinación la relación de las variables consignadas en el título de la investigación, de tipo básica, diseño no experimental, la población fue de 117 mujeres, la muestra fue de 90 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, la relación se da de manera eficiente siendo este igual a 0.854, por lo tanto, a medida que se tomen medidas para el mejoramiento de administrativa, se podrá mejorar el servicio brindado al público es importante mencionar la importancia de capacitar al personal tanto en el desarrollo de una gestión administrativa que aproveche de manera correcta los recursos humanos, financieros y económicos para maximizar posibles resultados positivos que conlleven a una buena retroalimentación para todos aquellos que la conforman como parte de un beneficio bilateral que debe caracterizar a la gestión administrativa como elemento oportuno para su aplicación.

Ramos (2020), siendo titulada calidad de servicio y satisfacción entre pacientes que se sometieron a tratamientos de estética facial mínimamente invasivos en una clínica privada. Lima, Perú. 2019, cuyo objetivo es la relación de las variables, el tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población de 219 usuarios y la muestra fue de 139, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, existe relación y que el correlación Pearson igual a 0.954 siendo oportuno en determinar una dependencia de la satisfacción hacia la calidad de servicio, por lo cual es importante tener en cuenta esta relación para potenciar estos elementos de la calidad en servicios de satisfacción al público

como parte del cumplimiento a los objetivos orientados hacia el usuario, en el cual se incluye la finalidad de mantener al cliente satisfecho el cual hará posible la fidelización y la transmisión de información publicitaria hacia el círculo más cercano, de modo que se considera como un elemento indispensable para potenciar el crecimiento empresarial y organizacional.

Seguidamente, Mendivel (2020) en su investigación titulada gestión administrativa y gestión del talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, cuyo objetivo fue, la determinación de la correlación de las variables. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 20 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, la gestión administrativa es una variable que ejerce influencia sobre en los recursos humanos, por lo que este es una determinantes para evaluar su relación y dados como valor igual a 0.843, corresponde a una relación positiva de nivel significativo, con lo cual se establece una positiva ventaja en el desarrollo de estrategias y acciones que posibiliten la integración de conocimientos esenciales en los colaboradores para incrementar su nivel de conocimiento el su área respectiva y siendo oportuna para el desenvolvimiento de sus habilidades y reducción de las dificultades para obtener los resultados esperados que conlleven a la mejora de la competitividad organizacional y el desarrollo para todos basado en la integración de recursos para la mejorar las variables en estudio, por lo cual los resultados serán proporcionales de acuerdo a como estas actividades se lleven a cabo.

En cuanto a la información teórica sobre la variable **gestión administrativa**, según Amaro (2010), esta variable es definida como la aplicación de diferentes actividades y estrategias sistematizadas que permiten gestionar de manera adecuada los recursos entre estos económicos, financieros y humanos en empresas, las cuales se encuentran organizadas en un sistema que inicia con la planificación estratégica desde diferentes actividades que se deben realizar para el logro de los objetivos, las cuales están determinadas en base al análisis de la vida cotidiana de manera económico; seguidamente se encuentra la organización de la estructura organizacional de la delegación de funciones los diferentes

integrantes; posteriormente se lleva a cabo la dirección, la cual está determinada por la aplicación de procedimiento de liderazgo que debe de manera los jefes siendo esto con miras al objetivo para cumplir diferentes metas que se logre establecer.

Chiavenato (2007), sostiene que una herramienta permite aplicar recursos eficientes en los recursos organizacionales en base a la aplicación de estrategias funcionales que permiten maximizar los resultados minimizando los costos respectivos, de modo que se incrementen los medios necesarios para planificar y desarrollar acciones que ayuden a cumplir con las metas designadas, de esta manera, las organizaciones pueden contar con un instrumento debidamente estructurado para planificar sus actividades en base a los objetivos de crecimiento organizacional y actividades propicias en cuanto al desarrollo que lo amerita.

Para Molina, et al. (2019), la gestión administrativa es una actividad que puede resultar complicada cuando el personal designado muchas veces falta que la incentivación en habilidades para el desarrollo oportuno y la acciones de generar alcance en un plan de capacitaciones y aplicar de manera eficiente los tiempos estipulados, de modo que cada uno de los colaboradores cuenten soporte emocional y físico que permita desempeñarse de forma eficiente y lograr resultados significativos, considerando que estos conocimientos y estrategias se van actualizando de manera constante, por lo cual es necesario que el colaborador se encuentre de la vanguardia de estos cambios. Por otro lado, Riffo (2019), sostiene que el éxito de la gestión administrativa se encuentra sustentada en la capacidad para optimizar los recursos y gestionarlos de manera eficiente para obtener el máximo resultado sin aguantar posibles roses de deficiencias en cuanto a la calidad.

Para los autores Ramírez et al., (2017), es un sistema compuesto por cuatro etapas bien definidas y marcadas, las cuales inician con la planificación, el cual se desarrolla en base a un análisis del entorno organizacional y desarrollan las actividades, las cuales permiten determinar las necesidades y las oportunidades de crecimiento, sin lugar a duda abre las puertas para mejores oportunidades

siendo esto beneficioso; la segunda etapa es denominada organización, la cual se designa a las diferentes responsabilidades y funciones del personal directivo y operativo; posteriormente se encuentra dirección, la cual está caracterizada por aplicación del liderazgo para orientar a los colaboradores; la última etapa es denominada control, la cual se caracteriza por el cumplimiento de lo estipulado como actividades y secuencias que se prevén desde un principio.

Según su importancia Patiño y Valencia (2019), sostienen que su importancia radica en su alto potencial para la variable 1, ese basa en recursos eficientes de manera organizacional bajo su aplicación de un proceso debidamente estructurado para el máximo aprovechamiento de cada uno de ellos; dicho proceso inicia con la planificación estratégica, continúa con la organización de la estructura organizacional y la designación de funciones; seguidamente esta la dirección, quien orienta al personal o colaboradores en su desarrollo de diligencia siendo estos procedimientos favorables o desfavorables por lo que posibilita veracidad en los objetivos integrales a nivel general; concluyendo con el control, se desarrollan las actividades para determinar el respeto por ciertos recursos utilizados siendo aplicados a las correcciones en caso de encontrar errores, posibilitando el fortalecimiento del proceso.

En tanto, para Vivas y Saavedra (2019), el éxito de la gestión administrativa puede ser determinado por la competencia de acuerdo a los recursos, el cual está estrechamente ligado al conocimiento la experiencia del gestor organizacional, teniendo en cuenta que este proceso involucra la toma de decisiones, por lo cual la experiencia es un factor clave en cuanto al aprendizaje que se va experimentando. Los autores Muñoz y González (2019), sostiene que el encargado de la gestión administrativa debe buscar el desarrollo de actividades que fortalezcan la organización en sus diferentes aspectos, de modo que se pueda lograr los resultados proyectados para la mejora de la competitividad. Asimismo, Para Aguilar y Pacheco (2020), la cultura y el clima organizacional son elementos muy importantes que determinan la eficiencia de las personas que trabajan ya que las aportaciones de da en base a las actividades.

Para Marcó et al., (2016), tomar decisiones y en lo personal designado para dicha variable, determina la eficiencia de la organización para el desarrollo de ideas y procesos que propicien su crecimiento integral y la mejora de su competitividad, para lo cual es necesario que cada uno de ellos cuente con las habilidades necesarias que le permiten recopilar información suficiente para llevar a cabo la toma de decisiones de manera acertada y lograr los objetivos planificados que conlleven al desarrollo organizacional. Por tanto, como señala el autor Cerrillo y Casadesús (2018), es importante que el personal de esta área se encuentre en constante capacitación para que se desempeñen.

Los autores Marcó et al., (2016), sostienen que el conocimiento aplicado para el mejor gestionamiento, es predominante en cierto modo la eficiencia para el desarrollo de las actividades relacionadas a esta variable, por lo tanto, es indispensable el fortalecimiento constante de cada una de ellas de acuerdo a los avances tecnológicos y demás como eficiencia y calidad son persuasivos en las decisiones organizacionales para propiciar el crecimiento prospectivo. Entonces, como señalaron Briones et al. (2019), la eficiencia de la gestión administrativa se encuentra relacionada a la capacidad de los gerentes y personal directivo para organizar el trabajo y que no sea de manera desorganizada si no con un buen plan común la planificación.

De acuerdo a Vivas y Saavedra (2019), se desglosa a las actividades administrativas, la designación de personal en estas rutinas deben ser capacidades y tener en cuenta tanto las habilidades que deben de desarrollarse las necesarias en el manejo de los recursos que posee una empresa de las cuales se encuentran los recursos, entre otros, de modo que cada uno de ellos sean aprovechados de la mejor manera, siempre enfocados a actividades, que permitan establecer mejoras de la competitividad y el bienestar de todos los integrantes de la organización. Asimismo, es imprescindible el desarrollo de procesos de selección de personal eficientes que permitan la incorporación de personas capacitadas que cumplan el perfil de puesto previamente definido, de modo que estas personas se conviertan en aliados o piezas claves para un rendimiento adecuado.

Los autores Patiño y Valencia (2019), establece que la gestión administrativa se fortalece por la integración de diferentes recursos tecnológicos el desarrollo de las actividades organizacionales, las cuales permiten al colaborador capacitarse mediante el uso de software actualizado para potenciar los resultados mediante el procesamiento de información para la toma de decisiones. Asimismo, Carrasco (2014), menciona la importancia de integrar diferentes elementos y estrategias que hagan posible el crecimiento organizacional y la simplificación de las actividades relacionadas a ella, de modo que cada uno de ellos se desempeñe de manera eficiente sin ningún tipo de obstrucciones que perjudiquen el logro de resultados planificados.

La gestión administrativa de acuerdo a Carrillo (2016), se desarrolla de manera eficiente cuando se realiza con los recursos adecuados en este caso las personas se encuentran en un primer nivel, para lo cual es necesario analizar la necesidad organizacional en cuanto a personal capacitado en recreaciones que se den en las entidades. Para Farro (2001), establece que esta herramienta es muy importante ya que las organizaciones obtengan abastecimiento en cuanto al cumplimiento de las funciones y sea esto otorgado por los resultados que propician el crecimiento integral. Según Hurtado (2008), es considerada como una doctrina para el desarrollo de las organizaciones, debido a que propicia los conocimientos y herramientas necesarias para ser aplicadas en cuanto a resultados.

Según Moncada (2016), la descentralización de las actividades y la asignación de funciones a los colaboradores es un procedimiento muy importante que permite fortalecer ciertas ramas administrativas, debido a que cada uno de ellos podrá desempeñarse de manera eficiente de acuerdo a sus responsabilidades. Asimismo, en el caso de Miranda y Satya (2018), es importante que las organizaciones se encuentren a la vanguardia del avance de las diferentes tecnologías y procedimientos aplicados a la gestión administrativa, de modo que puedan aplicar estos conocimientos y potenciar su desarrollo integral. Según Arrian (2018), cuando la organización se encuentra vigilante de las nuevas

tendencias y conocimientos aplicados a la gestión administrativa, para desarrollar las capacitaciones necesarias a su personal para que estos se desempeñen de manera eficiente en concordancia al avance tecnológico.

En el caso de Quispe (2020), menciona que la descentralización de las actividades y responsabilidades en organización, siendo oportunas en el desarrollo de las actividades y el buen funcionamiento en la actividad de la gestión, los tiempos estipulados, debido a que cuando se designa responsabilidades a los colaboradores, se puede medir los resultados que obtengan cada uno de ellos en base a las asignaciones establecidas. En el caso de Valdés (2016), las organizaciones que mantiene un perfil competitivo, son aquellas que ocupan la mayor parte del mercado, el cual deja en evidencia que, ayuda a mejorar los elementos competitivos organizacionales. En este sentido, Hurtado (2008), sostiene que la competitividad organizacional se encuentra ligadas a la variable 1 y la cabida de sus colaboradores para desempeñarse en el desarrollo de actividades internas.

Consecuentemente Kent (2020), sostiene que la gestión administrativa, debe integrar recursos que permitan desarrollar actividades de manera responsable del medio ambiente, debido a que diversas organizaciones de acuerdo al rubro en se encuentren, desarrollan actividades y procesos que le involucra el deterioro de los ecosistemas de su entorno, por lo tanto, tal como lo señala el autor Mejía (2015), es importante que las organizaciones sean responsables con el medio ambiente, cual es un factor fundamental para mejorar su competitividad y la imagen que proyecta al mercado. En este sentido, Alvarado (2016), sostiene que el cumplimiento diferentes estándares internacionales de cuidado medioambiental, es un muy buen punto de partida que permiten mejorar los resultados en torno a la competitividad.

El autor Alvarado (2016), sostiene que la gestión administrativa como herramienta para mejorar la competitividad y desarrollo, debe ser potencia de manera constante por parte de los responsables de esta área, de modo que se puedan actualizar las estrategias y conocimientos que permiten mejorar la competitividad

mediante logro de los resultados planificados que hagan posible la mejora de los procesos internos organizacionales; por lo tanto, la capacidad con la que se desempeñen los colaboradores, es un elemento crucial para la mejora de recursos y maximizar los resultados que permitirán mejorar las oportunidades de crecimiento y el logro de los objetivos.

Se da a conocer las dimensiones, para Amaro (2010), la primera inicia con la planificación, la cual es considerada como la primera etapa de gestión administrativa, en la cual se realiza las actividades de planificación de cada una de las actividades y procedimientos necesarios para el crecimiento organizacional, el cual está basado en la determinación de las necesidades internas y las oportunidades que ofrece el sector para diseñar las estrategias correspondientes que permitan aprovechar los recursos; por lo tanto, la eficiencia en la planificación permitió acceder a información en toma de decisiones de manera coherente y acertada. Asimismo, Ramírez et al., (2017), el procedimiento esencial facilita la determinación de los objetivos que se deben alcanzar para propiciar el crecimiento de la organización. Asimismo, de acuerdo a Aguilar y Pacheco (2020), la planificación resulta tan esencial como lo son los recursos humanos y financieros debido a que establece un mayor auge en las actividades planeadas y dirigidas como estrategias.

En cuanto a la segunda dimensión, esta se denomina organización, la cual es definida por Gonzales et al., (2020), como la segunda etapa del proceso en la cual el personal directivo determina las metas que se deben alcanzar para el logro de los objetivos planificados, para lo cual designan diferentes responsabilidades a los colaboradores de acuerdo al área en la que se encuentren. Asimismo, el autor Ocampo (2017), define a la etapa de organización como aquella en la que cada una de las actividades pasa a tener un responsable para su ejecución, por lo tanto, es importante que esta asignación se realice de manera pertinente y coherente considerando ciertas actitudes que debería tener la persona idónea de acuerdo al área en el que se encuentra cada uno de ellos.

Respecto a la tercera dimensión, esta se denomina dirección, la cual es definida por Castro (2016), como aquella en la cual se aplica el líder quien está al mando de que todo se ejecute en orden y que, gracias a la orientación de los directivos, de modo que se pueda realizar la integración del trabajo en equipo, el cual es un elemento imprescindible en el resultado sobresalientes que permitan lograr los objetivos de desarrollo integral. Además, Rojas, et al., (2019), manifiesta, la dirección es fundamental en ya que posibilidad la eficiencia y responsabilidad de los objetivos propuestos mediante la orientación y una comunicación asertiva que posibilite la transmisión de conocimientos que minimicen los obstáculos en la actividad laboral.

Finalmente, la cuarta dimensión se denomina control, la cual es conceptualizada por Junshan (2017), como la etapa en la cual se realiza un monitoreo integral en la planificación del personal de mayor jerarquía, aplica estrategias para propiciar el seguimiento de los resultados en base a los recursos utilizados. Además, Vasquez et al., (2021), sostienen que la etapa de control es la medición de resultados ya que da a conocer los recursos que están disponibles y su gran importancia y función que tiene que ver en las empresas de hoy en día, de modo que los responsables de cada área, puedan aplicar las actividades y procedimientos consecuentes para corregir los errores y mejorar los resultados.

Se presenta la información teórica a la calidad de servicio, el cual según Velásquez (2011), es definida como los diferentes elementos y atributos que dotan de calidad a los servicios ofrecidos por una empresa u organización hacia el público, el cual se caracteriza por tener la capacidad de determinar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, por lo tanto, es un elemento muy importante que debe ser abordado por las organizaciones de manera responsable. En este sentido, el autor Duque (2005), sostiene que es muy importante tener responsabilidad y cuidado en las empresas, debido a que esto determina la eficiencia de la organización.

Siendo de importancia la variable 2, Sandoval (2002), sostiene que es un indicador muy relevante que permite determinar la competitividad organizacional para

satisfacer las necesidades de objetivo, basado en la implementación de diferentes elementos tangibles e intangibles que permite fortalecer el servicio, las cuales estarán determinadas por el perfil del público al cual está enfocado. En este sentido, Avila (2011), sostienen que, es necesario que las organizaciones se encuentren en constante comunicación en contacto con el público usuario, de modo que pueda recopilar la información necesaria en cuanto a mejorar el servicio que se da a conocer para esto se debe tener en cuenta las necesidades que se dan de manera oportuna y saber cómo actuar en ese momento, ya que los imprevistos surgen y se actúa de acuerdo a los objetivos planteados por las empresas.

En cuanto a los tipos de calidad, los autores Camison et al., (2007), sostienen la existencia de diversos tipos de calidad relación al servicio, sin embargo, las organizaciones deben centrarse específicamente en aquellos elementos que fortalecerá el servicio brindado al público objetivo, realizar un eficiente y exhaustivo análisis que permita determinar el perfil del usuario y la determinación de sus necesidades, de modo que cada una de las mejoras se realice emocionalmente estos factores de suma importancia que permitirá incrementar las posibilidades satisfacción.

Dimensiones de la variable en estudio, Velásquez (2011), menciona que estas inician con los elementos tangibles, los cuales según el mencionado autor corresponden a todos aquellos elementos que pueden ser vistos y pagados por el usuario, los cuales permiten tener calidad en atención, la organización brindada hacia su público, que los cuales son muy importantes en la organización en el uso de recursos permitan mejorar la calidad brindada hacia el usuario. Asimismo, Rivera (2019), sostiene que los elementos tangibles hacen posible que el usuario cree una perspectiva favorable o agradable ante un servicio en óptimas condiciones, de modo que se crean las bases para la confianza y la apertura a utilizar la propuesta presentada, por lo cual es necesario que estos elementos sean determinados de manera correcta y se mantengan en buen estado.

En cuanto a la segunda dimensión, esta es denominada fiabilidad, la cual es definida por Sánchez (2021), como la capacidad con la cual las organizaciones logran satisfacer, posibles aprietos que surgen siendo esto el reflejo que la persona atendida se vaya de las instalaciones con un semblante agradable, eficiente en base a que cumpla con sus expectativas que el tuvo al ingresar a dicho establecimiento, realizadas generalmente mediante campañas publicitarias, las cuales marcan un nivel de calidad proyecta, la cual debe ser cumplida a cabalidad. Asimismo, XXX, lo define como la integridad que posee una firma comercial para brindar la calidad y otros elementos referidos al bien o servicio promocionado al público tal como lo anuncia, de modo que genere confianza y satisfacción.

Tercera dimensión denominada capacidad de respuesta, según Álvarez y Ospina (2019), esta hace referencia la capacidad con la cual se logra cubrir obligaciones que ve enfocado a la empresa, las cuales están determinadas por la disponibilidad de recursos, el equipamiento tecnológico y personal capacitado para atender estas necesidades de manera oportuna y eficiente cuando el usuario lo requiera, considerando que el objetivo principal es satisfacer a la población en atención. Además, Flores et al., (2019), lo definen como la posibilidad que posee una organización para responder a los requerimientos de su público, no solo en cuanto a la disponibilidad de tiempo, sino también en la capacidad para proporcionar los bienes o servicios que demandan sus necesidades de manera eficiente manteniendo la calidad acostumbrada.

En lo que concierne a la cuarta dimensión denominada seguridad, según Rojas et al., (2020), corresponde a un elemento muy importante que permite a la organización proyectar una imagen de seguridad hacia su público objetivo, el cual está determinado por el profesionalismo y la capacidad para llevar a cabo sus actividades de manera responsable. En tanto, para Castellano et al., (2019), la seguridad es un elemento intangible que debe ser transmitido de manera eficiente por la organización hacia su público objetivo, de modo que no tenga la menos sensación de incertidumbre al utilizar los bienes o servicios proporcionados,

considerando que esta sensación de seguridad o inseguridad será transmitida a su círculo más cercano.

Finalmente, en cuanto a la quinta dimensión denominada empatía, de acuerdo a Arellano (2017), está referida a la capacidad de la organización para empatizar con su público y ofrecer servicios de calidad de acuerdo a sus necesidades y limitaciones que presenten sin ningún tipo de marginación y distinción al respecto. Asimismo, tal como lo señala Iglesias y Torres (2021), la empatía es un recurso indispensable en las organizaciones para brindar soluciones a medida de su público, es decir, entregando la mejor propuesta posible mediante un enfoque de integración e inclusión en todos los aspectos, el cual permitirá crear las condiciones necesarias para todo el público sin importar sus limitaciones que presenten.

III METODOLOGÍA

En el presente capítulo se presenta los diferentes puntos correspondientes a la metodología aplicada para llevar a cabo la investigación en el cual se encuentra el tipo, las variables abordadas, la población y muestra, la técnica e instrumento de recopilación de datos, el procedimiento, el método de análisis de datos y finalmente se integra los aspectos éticos.

3.1 Tipo y diseño de investigación

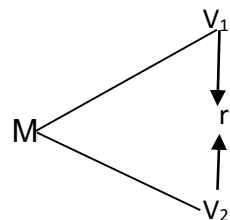
Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada, la cual es conceptualizada de acuerdo a CONCYTEC (2018), como aquellas investigaciones que se realizan para determinar las herramientas y los medios probables que ayuden a solucionar una problemática determinada mediante la observación directa del investigador.

Diseño de investigación

Es no experimental, el cual según los autores Hernández et al., (2014) consideran a este diseño como aquellos estudios que se desarrollan sin la manipulación o modificación de las variables que se abordaron; asimismo, el estudio presenta un alcance correlacional debido a que está enfocado en determinar los valores de correlación entre varios y otros elementos; finalmente, presenta un corte transversal, la data recopilada para el desarrollo del estudio, corresponde a un solo momento.

Para la presente investigación se utilizó el siguiente diseño:



Dónde:

M: usuarios

V₁: Gestión administrativa

V₂: Calidad de servicio

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

En cuanto a la definición conceptual, el autor Amaro (2010) sostiene que esta variable es definida como la aplicación de diferentes actividades y estrategias sistematizadas que permiten gestionar de manera eficiente los bienes de una entidad.

Referente a la definición operacional, la variable se midió a través de la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con una escala de medición tipo Likert en base a las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, cada una con sus respectivos indicadores.

Variable 2: Calidad de servicio

Con respecto a la definición conceptual, Velásquez (2011), es definida como los diferentes elementos y atributos que dotan de calidad a los servicios ofrecidos por una empresa u organización hacia el público, el cual se caracteriza por tener la capacidad de determinar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, por lo tanto, es un elemento muy importante que debe ser abordado por las organizaciones de manera responsable.

En cuanto a la definición operacional, la variable se midió a través de la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con una escala de medición tipo Likert en base a las dimensiones Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; cada una con sus respectivos indicadores.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Según Amaro (2010) esta variable es definida como la aplicación de diferentes actividades y estrategias sistematizadas que permiten gestionar de manera eficiente los recursos financieros, económicos y humanos en una organización.	Referente a la definición operacional, la variable se medirá a través de la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con una escala de medición tipo Likert en base a las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, cada una con sus respectivos indicadores	Planificación	Objetivos	Ordinal
				Misión y visión	
				Estrategias y tácticas	
			Organización	Estructura	
			Dirección	Medir	
				Monitorear	
Control	Basado en la intuición y el aprendizaje				
Calidad de servicio	Según Velásquez (2011), Velásquez (2011), es definida como los diferentes elementos y atributos que dotan de calidad a los servicios ofrecidos por una empresa u organización hacia el público, el cual se caracteriza por tener la capacidad de determinar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, por lo tanto, es un elemento muy importante que debe ser abordado por las organizaciones de manera responsable	En cuanto a la definición operacional, la variable se medirá a través de la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con una escala de medición tipo Likert en base a las dimensiones Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; cada una con sus respectivos indicadores.	Elementos tangibles	instalaciones físicas	Ordinal
				Equipos	
				Materiales de comunicación	
			Fiabilidad	Respuesta y/o atención al usuario	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido	
			Seguridad	Credibilidad y confianza	
			Empatía	Atención individualizada	
				Comprensión del usuario	

1.1. Población, (criterios de inclusión y exclusión) muestra y muestreo

Población

La población de acuerdo con Baena (2017) es considerado a los diversos elementos que comparten particularidades comunes, lo cual hace posible su investigación; para efectos de este estudio, la cantidad poblacional será de 39 trabajadores de la UGEL, Tarapoto - 2022.

Criterios de inclusión: Todos aquellos colaboradores que son nombrados o CAS.

Criterios de exclusión: Aquellos locadores de servicios de la UGEL, Tarapoto – 2022.

Muestra

En relación a la muestra, el autor Tamayo (2003) establece que la muestra es una cantidad de elementos que representa a la población, es decir, sobre la cual se despliega los instrumentos para la recopilación de datos que permiten la obtención de los resultados. Al ser una población reducida se considerará todos sus elementos, por lo cual es una muestra censal, de esta manera, la muestra fue igual que la población, es decir los 39 trabajadores de la UGEL, Tarapoto – 2022.

Se aplicó un muestreo no probabilístico, el cual, según Hernández et al., (2014), es el procedimiento para la elección de la muestra sin utilizar una fórmula estadística para determinar la cantidad de unidades que la conformaron, sino que esta es tomada en su totalidad o por conveniencia.

Unidad de análisis: Un servidor de la UGEL, Tarapoto – 2022.

1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Será la encuesta, la cual según Bernal (2010) es considerado la técnica más eficiente y utilizada para la recopilación de información desde una muestra seleccionada, la cual además destaca por su gran versatilidad y bajo en costos para su despliegue respectivo.

Instrumento

Estuvo compuesto por un cuestionario adaptado del autor Bernal (2010) el cual busca medir el nivel de la gestión administrativa; este está constituido por 16 ítems. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre.

El instrumento para realizar la medición de la variable calidad de servicio estuvo compuesto por un cuestionario adaptado del autor Bernal (2010) el cual busca medir el nivel de la calidad de servicio; este está constituido por 20 ítems. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre.

Validez

En el presente estudio, se utilizó al cuestionario como instrumento el cual, de acuerdo a García (2013), es considerado como un documento compuesto por una cantidad de preguntas elaboradas con la finalidad de obtener información puntual sobre las variables, las cuales son proporcionadas por una cantidad muestral establecida. En esta investigación, los instrumentos pasaron por un procedimiento de validar y estuvo a cargo de expertos.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
gestión administrativa	1	Metodologo	4.7	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Si es aplicable
Calidad de servicio	1	Metodologo	4.7	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Si es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

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 4.7, el cual hace referencia el 94% de concordancia en el criterio de los expertos.

Confiabilidad

Para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos de la investigación, se tomará en cuenta las consideraciones de los autores Hernández et al., (2014) quienes mencionan que la confiabilidad se mide mediante el Alpha de crombach, el cual debe obtener valores iguales o superiores a 0.7 para ser tomados como confiables.

Análisis de confiabilidad de Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	39	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	16

Análisis de confiabilidad de Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	39	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

1.3. Procedimientos

La investigación se inició mediante la determinación de la problemática de estudio, la cual se realizó utilizando el método de la observación directa; posteriormente, se procedió a la recopilación de información relevante sobre las variables, las cuales fueron organizadas en antecedentes y bases teóricas; seguidamente, se elaborarán los cuestionarios para la recopilación de información, los cuales pasarán por un proceso de validación y determinación de su confiabilidad mediante los procedimientos establecidos para que posteriormente, previa autorización de la entidad, se proceda con su aplicación a la muestra considerada; asimismo, los datos recopilados fueron procesados y analizados mediante procedimientos estadísticos para obtener los resultados, los cuales sirvieron como base para la determinación de las conclusiones y recomendaciones respectivamente para el cierre de la investigación.

1.4. Método de análisis de datos

Este proceso fue alimentado por datos de tipo cuantitativos o numéricos, los cuales serán procesados mediante el SPSS v.25 ; asimismo, se hizo uso de la estadística de tipo descriptiva para el cálculo respectivo de las frecuencias, porcentajes, entre otros cálculos, mientras tanto, para realizar la comprobación de las hipótesis que ayudaron a dar cumplimiento a los objetivos, se utilizó el coeficiente de correlación que resulte después de abordar la prueba de normalidad; estos coeficientes agrupan valores en un intervalo que inicia en -1 y finaliza en 1 con el cual brindan información para interpretar el tipo y nivel de relación existente entre las variables que conforman el estudio.

1.5. Aspectos éticos

Dicho estudio fue realizado y dio cumplimiento a los principios éticos, la cual consigna principio de autonomía, donde se asegura que los individuos participan por voluntad propia, el **principio de la beneficencia** establece que la investigación busca beneficiar a la institución mediante el mejoramiento de la realidad problemática, el **principio de no maleficencia**, determina que no se busca perjudicar a la entidad donde se realizó la investigación, el **principio de justicia** establece que las personas a sido tratados equitativamente. Asimismo, se hizo el compromiso de las guías de investigación de la universidad y el código de ética, y el uso de las normas Apa

IV RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 1.

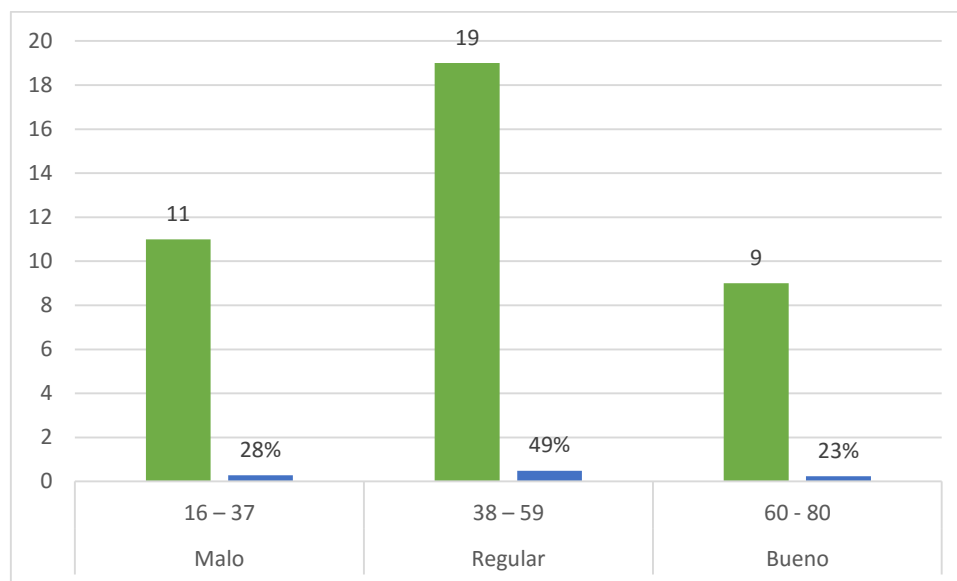
Nivel de Gestión administrativa

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	16 – 37	11	28 %
Regular	38 – 59	19	49 %
Bueno	60 - 80	9	23 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 1.

Nivel de Gestión administrativa



Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión administrativa, se observa predominio en el nivel “Regular” en 49 % (19), seguido del nivel “Malo” 28 % (11) y “Bueno” 23 % (9), dichos resultados se deben a las deficiencias en cuanto a la planificación de actividades, organización de recursos y de personal, deficiente liderazgo y poco control en el desarrollo de las actividades institucionales.

Tabla 2.

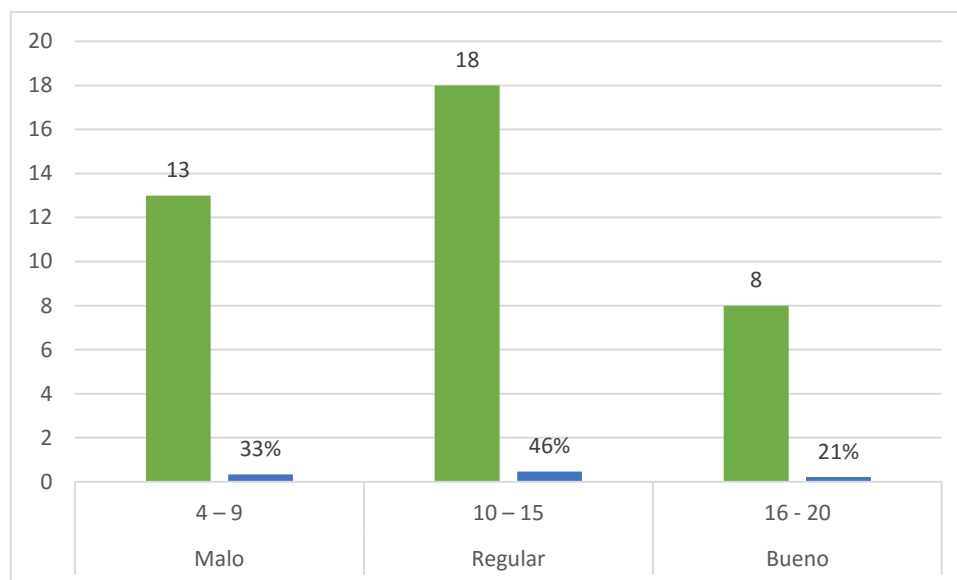
Dimensión de Planificación

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	4 – 9	13	33 %
Regular	10 – 15	18	46 %
Bueno	16 - 20	8	21 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 2.

Dimensión de Planificación



Interpretación:

En cuanto al nivel de la dimensión planificación, se observa predominio en el nivel "Regular" en 46 % (18), seguido del nivel "Malo" 33 % (13) y "Bueno" 21 %. (8), debido a que no se planifica las actividades y no se le incluye en los diferentes planes de trabajo.

Tabla 3.

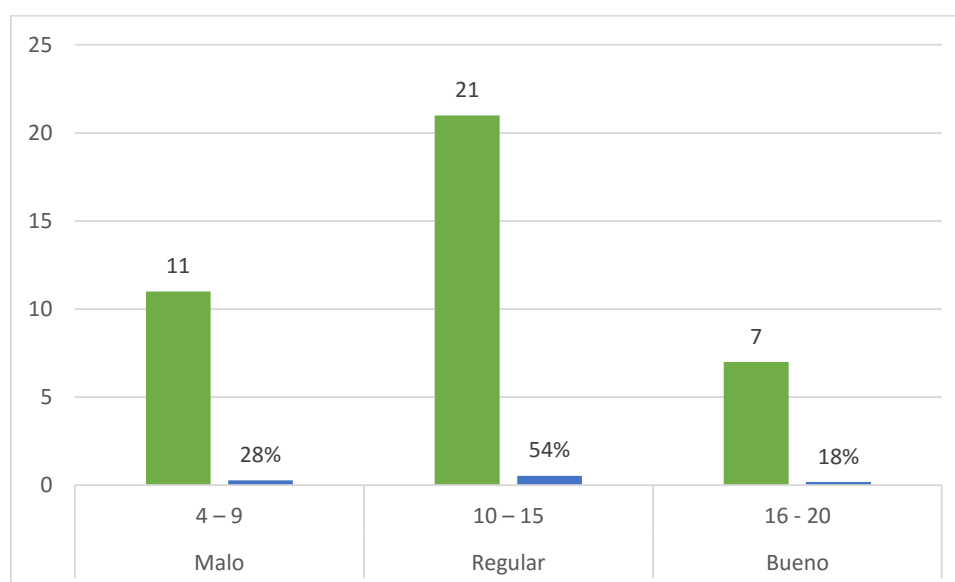
Dimensión de Organización

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	4 – 9	11	28 %
Regular	10 – 15	21	54 %
Bueno	16 - 20	7	18 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 3.

Dimensión de Organización



Interpretación:

En cuanto al nivel de la dimensión de organización, se observa predominio en el nivel “Regular” en 54 % (21), seguido del nivel “Malo” 28 % (11) y “Bueno” 18 %. (7), debido a la poca organización del personal, de recursos y materiales para el desarrollo de las actividades y la deficiente capacidad organizativa de los representantes.

Tabla 4.

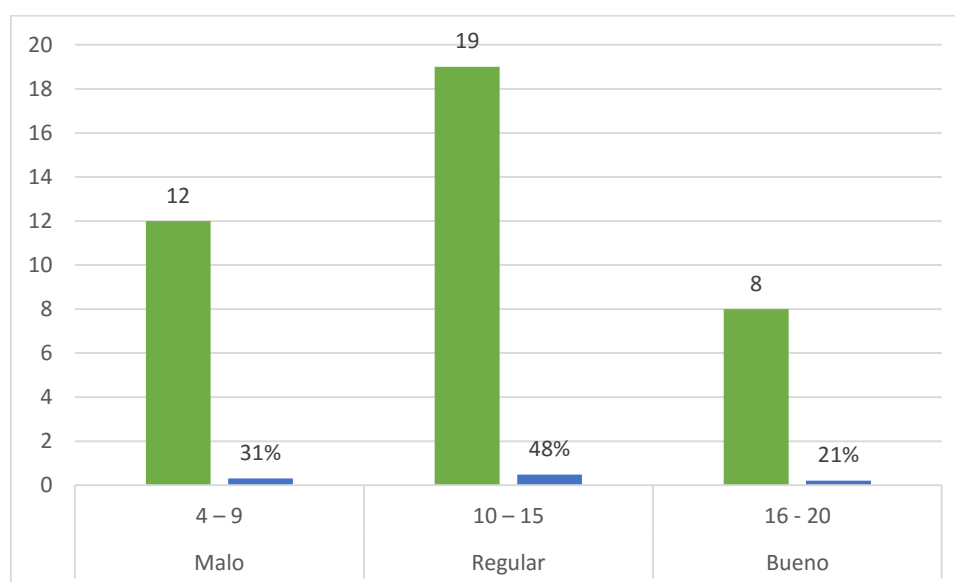
Dimensión de Dirección

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	4 – 9	12	31 %
Regular	10 – 15	19	48 %
Bueno	16 - 20	8	21 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 4.

Dimensión de Dirección



Interpretación:

En cuanto al nivel de la dimensión de dirección, se observa predominio en el nivel “Regular” en 48 % (19), seguido del nivel “Malo” 31 % (12) y “Bueno” 21 %. (8), dichos resultados se deben al débil liderazgo brindado por los representantes, además a la poca delegación de autoridad y responsabilidad en las actividades diarias.

Tabla 5.

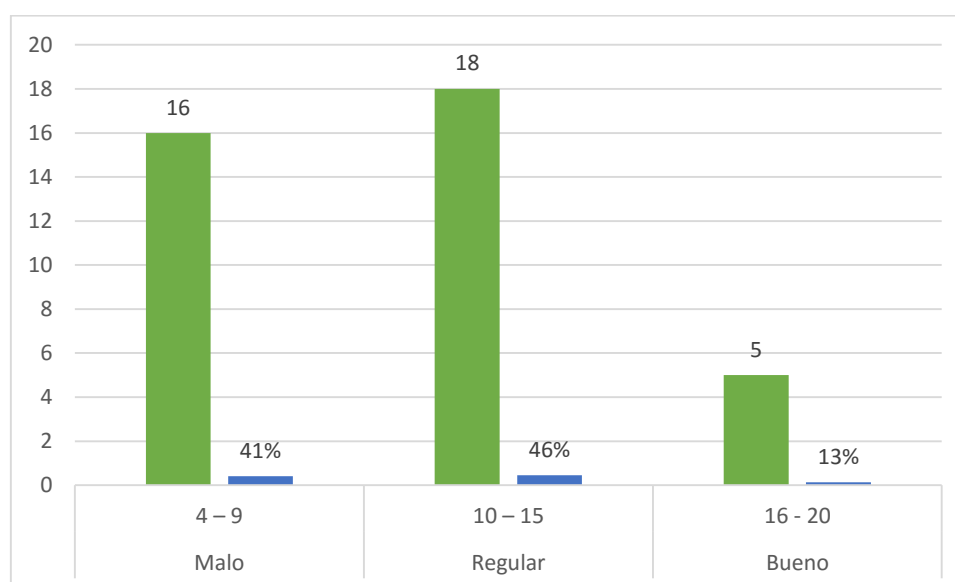
Dimensión de Control

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	4 – 9	16	41 %
Regular	10 – 15	18	46 %
Bueno	16 - 20	5	13 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 5.

Dimensión de Control



Interpretación:

En cuanto al nivel de la dimensión de control, se observa predominio en el nivel “Regular” en 46 % (18), seguido del nivel “Malo” 41 % (16) y “Bueno” 13 %. (5), debido al poco control de las actividades, no se comunica los hallazgos para la mejoría oportuna de las estrategias implantadas.

Tabla 6.

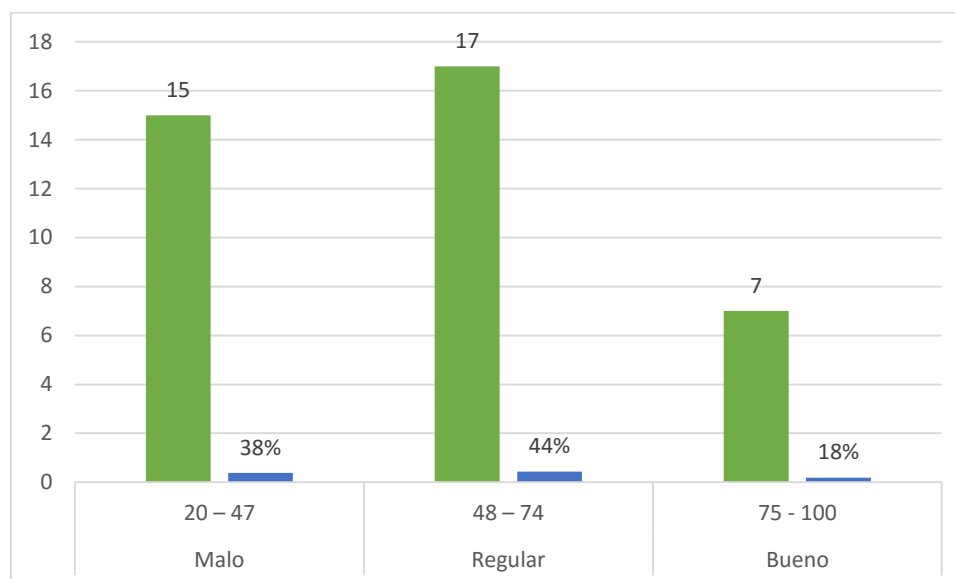
Nivel de Calidad de servicio

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	20 – 47	15	38 %
Regular	48 – 74	17	44 %
Bueno	75 - 100	7	18 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 6.

Nivel de Calidad de servicio



Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicio, se observa predominio en el nivel “Regular” en 44 % (17), seguido del nivel “Malo” 38 % (15) y “Bueno” 18 % (7), debido a que no se brinda una adecuada atención al usuario, demoras en la atención y no se soluciona de manera oportuna sus dudas y/o consultas.

Tabla 7.

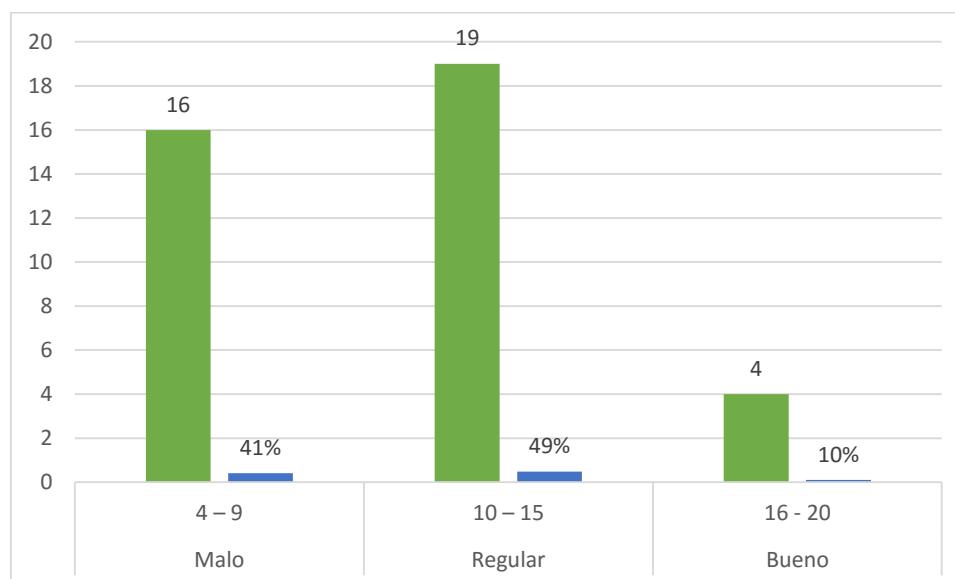
Dimensión de Elementos tangibles

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	4 – 9	16	41 %
Regular	10 – 15	19	49 %
Bueno	16 - 20	4	10 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 7.

Dimensión de Elementos tangibles



Interpretación:

En cuanto a la dimensión de elementos tangibles, se observa predominio en el nivel “Regular” en 49 % (19), seguido del nivel “Malo” 41 % (16) y “Bueno” 10 %. (4), debido a la poca infraestructura adecuada que se tiene para atender a todos los usuarios, con un aforo reducido de atención.

Tabla 8.

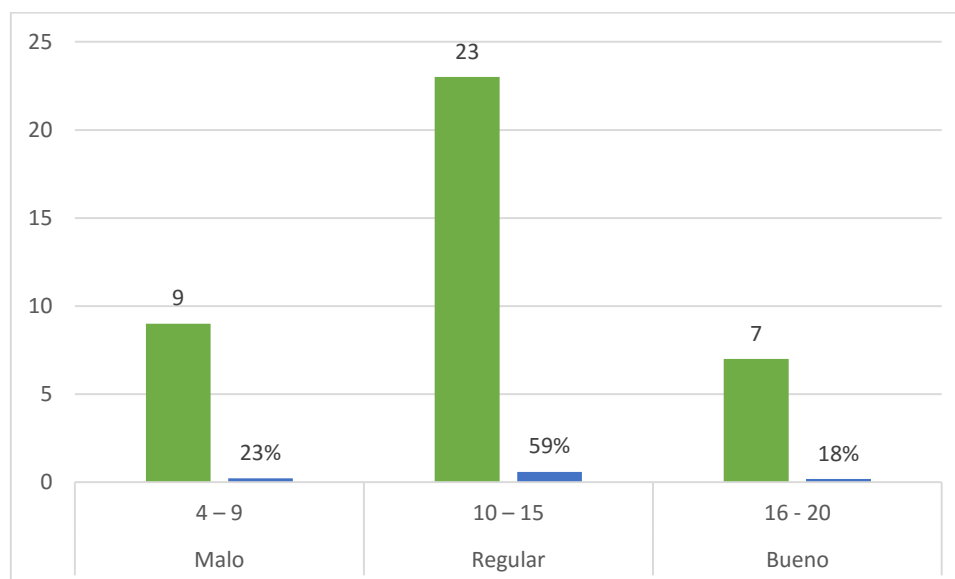
Dimensión de Fiabilidad

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	4 – 9	9	23 %
Regular	10 – 15	23	59 %
Bueno	16 - 20	7	18 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 8.

Dimensión de Fiabilidad



Interpretación:

En cuanto a la dimensión de fiabilidad, se observa predominio en el nivel "Regular" en 59 % (23), seguido del nivel "Malo" 23 % (9) y "Bueno" 18 %. (7), debido a que el personal no cumple con lo ofrecido para el usuario, no brinda soluciones rápidas ante sus consultas.

Tabla 9.

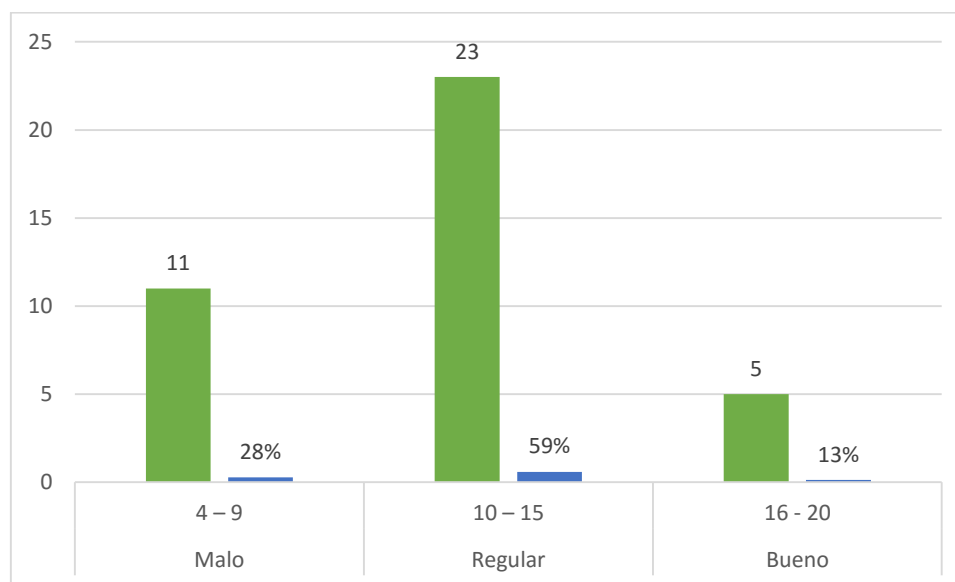
Dimensión de Capacidad de respuesta

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	4 – 9	11	28 %
Regular	10 – 15	23	59 %
Bueno	16 - 20	5	13 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 9.

Dimensión de Capacidad de respuesta



Interpretación:

En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, se observa predominio en el nivel “Regular” en 59 % (23), seguido del nivel “Malo” 28 % (11) y “Bueno” 13 %. (5), debido a que las soluciones vertidas por el personal no son oportunas, las respuestas dadas por el personal están fuera del tiempo establecido.

Tabla 10.

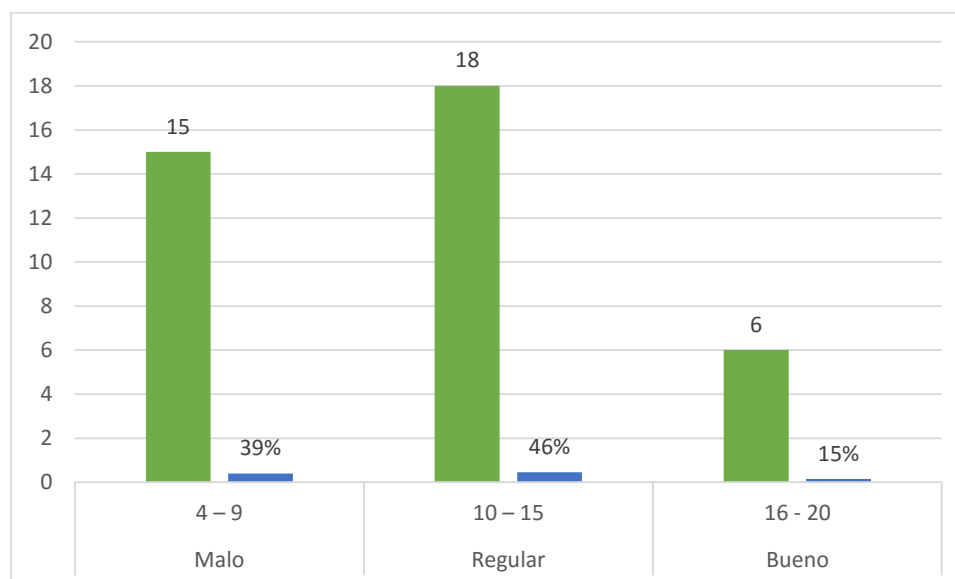
Dimensión de Seguridad

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	4 – 9	15	39 %
Regular	10 – 15	18	46 %
Bueno	16 - 20	6	15 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 10.

Dimensión de Seguridad



Interpretación:

En cuanto a la dimensión de Seguridad, se observa predominio en el nivel “Regular” en 46 % (18), seguido del nivel “Malo” 39 % (15) y “Bueno” 15 %. (6), debido a que el personal no brinda garantías en cuanto a las promesas ofrecidas, no cumplen a cabalidad los ofrecidos al usuario.

Tabla 11.

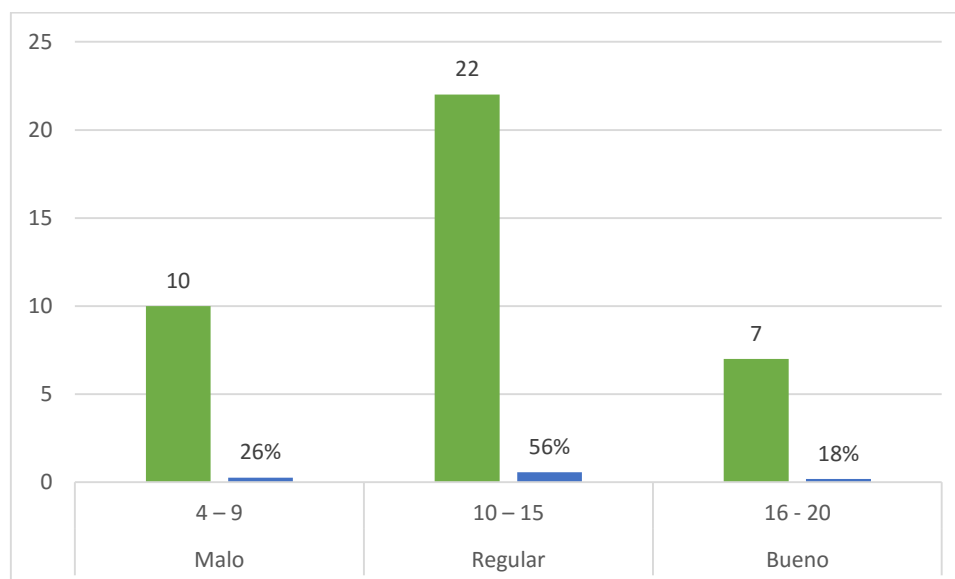
Dimensión de Empatía

Niveles	intervalo	Nº	%
Malo	4 – 9	10	26 %
Regular	10 – 15	22	56 %
Bueno	16 - 20	7	18 %
Total		39	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto.

Figura 11.

Dimensión de Empatía



Interpretación:

En cuanto a la dimensión de Empatía, se observa predominio en el nivel "Regular" en 56 % (22), seguido del nivel "Malo" 26 % (10) y "Bueno" 18 % (7), debido a que el personal no es amable, es poco empático y no brinda una atención adecuada al usuario.

4.2. Estadística inferencial

Tabla 12.

Prueba de normalidad

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,930	39	,069
Calidad de servicio	,956	39	,421

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro - Wilk, el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.

Objetivo general: Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022

Tabla 13.

Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,988**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,988**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

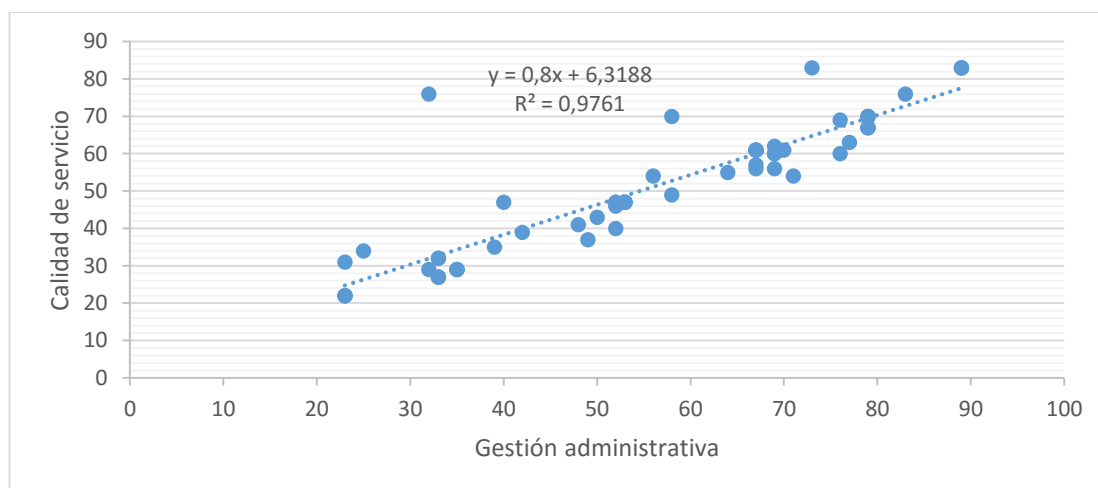


Figura 12. Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL, Tarapoto – 2022. Según Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.988 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 97.61 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

Objetivo específico 1: Relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.

Tabla 14.

Relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022

		Planificación	Calidad de servicio
Planificación	Correlación de Pearson	1	,984**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,984**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25°

Interpretación:

Se contempla la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la UGEL, Tarapoto – 2022. Según Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.984 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

Objetivo específico 2: Relación entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.

Tabla 15.

Relación entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022

		Organización	Calidad de servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,976**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,976**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25°

Interpretación:

Se contempla la relación entre la organización y la calidad de servicio en la UGEL, Tarapoto – 2022. Según Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.976 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

Objetivo específico 3: Relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022

Tabla 16.

Relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022

		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,905**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,905**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25°

Interpretación:

Se contempla la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la UGEL, Tarapoto - 2022. M Según Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.905 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

Objetivo específico 4: Relación entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022

Tabla 17.

Relación entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022

		Control	Calidad de servicio
Control	Correlación de Pearson	1	,977**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,977**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25°

Interpretación:

Se contempla la relación entre el control y la calidad de servicio en la UGEL, Tarapoto – 2022. Según Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.977(correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

V.- DISCUSIÓN

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL, Tarapoto - 2022, análisis estadístico de Pearson fue de 0,988 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que a mejor gestión administrativa mejor será la calidad del servicio. Dicho resultado coincide con González et al., (2020), en el citado hotel carece de precisión en el proceso, por lo cual es necesario realizar una estructuración de las actividades; asimismo, de acuerdo a los resultados se determinó que los colaboradores de las áreas administrativas carecen de altos estándares de eficiencia para alcanzar las metas propuestas que conlleven al desarrollo integral, por lo tanto, se evidencia la necesidad de impartir capacitaciones necesarias para que cada uno de los empleados puedan llevar sus tareas y responsabilidades asignadas sin ningún tipo de complicaciones y facilite su desarrollo profesional para fortalecer su empleabilidad, en cuanto, Fontalvo et al., (2020), la calidad referente al servicio brindado por la entidad mediante el modelo seis sigmas, es un procedimiento muy importante que permite medir la calidad en base a sus diferentes elementos indispensables que componen la calidad total, por lo tanto, es importante que cada una de ellas sean evaluadas de manera responsable e imparcial, además, González et al., (2020), la gestión en el citado hotel carece de precisión, el proceso, por lo cual es necesario realizar una estructuración de las actividades, asimismo, de acuerdo a los resultados se determinó que los colaboradores de las áreas administrativas carecen y que conlleven al desarrollo integral, por lo tanto, se evidencia la necesidad de impartir capacitaciones necesarias para que cada uno de los servidores y sus actividades y responsabilidades asignadas sin ningún tipo de complicaciones y facilite su desarrollo profesional para fortalecer su empleabilidad, en ese mismo contexto, Rojas et al., (2020), refiere que, la gestión administrativa eficiente permite utilizar y gestionar los recursos de manera correcta para brindar, potenciar cada uno de sus componentes considerando que un buen nivel de desempeño es propiciado por una buena gestión administrativa en la cual se incluya la integración de habilidades y conocimientos para que las personas puedan desarrollar sus

actividades de manera eficiente sin complicaciones que hagan mermar su rendimiento, sobre todo cuando se trata de servicios relacionados, es indispensable que el personal designado a esta área cuente con todos los conocimientos necesarios para atender las complicaciones y demás necesidades relacionadas a este sector, bajo la misma línea, Ordóñez et al., (2021), indica que, la gestión es una herramienta muy importante que ejerce alta influencia, se podrá mejorar el desempeño de los mismos para la mejora de la calidad; en este sentido, se determinó que, desarrolle actividades estratégicas para el mejoramiento de la gestión administrativa, logrará obtener mejoras en el sistema educativo brindado, los cuales se beneficiarán mediante el acceso a recursos que potencien las posibilidades para absorber conocimientos relevantes que mejoren sus capacidades para hacer frente y contribuir con el desarrollo integral del país, asimismo, Vásquez y Farje (2020), manifiestan que, después de haber analizado la información recopilada de manera estadística, se pudo determinar que, en cuanto a la eficiencia de la gestión desarrollada en la institución, es regular en 46%, deficiente en 26% de acuerdo a la información proporcionada por los colaboradores; actividades y procesos que permitan mejorar estos resultados como parte de los elementos para posibilitar la mejora de las capacidades competitivas para enfrentar a las demandas del mercado, en el cual, la efectividad con la que se desarrollen las habilidades de gestión determinará el éxito y la competitividad organizacional, además, Bao et al., (2020), refiere que, teniendo en cuenta que el valor de correlación Pearson fue igual a 0.893, por lo cual, a medida que posgrado de la referida universidad mejore su gestión de los diferentes recursos internos, fortalecerá la posibilidad del público estudiantil, con lo cual además logrará mejorar su imagen competitiva dentro del mercado a través de una gestión interna eficiente enfocada en los objetivos principales para el desarrollo de las diferentes correspondientes, en cuanto, Aliaga (2020), indica que, después de conocer correlación Rho de Spearman valor igual a 0.854 se determinó que la gestión se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio, por lo tanto, a medida que se tomen medidas para el mejoramiento de las fases de la gestión, la organización podrá mejorar la calidad del servicio brindado al público usuario;

en este sentido es importante mencionar la importancia de capacitar las para el avance de la gestión que aproveche de manera correcta los recursos humanos, financieros y económicos para maximizar, para todos aquellos que la conforman como parte de un beneficio bilateral que debe caracterizar a la gestión administrativa como elemento indiscutible brindado al público usuario, además, Mendivel et al., (2020), refiere que, la gestión es una variable que ejerce influencia sobre la GTH en la organización, correlación Pearson el cual obtuvo un valor igual a 0.843 el cual corresponde a una relación positiva de nivel significativo, con lo cual se establece una positiva ventaja para las estrategias y actividades que posibiliten la integración de conocimientos esenciales en los colaboradores para incrementar su nivel de conocimiento el su área respectiva y la reducción de las dificultades para obtener los resultados esperados que conlleven a la mejora de la competitividad organizacional y el desarrollo para todos basado en la integración de recursos, se relaciona con la GTH, por lo cual los resultados serán proporcionales de acuerdo a como estas actividades se lleven a cabo, en cuanto, Amaro (2010), refiere que, esta variable es definida como la aplicación de diferentes actividades y estrategias sistematizadas que permiten gestionar de manera eficiente los recursos financieros, económicos y humanos en una organización, las cuales se encuentran organizadas en un sistema que inicia con la planificación estratégica desde diferentes actividades que se deben realizar para el logro de los objetivos, las cuales están determinadas en base al análisis que ofrece el contorno económico; seguidamente se encuentra la organización de la estructura organizacional de la delegación de funciones los diferentes integrantes; posteriormente se lleva a cabo la dirección, la cual está determinada por la aplicación de procedimiento de liderazgo, además, Chiavenato (2007), indica que, la gestión es un instrumento fundamental que ayuda utilizar de manera eficiente los recursos organizacionales en base a la aplicación de estrategias funcionales que permiten maximizar los resultados minimizando los costos respectivos, de modo que se incrementen; de esta manera, las organizaciones pueden contar con un instrumento debidamente estructurado para planificar sus actividades en base a los objetivos de crecimiento organizacional y para propiciar el desarrollo de las tareas

respectivas que posibilitan el desarrollo, asimismo, Molina, et al. (2019), menciona que la gestión es una actividad que puede resultar complicada cuando el personal designado no cuenta con las destrezas y aptitudes de su desarrollo, establecer un plan de capacitaciones y aplicar de manera eficiente los tiempos estipulados, de modo que cada uno de los colaboradores cuenten con las destrezas y aptitudes, que le permita desempeñarse de manera eficiente y lograr resultados significativos, considerando que estos conocimientos y estrategias se van actualizando de manera constante, por lo cual es necesario que el colaborador se encuentre de la vanguardia de estos cambios, bajo la misma línea, Riffo (2019), el éxito de la gestión administrativa se encuentra sustentada en la capacidad para optimizar los recursos y gestionarlos de manera eficiente para obtener el máximo resultado, en ese mismo contexto, Ramírez et al., (2017), manifiesta que, la gestión es un sistema compuesto por cuatro etapas bien definidas y marcadas, las cuales inician con la planificación, el cual se desarrolla en base a un análisis del entorno organizacional y desarrollan las actividades, las cuales permiten determinar las necesidades y las oportunidades de crecimiento; la segunda etapa es denominada organización, la cual se designa a las diferentes responsabilidades y funciones del personal directivo y operativo; posteriormente se encuentra dirección, la cual está caracterizada por aplicación del liderazgo para orientar a los colaboradores; la última etapa es denominada control, la cual se caracteriza por avance de acciones y procesos estipulados, en cuanto, Patiño y Valencia (2019), indican que, su importancia radica en su alto potencial para la gestión eficiente de los bienes institucionales en base a la aplicación de un proceso debidamente estructurado para el máximo aprovechamiento de cada uno de ellos; dicho proceso inicia con la planificación estratégica, continúa con la organización de la estructura organizacional y la designación de funciones; seguidamente la orientación de las personas o colaboradores para el desarrollo de sus acciones altas que posibiliten alcanzar los objetivos integrales a nivel general; y por último la fase de control, desarrollan las actividades para determinar el rendimiento de los procedimientos y bienes utilizados y aplicar las correcciones, lo cual posibilita el fortalecimiento del proceso, asimismo, Vivas

y Saavedra (2019), refiere que, el éxito de la gestión administrativa puede ser determinado por la gestión de bienes, el cual está estrechamente ligado al conocimiento la experiencia del gestor organizacional, teniendo en cuenta que este proceso involucra la toma de decisiones, por lo cual la experiencias más acertadas posibles, en ese mismo contexto, Marcó et al., (2016), la gestión, factor fundamental que determina la eficiencia de la organización para el desarrollo de ideas y procesos que propicien su crecimiento integral y la mejora de su competitividad, para lo cual es necesario que le permiten recopilar información suficiente para llevar a cabo la toma decisiones de manera acertada y lograr los objetivos planificados que conlleven al desarrollo organizacional, asimismo, Marcó et al., (2016), que determina en cierto modo la eficiencia para el desarrollo de las actividades relacionadas a esta variable, por lo tanto, es indispensable el potenciamiento constante de cada una de ellas de acuerdo a los avances tecnológicos, eficiencia con la que se toman las decisiones organizacionales para propiciar el crecimiento prospectivo, en cuanto, Vivas y Saavedra (2019), hacen mención que, la gestión administrativa, deben estar al mano de individuos idóneos necesarias para el manejo de los recursos que posee, económicos, entre otros, de modo que cada uno de ellos sean aprovechados de la mejor manera, necesarios que permitan alcanzar las metas establecidos para la mejora de la competitividad y el bienestar de todos los integrantes de la organización. Asimismo, es imprescindible el desarrollo de procesos de selección de personal eficientes que posibiliten la incorporación de personas capacitadas que cumplan el perfil de puesto previamente definido, de modo que estas personas se conviertan en aliados o piezas claves, asimismo, Patiño y Valencia (2019), refieren que, la gestión administrativa se fortalece por la integración de diferentes recursos tecnológicos el desarrollo de las actividades organizacionales, actualizado para potenciar los resultados mediante el procesamiento de información para la toma decisiones.

VI CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL, Tarapoto - 2022, análisis estadístico de Pearson fue de 0,988 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 97.61 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.
- 6.2.** Existe correlación significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la UGEL, Tarapoto – 2022, análisis estadístico de Pearson fue de 0.984 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- 6.3.** Existe correlación significativa de la organización y la calidad de servicio en la UGEL, Tarapoto – 2022, análisis estadístico de Pearson fue de 0.976 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- 6.4.** Existe correlación significativa de la dirección y la calidad de servicio en la UGEL, Tarapoto - 2022, análisis estadístico de Pearson fue de 0.905 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- 6.5.** Existe correlación significativa del control y la calidad de servicio en la UGEL, Tarapoto – 2022, análisis estadístico de Pearson fue de 0.977 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VII RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de la UGEL, Tarapoto, realizar planes de profesionalización a los colaboradores, en especial, al personal administrativo para definir las acciones de mejora que se pretenden ejecutar, organizar las tareas y controlar las actividades con la finalidad de mejorar la calidad
- 7.2.** Al director de la UGEL, Tarapoto, asignar eficientemente los recursos tanto humanos, tecnológicos como materiales para ofrecer una prestación oportuna, individualizada y de calidad a los usuarios de tal modo que estos se generen un concepto positivo sobre la acción interna que desarrolla la entidad.
- 7.3.** Al jefe de la UGEL, Tarapoto, organizar adecuadamente las tareas y responsabilidades de los colaboradores en función al puesto que ocupan dentro de la estructura organizacional de tal manera que se pueda cumplir adecuadamente con las actividades trazadas y se alcance los objetivos en el lapso previsto.
- 7.4.** Al jefe de la UGEL, Tarapoto, llevar a cabo un direccionamiento estratégico abogado en brindar un mejor servicio donde se considere al recurso humano como uno de los factores primordiales que permite alcanzar los objetivos institucionales, dado a que de ello depende la satisfacción del usuario.
- 7.5.** Al jefe de la UGEL, Tarapoto, implementar sistemas de control interno que permitan evaluar y dar seguimiento oportuno a las actividades y procedimientos en pos de orientar el esfuerzo humano hacia la mejora continua y la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. & Pacheco, A. (2020). *Oranizaciones Culturales de la Sociedad Civil: Modelos de gestión cultural y administrativa*. Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31661318002>
- Aliaga, S., Alcas, N. (2020), *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. (artículo científico). *Innova*. Perú. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Alvarado, O. (2016). *Elementos de administración general*. Lima: Editorial Udegraf.
- 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*, 25. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n47/2145-941X-pege-47-86.pdf>
- Álvarez, N. y Delgado, J. (2020). *Organizational development in municipal management*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Amaro, M. (2010). *Gestión administrativa en medicina familiar*. La Habana: Universidad de La Habana.
- Arellano, H. (2017), La calidad en el servicio como ventaja competitiva, Ecuador. *Revista científica Dominio de las ciencias*. http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf
- Arrién, J. (2018). *Legislación y política pública regional sobre contrataciones administrativas como un medio de integración centroamericana: un primer acercamiento*. 25. <http://scielo.iics.una.py/pdf/rstpr/v6n12/2304-7887-rstpr-6-12-200.pdf>
- Ávila, H. (2011). *Influencia de la Calidad de Servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud del Callao*. Perú

- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, F., Corcino, F., Huamanyauri, W. (2020), *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. (artículo científico). Gaceta científica. Perú.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Briones, W.; Guanín, E.; Morales, F. & Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín*, 25, 10.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>
- Cárdenas, C.; Farías, G. & Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55149730002>
- Carrasco, P. (2014). Calidad, Productividad y Competitividad – La Salida de la Crisis. Chile.
- Carrillo, E. (2016). Medición de la atención al cliente: Un nuevo examen y la prórroga. *Revista de marketing* Vol. 56 (Julio), pp. 55-68.
- Castellano, S., Peña, O. y Suárez, D. (2019), Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista venezolana de gerencia*.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Castro, M. (2016). Análisis de parámetros psicosociales, conductuales, físico deportivos y laborales de los adolescentes de Granada. (tesis doctoral). Universidad de Granada. España. <https://bit.ly/3heW5fg>
- Cerrillo, A.& Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 12.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281556727001>
- Chiavento, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. In *Interamericana* (7 ava). <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i->

admon-chiavenato.pdf

Concytec. (2018). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica* - Reglamento Renacyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689–1699.

Farro, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Integral*. Lima: EL PACIFICO.

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>

Fontalvo, T., De la Hoz, E., & De la Hoz, E. (2020). *A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia*. (artículo científico). Universidad de Cartagena – Colombia. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci_arttext&tIng=n

González, S. Viteri, D. Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city*. (artículo científico). Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tIng=en

Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la Ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hurtado, D. (2008). Principio de administración. Medellín: ITM
- Hurtado, R. (2008). Calidad de servicio percibida en el sector público. Chile.
- Iglesias, A. y Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de enfermería*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>
- Junshan, Z. (2017), The Structure and Management of Administrative Organizations in Universities under the Construction of “Double First-rate”. (artículo científico), The Science Education Article Collects. <https://bit.ly/2YyHu7d>
- Kent, P. (2020). Gestión y evaluación de la sustentabilidad Organizacional. *Ciencias Administrativas*, 13. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511660741001>
- Manjarrez, N, Boza, J & Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador*. (Artículo científico). *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Marcó, F., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (2 da). <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones-3.pdf>
- Mejía, W. (2011). Administración (10° ed.). México: Data Color Impresores S. A. de C. V.
- Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo. (artículo científico). Universidad Nacional de Cañete – Perú. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
- Miranda, L. A. & Satya, V. (2018). La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica. *Revista Electronica Educare*, 30. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v22n3/1409-4258-ree-22-03-198.pdf>

- Molina, L.; Piñón, L.; Sapién, A. & Gallegos, M. (2019). Análisis de las Habilidades Administrativas y de Gestión en las Micro y Pequeñas Empresas de la ciudad de Chihuahua Analysis of the Administrative and Management Skills in the Micro and Small-sized Enterprises in the city of Chihuahua. *Nova Scientia*, 30. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v11n22/2007-0705-ns-11-22-293.pdf>
- Moncada, G. (2016). La gestión municipal: ¿cómo administrar las plazas y los mercados de la ciudad de México? *Secuencia*, 25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=319146524002>
- Muñoz, N. & González, A. (2019). *Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle*. 18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173009>
- Ocando, H. (2017), La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. (artículo científico), Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73754947004.pdf>
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). *Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador*. (artículo científico). Universidad Católica de Cuenca – Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>
- Patiño, O. & Valencia, J. (2019). Tendencias curriculares en gestión tecnológica e innovación en programas de administración. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 16. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194259585003>
- Philipps, P. (2018). *Gestión administrativa y actitud frente a la práctica físico-deportivo del estudiante de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30209/Philipp%20_APP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, M. (2020). *La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente*. 9. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062237001>

- Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. 14. https://drive.google.com/file/d/1lfqN_hj4BGAlt6Rxfu8nQmFhJpAiVerr/view?usp=sharing
- Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Quality of service and satisfaction among patients who underwent minimally invasive facial cosmetic treatments in a private clinic. Lima-Peru. 2019. (artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173010>
- Rivera, M. (2019), *Calidad del servicio que brinda la empresa elévate business y estrategias para su mejora*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, C., Hernández, H., Niebles, W. (2019), Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. (artículo científico), *Espacios*. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Sustainable administrative management of integrated management systems in health services. (artículo científico). Universidad de Atlantico – Colombia. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Rojas, C., Nieble, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020), Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Universidad de Sucre. Colombia. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>

- Ruvalcaba, E. (2019). Nuevas tendencias en la gestión pública. Innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas. *Nósis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85954253004>
- Sánchez, K. (2021), Procesos administrativos y calidad de servicios de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Picota, 2021. [Tesis de maestría]. Tarapoto, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68229/Paredes_THS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, N., Morillo, S., Calderón, G., & Darío, H. (2020). *Managerial profile of teacher-directors in antioquia and administrative management approaches*. (artículo científico). Universidad de Medellín – Colombia. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512020000300123
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R. y Palomino, G. (2021). *Quality of service in Latinoamerican organizations*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
- Valdés, D. (2016). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. *Retos*, 24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504551172005>
- Vasquez, G., Parrales, D. y Morales, V. (2021), Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES. (artículo científico), Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí, Ecuador. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249/2456>
- Vásquez, K., & Farje, J. (2020) *Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región*. (artículo científico). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Peru. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>

Velasquez, D. (2011). Medición de la Satisfacción de Usuarios de la Universidad del Valle. Colombia.

Vivas, A. & Saavedra, P. (2019). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018 Revista*. 21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173008>

ANEXOS

		de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.	
Diseño de investigación	Población y muestra	VARIABLES Y DIMENSIONES	
<p>Diseño de investigación.</p> <p>Tipo no experimental de corte transversal</p> <p>Donde: M = Muestra V1= Gestión administrativa V2= Calidad de servicio r = Relación entre variables</p>	<p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 39 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra será igual que la población, es decir los 39 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.</p>	VARIABLES	DIMENSIONES
		Gestión administrativa	Planificación Organización Dirección Controlar
Calidad de servicio	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía		

Instrumentos de Evaluación

Instrumentos de recolección de datos Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Género:

M

F

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de gestión administrativa en la **Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022**

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 (x) 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
DIMENSIÓN DE PLANIFICACIÓN						
1	¿Cree usted que la misión de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022 está enfocada a brindar una educación de calidad?					
2	¿Cree usted que los objetivos de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022 están bien orientados?					
3	¿Existe planeación operativa en las diferentes áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022?					
4	¿Se desarrollan planes estratégicos en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto - 2022?					
DIMENSIÓN DE ORGANIZACIÓN						
5	¿Los servidores de la UGEL Tarapoto - 2022 están organizados para atender efectivamente las solicitudes?					
6	¿Existe una adecuada gestión de recursos humanos?					
7	¿Existe una adecuada gestión de recursos financieros?					
8	¿Existe una adecuada gestión de recursos materiales?					
DIMENSIÓN DE DIRECCIÓN						
9	¿Se asume seriamente el liderazgo en la UGEL Tarapoto - 2022?					
10	¿Se motiva a los trabajadores para que tengan un mejor desempeño?					
11	¿El proceso de comunicación entre los diferentes niveles de la UGEL Tarapoto – 2022 es eficiente?					
12	¿Se prioriza en la UGEL Tarapoto - 2022 el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales?					
DIMENSIÓN DE CONTROL						
13	¿Se cumple en la UGEL Tarapoto - 2022 con la respectiva y sistemática supervisión de las áreas?					
14	¿Se preocupan en la UGEL Tarapoto - 2022 por verificar todos los procesos a cargo de sus responsables?					
15	¿Se toman medidas o acciones correctivas al detectarse ciertas dificultades en los trámites realizados en la UGEL Tarapoto - 2022?					
16	¿Existen medidas reguladoras en cada proceso?					

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022.

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 (x) 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 queierta 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
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para que brinden un buen servicio?					
2	¿Las oficinas están bien distribuidas para una atención eficiente?					
3	¿Cuentan con equipos modernos y materiales para una buena atención?					
4	¿Se facilita todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite administrativo?					
DIMENSIÓN FIABILIDAD						
5	¿Existe la innovación de equipos en la UGEL?					
6	¿En la UGEL se labora con personal capacitado?					
7	¿Los servidores muestran interés en solucionar problemas?					
8	¿Los trámites documentarios se realizan con Rapidez y la celeridad?					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	¿En la UGEL la atención al usuario es con suma cortesía? 15 ¿Se atiende con mucho compromiso en la UGEL? 16 ¿Los servidores son proactivos al momento de realizar sus funciones?					
10	15 ¿Se atiende con mucho compromiso en la UGEL?					
11	15 ¿Se atiende con mucho compromiso en la UGEL?					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
12	¿Se labora en la UGEL proyectando una consistente confianza institucional?					
13	¿Los Servidores demuestran profesionalidad?					
14	¿Se proporciona información adecuada cuando Usted Tiene alguna duda sobre sus procesos de trámites y/o documentarios					
DIMENSIÓN EMPATÍA						
15	¿Existe comprensión por parte de los servidores?					
16	¿El servidor demuestra interés en ayudar?					
17	¿Los servidores tienen paciencia al momento de atender?					
18	¿Existe amabilidad en las diferentes áreas de la UGEL?					

Validación de instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Fasanando Puyo Tercero

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Especialidad: Magíster en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales

Instrumento de evaluación: Para evaluar la Gestión Administrativa

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Verónica Vera Vela

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 aprobado 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 e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					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:								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:								X				
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.									X			
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.									X			
PUNTAJE TOTAL												12	35
											47		

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

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha:

Tarapoto, 24 de mayo de 2022



Terceiro Gasparando Puyo
Lit. en Administración
Firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Fasanando Puyo Tercero

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Especialidad: Magíster en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales

Instrumento de evaluación: Para evaluar la Calidad de Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Verónica Vera Vela

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 aprobado 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 e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				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:				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:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4	7
					47	

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

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha:

Tarapoto 24 de mayo del 2022



Terceso Augusto Puyo
Lit. en Administración
Firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Trigozo Paredes Mauro

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Magíster en Educación

Instrumento de evaluación: Para evaluar la Gestión Administrativa

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Verónica Vera Vela

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 aprobado 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 e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					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:								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:						X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.								X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.							X	
PUNTAJE TOTAL								08	40
								48	

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

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

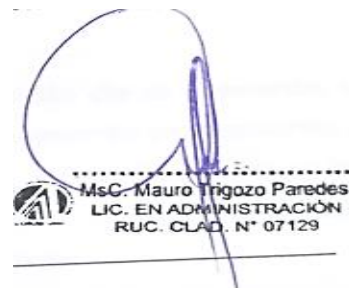
Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha:

Tarapoto, 24 de mayo de 2022



MsC. Mauro Trigozo Paredes
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
RUC. CLAD. N° 07129

FIRMA



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Trigozo Paredes Mauro

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Magíster en Educación

Instrumento de evaluación: Para evaluar la Calidad de Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Verónica Vera Vela

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 aprobado 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 e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					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:								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:							X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.								X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.							X	
PUNTAJE TOTAL								08	40
								48	

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

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

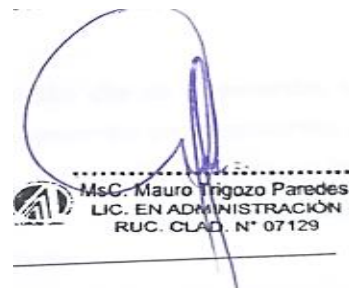
Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha:

Tarapoto, 24 de mayo de 2022



MsC. Mauro Trigozo Paredes
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
RUC. CLAD. N° 07129

FIRMA



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto

Especialidad: Magíster en Gestión Pública

Instrumento de evaluación: Para evaluar la Gestión Administrativa

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Verónica Vera Vela

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 aprobado 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 e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					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:				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:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					07	40
					47	

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

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD


Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha:

Tarapoto, 24 de mayo de 2022



CORLAD
Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541

FIRMA



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto

Especialidad: Magíster en Gestión Pública

Instrumento de evaluación: Para evaluar la Calidad de Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Verónica Vera Vela

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 aprobado 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 e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				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:				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:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					12	35
					47	

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

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha:

Tarapoto, 24 de mayo de 2022



CORLAD
Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541

FIRMA

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarapoto 16 de abril de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus filial Tarapoto

A través del presente, Alfonso Isuiza Pérez, identificado (a) con DNI N°01119950, representante de la empresa/institución UGEL-SAN MARTÍN, con el cargo de Director, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

Verónica Vera Vela

Está autorizada para:

a). Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada, Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, Tarapoto – 2022.

Si No

b). Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Unidad de Gestión Educativa Local
UNIDAD EJECUTORA 301 - SAN MARTÍN
Alfonso Isuiza Pérez
Director de Programa Sectorial III
UGEL SAN MARTÍN, TARAPOTO

Firma y Sello

Nombre y Apellidos. Alfonso Isuiza Pérez.....

Cargo. Director.....

Base de datos

V1: Gestión administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
31	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
32	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
33	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
34	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
35	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
36	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
37	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
38	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
39	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54

V2: Calidad de servicio

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	54
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	67
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	24
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	34
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	71
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	34
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	73
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	49
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	79
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	89
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	84
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	56
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	47
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2	65
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	33
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	46
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	62
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	36
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	40
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	70
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	54
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	67
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	24
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	34
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	71

26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	34
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	73
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	49
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	79
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	89
31	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	47
32	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2	65
33	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	33
34	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	46
35	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	62
36	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	36
37	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	40
38	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	70
39	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	54