

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administracion y Sistemas



TESIS

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Usuarios de la  
Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada  
en Administración

Autor(es) : Bach. CARDENAS HILARION NIEVES  
OSVALDINA  
Bach. SEDANO PORRAS KARINA  
CARMEN

Asesor : Mg. Michael Raiser Vasquez Ramirez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 06.04.2022 al 05.04.2023

Huancayo – Perú  
2023

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN  
LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
PICHANAKI 2021”

**PRESENTADO POR:**

Bachiller SEDANO PORRAS KARINA CARMEN

Bachiller CARDENAS HILARION NIEVES OSVALDINA

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

**DECANO** : VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

**PRIMER MIEMBRO** : MG. SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR

**SEGUNDO MIEMBRO** : MG. SORIANO QUISPE YESSER.

**TERCER MIEMBRO** : MG. VARGAS ARISTE YULIANA

**Huancayo,... De..... del 2023**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO  
EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE PICHANAKI 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bach. CARDENAS HILARION NIEVES  
OSVALDINA  
Bach. SEDANO PORRAS KARINA  
CARMEN

Asesor : **MG. MICHAEL RAISER VASQUEZ  
RAMIREZ**

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 06.04.2022 al 05.04.2023

Huancayo – Perú  
2023

**ASESOR:**

Mg. Michael Raiser Vasquez Ramirez

**DEDICATORIA:**

A mis padres por todo su amor

A mis docentes por sus enseñanzas

A mis colegas por su guía

Nieves y Karina

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los usuarios de la  
Municipalidad Distrital de Pichanaki por su  
invaluable tiempo que nos dieron para poder  
conocer y retroalimentar más sus sapiencias  
en nuestra investigación.

Nieves y Karina

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHANAKI 2021

Cuyo autor(es) : GARDENAS HILARION NIEVES OSVALDINA.

SEDANO PORRAS KARINA CARMEN.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. MICHAEL RAISER VASQUEZ RAMIREZ.

Que fue presentado con fecha 02.03.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 30.03.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

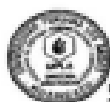
Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 27%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de Investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 31 de Marzo del 2023.



Dr. Armando José Roberto Avila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**CONTENIDO**

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESOR: .....	iv
DEDICATORIA: .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	viii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPÍTULO I .....	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática.....	19
1.2.-Delimitación del Problema .....	21
1.2.1.-Delimitación Espacial.....	21
1.2.2.-Delimitación Temporal.....	21
1.2.3.-Delimitación Conceptual .....	21



1.3.-Formulación del Problema.....	21
1.3.1.-Problema General .....	21
1.3.2.-Problemas Específicos .....	21
1.4.-Justificación.....	22
1.4.1.-Social .....	22
1.4.2.-Teórica.....	22
1.4.3.-Metodológica.....	22
1.5.-Objetivos.....	22
1.5.1.-Objetivo General.....	22
1.5.2.-Objetivos Específicos .....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.-Antecedentes.....	24
2.1.1.-Antecedentes Nacionales .....	24
2.1.2.-Antecedentes Internacionales .....	30
2.2.-Bases Teóricas o Científicas.....	33
2.2.1.-Gestión Administrativa.....	33
2.2.1.1.-Definición de Gestión Administrativa.....	33
2.2.1.2.-Teorías sobre Gestión Administrativa.....	34
2.2.1.3.-Objetivos de la Gestión Administrativa.....	36
2.2.1.4.-Características de la Gestión Administrativa.....	36
2.2.1.5.-Principios básicos de la Gestión Administrativa.....	36
2.2.2.-Calidad de Servicio en los Usuarios .....	38
2.2.2.1.-Definición de Calidad de Servicio en los Usuarios.....	38
2.2.2.2.-Teorías sobre Calidad de Servicio en los Usuarios.....	38

2.2.2.3.-Importancia de la Calidad de Servicio en los Usuarios. ....	39
2.2.2.4.-Características de la Calidad de Servicio en los Usuarios. ....	40
2.3.-Marco Conceptual.....	40
2.3.1.-Marco Conceptual de Variables .....	40
2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones .....	41
CAPÍTULO III.....	43
HIPÓTESIS.....	43
3.1.-Hipótesis General .....	43
3.2.-Hipótesis Específicas .....	43
3.3.-Variables.....	43
3.3.1.-Definición Conceptual.....	43
3.3.1.1.- Gestión Administrativa.....	43
3.3.1.2. Calidad de servicio en los usuarios. ....	44
3.3.2.-Operacionalización .....	44
3.3.2.1.-Gestión Administrativa.....	44
3.3.2.2.-Calidad de servicio en los usuarios.....	44
Matriz de Operacionalización de las Variables .....	45
CAPÍTULO IV.....	46
METODOLOGÍA.....	46
4.1.-Método de Investigación .....	46
4.1.1.-Metodo Universal .....	46
4.1.2.-Metodo General.....	47
4.1.3.-Metodo Específico.....	47
4.2.-Tipo de Investigación .....	47
4.3.-Nivel de Investigación.....	47

4.4.-Diseño de la Investigación.....	48
4.5.-Población y Muestra .....	49
4.5.1.-Población .....	49
4.5.2.-Muestra .....	50
4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	51
4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos .....	51
4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos.....	51
4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	52
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación .....	53
CAPÍTULO V .....	55
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
5.1.-Descripción de Resultados.....	55
5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variable Gestión Administrativa .....	55
5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Variable Calidad de Servicio .....	61
5.2.-Contraste de Hipótesis .....	65
5.2.1.- Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021 .....	65
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	75
CONCLUSIONES .....	80
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS .....	88
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	89
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	90
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	91

Anexo 4: Instrumento de Investigación .....	92
Anexo 5: Constancia de su Aplicación .....	94
Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento .....	95
Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos.....	102
Anexo 8: Consentimiento Informado.....	120
Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento .....	121

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población de la Investigación</i> .....	50
Tabla 2. <i>Gestión Administrativa en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	55
Tabla 3. <i>Planificación en la Municipalidad Distrital de Pichanaki</i> .....	56
Tabla 4. <i>Organización en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	58
Tabla 5. <i>Dirección en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	59
Tabla 6. <i>Control en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	60
Tabla 7. <i>Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	61
Tabla 8. <i>Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	62
Tabla 9. <i>Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	63
Tabla 10. <i>Necesidades en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	64
Tabla 11. <i>Escala de correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis General</i> .....	65
Tabla 12. <i>Correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Uno</i> .....	68
Tabla 13. <i>Correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Dos</i> .....	70
Tabla 14. <i>Correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Tres</i> .....	72

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1. <i>Gestión Administrativa en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	56
Figura 2. <i>Planificación en la Municipalidad Distrital de Pichanaki</i> .....	57
Figura 3. <i>Organización en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 202</i> .....	58
Figura 4. <i>Dirección en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	59
Figura 5. <i>Control en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	60
Figura 6. <i>Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	61
Figura 7. <i>Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	62
Figura 8. <i>Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	63
Figura 9. <i>Necesidades en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021</i> .....	64

## RESUMEN

El trabajo de investigación se basó en una problemática que aqueja a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, debido al mal manejo del proceso administrativo y dificultades en el proceso administrativo, la falta de habilidades profesionales y de experiencia, en referencia a la gestión administrativa y la calidad de servicio siendo su problema ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021?, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, donde su metodología que se utilizó en la investigación fue del método científico, hipotético deductivo, el método histórico, comparativo y estadístico, siendo una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional puesto que busca a través de la recolección de información se pudo lograr plantear soluciones en cuanto al problema a investigar, además como conclusión se determinó que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.181$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante, además se encontró que el 36,7% de encuestados están de acuerdo en que la Planificación, Organización, Dirección y Control son parte fundamental de la Gestión Administrativa, asimismo se encontró que el 40,1% de los usuarios están de acuerdo en que la municipalidad se preocupe por la satisfacción, del servicio y las necesidades de la población.

Palabras Claves: gestión administrativa y calidad de servicio.

## ABSTRACT

The research work was based on a problem that afflicts the users of the Pichanaki 2021 District Municipality, due to the mismanagement of the administrative process and difficulties in the administrative process, the lack of professional skills and experience, in reference to the management administration and the quality of service being its problem. What relationship exists between administrative management and the quality of service in the users of the District Municipality of Pichanaki 2021?, its objective was to determine the relationship that exists between administrative management and the quality of service in the users of the District Municipality of Pichanaki 2021, where its methodology that was used in the investigation was the scientific, hypothetical deductive method, the historical, comparative and statistical method, being a basic type of investigation, correlational and design level correlational descriptive since it searches through the collection of information is p I was able to propose solutions regarding the problem to be investigated, in addition, as a conclusion, it was determined that there is a relationship between administrative management and the quality of service in the users of the District Municipality of Pichanaki 2021, with a coefficient tau b is  $\tau = 0.181$  and bilateral significance of  $p = 0.000$ , the value found indicates a slight correlation and an almost insignificant relationship, it was also found that 36.7% of respondents agree that Planning, Organization, Direction and Control are a fundamental part of Management Administrative, it was also found that 40.1% of users agree that the municipality cares about the satisfaction, service and needs of the population.

Keywords: administrative management and quality of service.



## INTRODUCCIÓN

La presente Investigación de tesis en el estudio de sus principales variables se enfoca en la relación de la gestión administrativa y calidad de servicios en los usuarios de la municipalidad distrital de Pichanaki 2021, como tema de la coyuntura actual y dada su importancia de su estudio en el campo de la administración y viendo que las dificultades y el mal manejo en el proceso administrativo está perjudicando a la calidad de servicio en los usuarios, por ello se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, donde su metodología que se utilizó en la investigación fue del método científico, hipotético deductivo, histórico, comparativo y estadístico, siendo una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional, a partir de ello se desarrolló los siguientes capítulos:

Capitulo primero desarrollándose la descripción de la realidad problemática, además de la delimitación y la justificación del problema, terminándose en la formulación de los problemas con los respectivos objetivos.

Capitulo segundo se pudo revisar las diferentes fuentes resaltando los antecedentes tanto nacional e internacional, se pudo identificar las principales bases teóricas y principales conceptos a utilizar en la investigación.

Capítulo tercero se logró formular las hipótesis tanto general y sus específicas, se pudo realizar la definición conceptual de las variables con su Operacionalización para la obtención de cada dimensión como cada indicador.

Capitulo cuarto se pudo plantear la metodología a utilizar, el tipo, nivel y el diseño de la investigación, se delimito la población con su respectiva muestra terminando en los aspectos éticos de la tesis.

Capitulo quinto a través de tablas y figuras, además de la utilización del estadístico tau b de Kendall se logró describir los resultados y el contraste de la hipótesis.

Una vez realizado ello se pudo plantear la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones que permitieron al integrar todos los elementos mencionados lograr un trabajo conciso sobre la gestión administrativa y calidad de servicios en los usuarios de la municipalidad distrital de Pichanaki 2021.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.-Descripción de la Realidad Problemática**

Según Mendoza (2017) “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p.952). En ese sentido, las funciones de la administración trabajan como un sistema la cual ayuda a lograr los objetivos.

Larrañaga (2017) sostiene que la calidad de servicio es un “estado de satisfacción y/o conformidad que percibe un colectivo más o menos homogéneo con relación a la prestación de un servicio que permite cubrir un alto porcentaje de necesidades y requerimientos esperados por los que contratan estos servicios (usuario)”. (p.59)

A nivel mundial, Vargas (2019) afirma que en la actualidad el sector servicios necesita de buena calidad, ello debido a que los consumidores perciben la calidad de servicio; las organizaciones buscan constantemente la excelencia y la innovación para posicionarse en los mercados globalizados.

A nivel intercontinental, Terán et al. (2021) manifiesta que la calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica vienen adaptando e innovando el servicio que ofrecen a sus clientes, afirmando que cuando se aplican ciertas metodologías, la mejora es persistente; así mismo, los autores refieren que la calidad de atención determina la lealtad del cliente.

A nivel nacional, según Gestión (2019) existe una estrecha relación entre la calidad de servicio y la decisión de adquirir un producto o servicio y su influencia se da en un 60%, del estudio se destaca que ante la mala experiencia de servicio del cliente, existe la probabilidad de que el 71% de estos, no regresan a comprar al mismo lugar.

En la región Junín, son muchas las instituciones estatales que no definen muy bien su gestión administrativa, hecho que ocasiona el pésimo servicio al usuario, en donde éste último se lleva una mala imagen de la institución y en ocasiones presentan quejas hacia la institución; en realidad son muchos los factores que impiden que los empleados brinden un excelente servicio al cliente. Algunos de ellos son los trabajos monótonos y rutinarios, se encuentran desmotivados en el trabajo, los procesos que deberían desarrollar no son claros y falta la formación de la gestión.

La presente investigación se desarrollará en la municipalidad distrital de Pichanaki, la cual busca analizar a fondo la gestión administrativa en relación con la calidad de servicio al usuario.

Los problemas actuales son las dificultades en el proceso administrativo, la falta de habilidades profesionales y de experiencia que impiden que las metas y objetivos trazados se alcancen de manera efectiva y eficiente.

El mal manejo del proceso administrativo ocasiona que no se cumplan las metas y objetivos institucionales, las estrategias establecidas no se llegan a cumplir, los trabajadores no se sienten capaces para lograr objetivos y muchas veces se sienten desmotivados en su

trabajo, además, todo ello repercute en la pésima atención que se les brinda a los usuarios, quienes se sienten insatisfechos por los servicios recibidos.

Empezar a gestionar de manera adecuada el proceso administrativo, es fundamental para lograr mejorar toda la institución y con ello mejorar también la calidad de atención al usuario.

## **1.2.-Delimitación del Problema**

### ***1.2.1.-Delimitación Espacial***

El presente estudio se desarrolló desde una perspectiva de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pichanaki, que pertenece a la provincia de chanchamayo, región Junín.

### ***1.2.2.-Delimitación Temporal***

El estudio el periodo de análisis estuvo en marcado dentro del año 2021, mientras la recolección de información bibliográfica fue preferentemente de los últimos cinco años.

### ***1.2.3.-Delimitación Conceptual***

La investigación se sujetó a la existencia de bibliografía de las variables gestión administrativa y de la variable calidad de servicio.

## **1.3.-Formulación del Problema**

### ***1.3.1.-Problema General***

P.G.- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021?

### ***1.3.2.-Problemas Específicos***

- P.E.1.- ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021?
- P.E.2.- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021?

- P.E.3.- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la necesidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021?

## **1.4.-Justificación**

### ***1.4.1.-Social***

Su justificación se centró en el aprovechamiento de los aportes que se dará a la municipalidad distrital de Pichanaki en el mejoramiento de su gestión administrativa como también en la dotación de una mejorar calidad de servicio hacia sus usuarios.

### ***1.4.2.-Teórica***

Su importancia se centró en que permitió conocer mejor las teorías existentes acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios, ya que en la actualidad diferentes autores han desarrollado un marco teórico coherente en base a estos temas trascendentales y de relevancia social en nuestra sociedad.

### ***1.4.3.-Metodológica***

Su importancia radica en que se justifica metodológicamente por que los instrumentos de recolección de datos utilizados en el presente trabajo de investigación pasaron por la evaluación de validez y confiabilidad, por lo tanto, servirán en el futuro para otros investigadores que desarrollen temas relacionados con esta investigación. Además, el desarrollo de los resultados sigue el formato de la investigación con un enfoque cuantitativo y también sirve como guía para futuras investigaciones con un enfoque investigativo.

## **1.5.-Objetivos**

### ***1.5.1.-Objetivo General***

O.G.-Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021

### ***1.5.2.-Objetivos Específicos***

- O.E.1.- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.
- O.E.2.- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.
- O.E.3.- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la necesidad en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.-Antecedentes

##### *2.1.1.-Antecedentes Nacionales*

**Noblecilla (2020)** en su tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima*”, aplicó el tipo de investigación básica, diseño descriptivo correlacional, no experimental transversal. Teniendo como objetivo “Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima”, en donde su muestra estuvo constituida por 375 usuarios, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, lo que ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

- (1) La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima, según se determinó con el análisis estadístico inferencial del coeficiente Rho Spearman 0.941\*\*, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ( $p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$ ), tienen una relación directa y significativamente fuerte. **(p.41)**



(2) La planificación y la calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima, según se determinó con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.914\*\*, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ( $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), tienen una relación directa y significativamente fuerte. **(p.41)**

(3) La organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima, según se determinó con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.885\*\*, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ( $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), tienen una relación directa y significativamente fuerte. **(p.41)**

(4) La dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima, según se determinó con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.954\*\*, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ( $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), tienen una relación directa y significativamente fuerte. **(p.41)**

(5) El control y la calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima, según se determinó con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.869\*\*, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ( $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), tienen una relación directa y significativamente fuerte. **(p.41)**

Ñahui (2020) en su tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020*”, aplicó el tipo de investigación básica, correlacional no experimental, de enfoque cuantitativo, teniendo como objetivo general “Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020”, en donde su muestra estuvo constituida por 74 trabajadores, a

quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, lo cual ayudo a llegar a las siguientes conclusiones:

- (1) La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,635 y p-valor 0,000). **(p.24)**
- (2) La planificación se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,444 y p-valor 0,000). **(p.24)**
- (3) La organización se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,390y p-valor 0,001), resultando ser la dimensión con menor impacto de las demás dimensiones. **(p.24)**
- (4) La dirección se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,447 y p-valor 0,000). **(p.24)**
- (5) El control se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,559 y p-valor 0,000) siendo esta la dimensión con mayor representatividad encima de las demás dimensiones. **(p.24)**

**Angulo (2020)** en su tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019*”, donde aplicó el diseño correlacional simple, enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, teniendo como objetivo general “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019”, en donde la muestra fue de 376 ciudadanos, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento la ficha técnica, lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

- (1) Entre la gestión administrativa y la calidad de servicio existe una relación positiva muy fuerte, por lo que se afirma que mientras exista una buena gestión administrativa, liderada por un alcalde, regidores, funcionarios y trabajadores municipales competentes que realicen su labor de manera responsable y eficiente, sobre todo

prioricen realizar los procesos administrativos adecuadamente dentro de la organización y sobre todo sean partícipes de una adecuada prestación de servicios, garantizará la satisfacción de los usuarios y sobre todo cubrirán las necesidades de su población. (p.29)

(2) El nivel de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo se encuentra en un nivel malo, por lo que se concluye que la entidad en mención no ejecuta de una manera correcta el proceso administrativo, resaltando la planificación y la dirección, por lo que tiene como consecuencia la falta de cumplimiento de sus propios objetivos planteados para el beneficio de la población y por ende la falta de compromiso en el desarrollo de sus responsabilidades municipales, por todo lo descrito anteriormente los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo se encuentran descontentos con la gestión que viene liderando actualmente. (p.29)

(3) El nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo se encuentra en un nivel malo, por lo que se relaciona con la desconformidad que los usuarios vienen percibiendo como consecuencia de la mala gestión que viene liderando en el Distrito de Pacasmayo, la población muestra su desconformidad con su autoridad edil, por lo que manifiestan que no cuentan con una rápida respuesta al momento de acudir para algún tipo de servicio y mucho menos perciben la empatía que se requiere para realizar este tipo de actividades. (p.29)

**Jimenez (2018)** en su tesis titulada “*Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario*”, donde aplicó el tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, teniendo como objetivo general “Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público para el usuario”, en donde la muestra fue de 262 usuarios, a quienes se les aplicó la

técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, lo cual ayudó a obtener las siguientes conclusiones:

- (1) Se determinó que existe relación directa y significativa baja entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha - 2016. Así mismo comprobamos que existe una relación baja de 29.6% entre ambas variables. **(p.125)**
- (2) Se determinó que existe relación directa y significativa baja entre la planificación y la calidad de servicio público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha – 2016. Es decir, a mejor planificación mayor calidad de servicio. Así mismo comprobamos que existe una relación baja de 23.8% entre ambas variables. **(p.125)**
- (3) Se determinó que existe relación directa y significativa baja entre la organización y la calidad de servicio público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha – 2016. Es decir, a mejor organización mayor calidad de servicio. Así mismo comprobamos que existe una relación baja de 21.5% entre ambas variables. **(p.125)**
- (4) Se determinó que existe relación directa y significativa baja entre la dirección y la calidad de servicio público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha – 2016. Es decir, a mejor dirección mayor calidad de servicio. Así mismo comprobamos que existe una relación baja de 30.6% entre ambas variables. **(p.125)**
- (5) Se determinó que existe relación directa y significativa muy baja entre el control y la calidad de servicio público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha – 2016. Es decir, a mejor control mayor calidad de servicio. Así mismo comprobamos que existe una relación muy baja de 18.8% entre ambas variables. **(p.125)**

**Larrañaga (2017)** en su tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*”, aplicó el enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, de corte transversal, teniendo como objetivo general “Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”, en donde su población estuvo constituida por 156 trabajadores, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento la ficha técnica, la cual ayudó a obtener las siguientes conclusiones:

- (1) La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,763, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01. **(p.81)**
- (2) La gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016., según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,473, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01. **(p.81)**
- (3) La gestión administrativa se relaciona directamente con la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,563, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01. **(p.81)**
- (4) La gestión administrativa se relaciona directamente con la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,635, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01. **(p.81)**
- (5) La gestión administrativa no se relaciona directamente con satisfacción en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,128, y una significancia bilateral de 0,112. **(p.81)**

### **2.1.2.-Antecedentes Internacionales**

**Terán et al. (2021)** en su investigación “Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica”, México, aplicó el enfoque cualitativo no experimental, descriptivo, teniendo como objetivo “recopilar información de artículos científicos sobre calidad de servicio”, en donde su muestra fue de 150 artículos, donde llegó a la siguiente conclusión:

(1) La mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones.

**(p.1193)**

(2) Es importante evaluar periódicamente la calidad de servicio en una empresa o institución, puesto que depende de ello, para mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios. **(p.1193)**

(3) Se tuvo dificultad para distinguir los enfoques descritos en los estudios, puesto que no existen protocolos definidos para la descripción de este tipo de procesos, ni se pudieron conocer detalles y los datos específicos de su implementación dado que son presentados como experiencias por los autores de los artículos recopilados. **(p.1193)**

(4) A pesar de haber encontrado limitaciones se deben valorar los hallazgos de este estudio como fundamento de una base teórica que soporta la generación de nuevos cuestionamientos sobre la calidad de servicio que se brinda en las diversas instituciones. **(p.1193)**

**Carmona & Flóres (2020)** en su investigación “*Mejoramiento de la gestión administrativa en una facultad de educación superior a través de la aplicación del enfoque por procesos*”, Medellín, Colombia, teniendo como objetivo general “Mejorar la gestión administrativa de una Facultad de Educación Superior a través de la aplicación del enfoque

por procesos”, en donde su muestra fue el personal de los procesos administrativos, a quienes se les aplicó la entrevista semiestructurada, lo cual ayudó a llegar a la siguiente conclusión:

(1) La identificación, caracterización y documentación de procesos es indispensable para garantizar la ejecución óptima de las actividades de una organización, tal es el caso de la Facultad de Educación Superior, donde a través de la implementación de 15 acciones se logra mejorar tres procesos priorizados. **(p.2)**

**Rodríguez (2020)** en su investigación *“gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la universidad de Guayaquil”*, Guayaquil, Ecuador, aplicó el enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, teniendo como objetivo general “Evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil, mediante la aplicación del modelo SERVPERF, para el desarrollo de una propuesta de mejora”, en donde su muestra estuvo constituida por 373 acompañantes, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) De acuerdo a los estudios analizados sobre la variable gestión administrativa y calidad de atención se conoció que la demora en la atención es una de las problemáticas más comunes en los centros de atención, mientras que la aplicación correcta de una gestión administrativa es primordial a la hora de brindar un servicio de manera eficiente, ya que esta permite que la institución cuente con personal capacitado y con funciones correctamente establecidas. Sobre las terapias de lenguaje se conoció que las personas que cuentan con el respaldo y acompañamiento de familiares obtienen resultados en un menor tiempo. **(p.109)**

(2) La metodología de investigación aplicada permitió que se obtengan resultados confiables los cuales permitieron conocer que la dimensión sobre aspectos tangibles fue la que obtuvo menor puntuación, seguida de la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores; en tanto que, la dimensión con mayor puntuación fue la de confiabilidad. La variable gestión administrativa mostró resultados deficientes en la dimensión de control, mientras que la dimensión dirección obtuvo una mejor calificación; sin embargo, esta variable de forma general se estableció por debajo del valor medio, lo cual denota que existen problemas en la institución con respecto a esta variable. (p.109)

**Rivera (2019)** en su investigación *“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”*, aplicó el enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal, teniendo como objetivo general “Evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador”, en donde su muestra fue constituida por 180 clientes, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) Se concluye que p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, por lo cual se aprueba la hipótesis planteada en este estudio, es decir que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de spearman cuyo resultado fue .0457, lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. En virtud de los resultados, se logró evidenciar que todas las dimensiones del modelo muestran valores negativos como los elementos tangibles con una percepción promedio de 6.36 sobre



una expectativa de 6.45 dando como brecha -0.09 que si bien es cierto presenta un valor negativo, es la que mayor percepción genero a los clientes exportadores. (p.116)

**Mendoza (2017)** en su investigación “*Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*”, Ecuador, donde aplicó el tipo cuantitativa analítica, teniendo como objetivo general “determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador”, en donde su muestra estuvo constituida por 96 personas, en donde se obtuvo la siguiente conclusión:

(1) La innovación no es un tema nuevo y de acuerdo con lo expuesto por diversos expertos, tiene una relación estrecha con el marco económico y el aprovechamiento de las oportunidades que genera el medio. Del mismo modo, la innovación es el resultado de un cambio inevitable que se ha iniciado por la búsqueda y construcción de una nueva teoría o paradigma de la administración en reemplazo de las viejas formas, que siendo aún aplicables merecen ser reestructuradas, ya que la globalización impacta la configuración económica, social, política y cultural que se tiene del mundo, afirmando que la innovación es la respuesta a una sociedad globalizada cuyos cambios exigen transformaciones constantes que resultan eficaces para los cambios requeridos por las Pyme en su lucha por sobrevivir a los grandes cambios y exigencias de mercados que impone la globalización y la nueva tendencia económica. (p.963)

## **2.2.-Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1.-Gestión Administrativa**

#### **2.2.1.1.-Definición de Gestión Administrativa.**

Jimenez (2018, como se citó en Anzola, 2002) la gestión administrativa hace referencia a las actividades que se ejecutan por el esfuerzo de un grupo, en donde alcanzar

metas y objetivos depende de las personas y los recursos, aplicando correctamente la función administrativa (planificación, organización, dirección y control).

Por su parte, Ríos (2018), sostiene que la gestión administrativa se refiere a “la coordinación con el capital humano, al uso adecuado de los bienes, del tiempo de los recursos financieros, a la seguridad, a la higiene y a la comunicación de la información, a hacer cumplir las normas y al monitoreo” (p.18).

Larrañaga (2017), menciona que el propósito de la Gestión administrativa es:

Dar soporte en la planificación y control de las actividades de la empresa, la gestión del sistema de información y diagnosticar las necesidades financieras y la búsqueda de fuentes de financiación que permitan satisfacer en forma eficiente sus necesidades. Además, realizar análisis permanente desde la administración para la toma de decisiones: inversiones, políticas, precios, presupuestos, etc. (p.20)

Esto indica que un buen manejo de la gestión administrativa, hace que una empresa satisfaga eficientemente sus necesidades en general.

### **2.2.1.2.-Teorías sobre Gestión Administrativa.**

- **Teoría general de la administración de Idalberto Chiavenato.**

En la teoría planteada por **Chiavenato (2006)** sostiene que:

La administración se ha convertido en una de las áreas más importante de la actividad humana. Vivimos en una civilización donde predominan las organizaciones y donde el esfuerzo cooperativo del hombre es la base fundamental de la sociedad. Las tareas básicas de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente. (p.10)

- **Teoría de sistemas de Karl Ludwig Von Bertalanffy:**

En la década de los 40's, Ludwig Von Bertalanffy diseña la Teoría General de Sistemas con el propósito de establecer en las ciencias naturales y sociales, un enfoque

teórico y práctico. Esta teoría abordó el pensamiento lógico y la percepción de la vida real, influyendo en el planteamiento de nuevas teorías enfocadas en la persona. El modelo de sistema tenía una visión más general frente al mecanicismo donde se veía el mundo seccionado en partes cada vez más pequeñas.

- **Teoría de las relaciones humanas de George Elton Mayo:**

**Chiavenato (2006)** afirma que la Teoría de las Relaciones Humanas o Escuela Humanista de la Administración, “surgió en Estados Unidos, como consecuencia de las conclusiones del experimento de Hawthorne, y fue desarrollada por Elton Mayo y colaboradores. Fue un movimiento de reacción y oposición a la Teoría Clásica de la Administración” (p.87)

La teoría de las relaciones humanas fue propuesta por Elton Mayo en 1932, quien responde contundentemente a la teoría administrativa clásica. La teoría se enfoca en la mejora del rendimiento de una organización o empresa, respecto a un entorno laboral armonioso, de respeto mutuo y con una estructura de trabajo en equipo. Es ahí, en donde cada uno de los miembros se compromete con su área de trabajo para lograr los objetivos trazados. Para aumentar las utilidades de las empresas, cosa que la teoría clásica no veía, los propios trabajadores violaron sus derechos, viéndose obligados a organizar sus sindicatos. Perker, Maslow y Mc Gregor continuaron aportando a la teoría.

- **Teoría del desarrollo organizacional de Henri Fayol:**

En 1962, surgió la teoría del desarrollo organizacional, propuesta por Henri Fayol, teoría que aborda las ideas acerca de las personas, organizaciones y medio ambiente, con el fin de promover el desarrollo de la organización. Para Fayol, el trabajo en equipo, debe verse como una unidad, en donde los trabajadores y directivos al ser seres humanos deben crear una sola energía. Fayol refiere la importancia del principio administrativo en todas las funciones de la empresa.

### **2.2.1.3.-Objetivos de la Gestión Administrativa.**

La implementación correcta de la gestión administrativa, según Quiroa (2020) puede lograr los siguientes objetivos:

Maximizar los procesos implementados en la gestión administrativa para lograr un mejor desempeño.

Mejorar el seguimiento y el control de los procedimientos internos de la organización asegurando una mejor evaluación de lo que se está haciendo.

Que el trabajo sea realice de manera más sencilla y eficaz, facilitando el logro de los objetivos.

Ofrecer mejores bienes y servicios al mercado, mediante la utilización de nuevas tecnologías que mejoren las tareas y los procesos. (p.1)

### **2.2.1.4.-Características de la Gestión Administrativa.**

La gestión administrativa considera ciertas características que según Pacheco (2021) son:

Se considera como un arte dentro del mundo de las finanzas.

Desde el punto de vista administrativo, analiza cualquier decisión de la empresa que esté relacionada con la política comercial, valor del producto, inversiones y presupuestos entre otros.

Optimiza la gestión de procesos para facilitar la ejecución del trabajo de forma eficaz.

Logra coordinar y motivar a las personas y de ese modo alcanzar objetivos tanto individuales como colectivos.

Produce una sociedad estable económicamente para mejorar las normas sociales. (p.1)

### **2.2.1.5.-Principios básicos de la Gestión Administrativa.**

Diversos autores concuerdan con los siguientes principios que son la planeación, la organización, la dirección y el control.

**Planeación.** “Es la determinación de los escenarios futuros y el mundo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos”. (Santos & Yancehuallpa, 2019, p.22)

Por su parte, **Chiavenato (2006)** sostiene que “La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura”.

(p.143)

**Organización.** “Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos. Funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y a la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo”. (Santos & Yancehuallpa, 2019, p.22)

Para **Chiavenato (2006)** la organización es “el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno”. (p.148)

**Dirección.** “Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (Santos & Yancehuallpa, 2019, p.23)

Para **Chiavenato (2006)** la “está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa”. (p.150)

**Control.** “Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (Santos & Yancehuallpa, 2019, p.23)

Para **Chiavenato (2006)** la finalidad del control es “asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos”. (p.151)

### **2.2.2.-Calidad de Servicio en los Usuarios**

#### **2.2.2.1.-Definición de Calidad de Servicio en los Usuarios.**

**Angulo (2020)** afirma que “La calidad de servicio es el nivel en el que un servicio satisface las necesidades o sobre pasa las expectativas de las personas que reciben el servicio” (p.8). En ese sentido la calidad de servicio cumple expectativas de las personas; así mismo el autor refiere que “Un servicio de calidad debe aportar un beneficio, cumplir todas las expectativas sin errores al momento que el cliente adquiera el servicio, debe ser confiable, debe ser útil y adecuada”. (p.8)

Por su parte **Larrañaga (2017)** menciona que “la calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de una institución, porque no sólo se juzga la venta hecha, sino que la imagen y la confianza que depositó ese usuario en el producto y/o servicio” (p.30). Esto indica que un usuario satisfecho representa una ganancia para la institución, tanto en ventas de reputación.

Desde el punto de vista de **Cancio (2019, como se citó en Shaw, 1988)** la calidad de servicio es “una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido” (p.50).

#### **2.2.2.2.-Teorías sobre Calidad de Servicio en los Usuarios.**

- **Teoría de la gestión por resultados de Peter Drucker.**

En su libro *The Practice of Management* de 1954, Peter Drucker presentó el término "gestión por resultados", como parte de su teoría de la gestión por resultados, en donde esta

teoría postulaba la mejora de la calidad de servicio, en donde se involucraba directamente a los trabajadores de la empresa.

- **Teoría de la trilogía de Joseph Moses Juran**

Josep Juran, propone la teoría de la trilogía de la calidad, así como la Gestión de la calidad total (TQM), **Cancio (2019)** menciona que el autor de la teoría, divide el proceso de la administración de la calidad en Planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad, con el fin de que toda organización consiga la mayor calidad posible. A estos tres procesos también se le conoce como la “Trilogía de Juran”.

- **Teoría del Ciclo de Deming**

Según **Cancio (2019)** “se resumen en que la calidad es la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo” (p.53). Si bien la calidad es una dificultad que tiene las empresas, Deming definía al control de calidad como “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario”. (p.53)

El círculo de Deming o ciclo PDCA es una estrategia de mejora continua en donde la correcta aplicación de cuatro pasos fundamentales que son planear, hacer, verificar y actuar, garantizan la mejora continua en la organización.

### **2.2.2.3.-Importancia de la Calidad de Servicio en los Usuarios.**

Ríos (2018) sostiene que la importancia de la calidad de servicio radica en “mantener la fidelización de los usuarios ya que hay incremento de empresas que se ocupan de dar el mismo servicio. Ante el incremento de la población es importante la calidad de servicio a fin de atraer nuevos usuarios” (p.22). Esto indica que fidelizar a los clientes asegura el crecimiento de la empresa.

#### 2.2.2.4.-Características de la Calidad de Servicio en los Usuarios.

Larrañaga (2017) sostiene que la calidad se ve desde distintas perspectivas, en donde se busca la satisfacción total del usuario, así como el incremento de la productividad de la institución; el autor comenta también que la calidad de servicio puede verse como un grado de excelencia.

Según Barrón (2019, como se citó en Duarte, 1985) las características de la calidad de servicio son:

**Intangibilidad:** cualidad de los servicios por lo que no es fácil contarlos, mensurarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad.

**Heterogeneidad:** esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo

**Inseparabilidad:** La producción y el consumo de la mayoría de los servicios es inseparable, a consecuencia de lo anterior las calidades de los servicios no se hace en el departamento (donde se podría controlar desde su concepción hasta su entrega), sino se entrega intacta al cliente. (p.28)

### 2.3.-Marco Conceptual

#### 2.3.1.-Marco Conceptual de Variables

- **Gestión:** “La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo”. (Westreicher, 2020, p.1)
- **Administración:** “es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución”. (Quiroa, 2020, p.1)
- **Gestión Administrativa:** “conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados”. (Quiroa, 2020, p.1)



- **Calidad:** “es el nivel que posee un producto o servicio para poder satisfacer las necesidades de las personas, para ellos se necesita una serie de parámetros”. (Angulo, 2020, p.8)
- **Servicio:** “son las acciones que se realiza para poder servir a alguien. Los servicios son funciones que una persona realiza con la finalidad de que cumplan todas las expectativas al recibirlos”. (Angulo, 2020, p.8)
- **Usuario:** “es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio. Es un concepto muy utilizado en el sector informático y digital”. (Peiró, 2020, p.1)
- **Calidad de Servicio:** “es el nivel en el que un servicio satisface las necesidades o sobre pasa las expectativas de las personas que reciben el servicio”. (Angulo, 2020, p.8)

### *2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones*

- **Planificación:** es una “serie de estrategias generales que se enfocará en el resultado futuro que se espera en la organización y a partir de esto poder tomar decisiones y evaluando diferentes alternativas y seleccionando la más adecuada para poder alcanzar los objetivos propuestos”. (Angulo, 2020, p.7)
- **Organización:** “proceso de coordinar e integrar los recursos con el fin de hacerse cumplir los objetivos con la mayor eficiencia”. (Angulo, 2020, p.7)
- **Dirección:** En esta etapa “se logra realizar todas las actividades antes planeadas, se toman decisiones y se da el seguimiento de los procesos para que se desarrollen de manera correcta y se pueda cumplir los objetivos esperados”. (Angulo, 2020, p.7)
- **Control:** “se basa en la información que recolectaremos con lo que respecta al resultado que estamos obteniendo, y las correcciones que tomaremos para poder enmendar los errores que se han dado en el camino”. (Angulo, 2020, p.7)
- **Satisfacción:** “Es la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad”. (Pérez, 2021, p.1)

- **Servicio:** “es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado”. (**Sánchez, 2016, p.1**)
- **Necesidades:** “impulso irreprimible que produce que las causas proceden inequívocamente en cierto sentido o manera” (**Pérez, 2021, p.1**)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1.-Hipótesis General**

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

#### **3.2.-Hipótesis Específicas**

- H.E.1.- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.
- H.E.2.- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.
- H.E.3.- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

#### **3.3.-Variables**

##### ***3.3.1.-Definición Conceptual***

###### **3.3.1.1.- Gestión Administrativa.**

Según **Mendoza (2017)** “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del

cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”. (p.952)

**Chiavenato (2006)** La gestión administrativa es la ejecución de actividades, con el objetivo de alcanzar ciertos resultados, optimizando todos los recursos posibles.

### **3.3.1.2. Calidad de servicio en los usuarios.**

**Larrañaga (2017)** “estado de satisfacción y/o conformidad que percibe un colectivo más o menos homogéneo con relación a la prestación de un servicio que permite cubrir un alto porcentaje de necesidades y requerimientos esperados por los que contratan estos servicios (usuario)”. (p.59)

### **3.3.2.-Operacionalización**

#### **3.3.2.1.-Gestión Administrativa.**

Se operacionalizara a través de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control que son parte del proceso administrativo siendo consideradas acciones que realiza la gestion administrativa con el fin de lograr sus objetivos en la organización.

#### **3.3.2.2.-Calidad de servicio en los usuarios.**

Su operacionalización está circunscrita en la satisfacción que perciben los usuarios debido a un servicio adquirido por lo que conlleva a satisfacer las necesidades que esperan cumplir por ello.

## Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE</b> “Gestión administrativa”	Según Mendoza (2017), “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: <u>planear</u> , <u>organizar</u> , <u>dirigir</u> y <u>controlar</u> ”. (p.952)	Se operacionalizara a través de las dimensiones de <u>planificación</u> , <u>organización</u> , <u>dirección</u> y <u>control</u> que son parte del proceso administrativo siendo consideradas acciones que realiza la gestión administrativa con el fin de lograr sus objetivos en la organización.	<b>D1: Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Enfoca resultados futuros para la organización</li> <li>· Evalúa y selecciona las alternativas más adecuadas para el logro de objetivos</li> </ul>
			<b>D2: Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Coordina los recursos de la organización para el logro de objetivos</li> <li>· Integra los recursos de la organización para un manejo eficiente</li> </ul>
			<b>D3: Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Toman decisiones en la organización para el logro de objetivos</li> <li>· Dan seguimiento a sus procesos para su desarrollo eficiente</li> </ul>
			<b>D4: Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recolecta información para obtener los resultados deseados</li> <li>· Realiza correcciones para enmendar errores</li> </ul>
<b>VARIABLE</b> “Calidad de servicio”	Larrañaga (2019) “estado de <u>satisfacción</u> y/o conformidad que percibe un colectivo más o menos homogéneo con relación a la prestación de un <u>servicio</u> que permite cubrir un alto porcentaje de <u>necesidades</u> y requerimientos esperados por los que contratan estos servicios (usuario)”. (p.59)	Su operacionalización está circunscrita en la <u>satisfacción</u> que perciben los usuarios debido a un <u>servicio</u> adquirido por lo que conlleva a satisfacer las <u>necesidades</u> que esperan cumplir por ello.	<b>D1: Satisfacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identifica expectativas de usuarios para que cumplan sus deseos</li> <li>· Genera confianza a usuarios para cubrir sus necesidades.</li> <li>· Realiza seguimiento de usuarios para que conozcan sus necesidades.</li> </ul>
			<b>D2: Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Brinda servicios óptimos para la satisfacción del usuario.</li> <li>· Genera interacción con usuarios para satisfacer sus necesidades.</li> <li>· Mejora el servicio constantemente para satisfacer necesidades.</li> </ul>
			<b>D3: Necesidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Establece factores de éxito según la situación.</li> <li>· Disminuye carencias constantemente según la situación.</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.-Método de Investigación**

##### ***4.1.1.-Metodo Universal***

Se utilizara el método científico en cuanto Tamayo (2003) señala que es el “procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica” (p. 28)

Tamayo (2003) concluye como un “conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p.28)

De acuerdo a lo descrito podemos señalar que nuestro trabajo se ceñirá un conjunto de procesos ordenados donde comenzara desde el planteamiento del problema, sus objetivos, sus hipótesis y estos a través de la aplicación de un instrumento de procedera a su contrastación y serán probados por medio de la aplicabilidad de un estadístico que permita obtener resultados válidos y confiables de la relación de la gestion administrativa y calidad de servicio.

#### **4.1.2.-Metodo General**

Ñaupas et al., (2014) “El método hipotético-deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el principio de falsación propuesto por él” (p.136)

El método utilizado en la investigación será el método hipotético-deductivo por que permitirá el planteamiento de varios hechos concretos y se determinara si es verdad o falso en la unidad de investigacion.

#### **4.1.3.-Metodo Especifico**

El trabajo a realizarse estarán dados bajo los métodos histórico, comparativo y estadístico, donde Valderrama (2015) asegura que es la que busca comparar sistemáticamente los datos obtenidos de casos encontrados durante el desarrollo del estudio, ayudando en el procesamiento, análisis e interpretación de la información, y asegurando además los resultados.

#### **4.2.-Tipo de Investigación**

Esta dado bajo el tipo Basica por cuanto Ñaupas et al (2018, p.134) manifiesta que “recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, [...] es básica por que sirve de cimientto a la investigacion aplicada”, por lo que busca ampliar conceptualmente las variables en estudio como también buscar encontrar la relación entre las variables de nuestra investigación.

#### **4.3.-Nivel de Investigación**

Sera de nivel Correlacional por lo que Hernández y Mendoza (2018) lo conceptualizaron como las “Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (p. 81)

Por las características propias del trabajo a realizar será de nivel correlacional debido a se pretende explicar la relación entre gestion administrativa y calidad de servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

#### **4.4.-Diseño de la Investigación**

Sera descriptiva donde Hernández y Mendoza (2018) lo conceptualiza como “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población” (p. 178) apoyado del estudio correlacional definido como los que “permiten al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables de estudio”. (Escobar et al., 2015, p.64)

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente”.

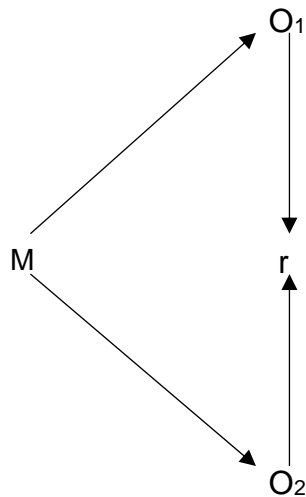
(Ñaupas et al., 2018, p.97)

Para **Hernández & Mendoza (2018)** el tipo no experimental es la “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p.174)

La investigación tiene un diseño descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y de corte transversal, además presenta el siguiente esquema:



Esquema:



**Donde:**

M: Muestra

O1: Observación de la V1 gestión administrativa

O2: Observación de la V2 calidad de servicio

r: correlación entre dichas variables

## 4.5.-Población y Muestra

### 4.5.1.-Población

Hernández y Mendoza (2018, p. 199) lo define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

De acuerdo a ello el universo que se considerara para nuestro trabajo estará dado bajo la información obtenida de los registros del Instituto Nacional de Estadística e Informática comprendida por 53960 habitantes dentro del ámbito rural y urbano.

- Lo elementos de exclusión dada la información y por las características propias de nuestro tema a investigar serán considerados las personas dentro de los rangos de edades de los 0 a 17 años de edad que son considerados entre niños y adolescentes.
- Los elementos de inclusión serán considerados a las personas que oscilan entre las edades de 18 a más, por ser de importancia debido a que cuentan con el documento de identidad.

Ello se explicara en la siguiente tabla.

**Tabla 1.**

*Población de la Investigación*

Población distrito de Pichanaki	
Población rango de edad de 0 a 17 años	29222
Población rango de edad de 18 a mas	24738
Total	53960

Nota. Tabla elaborada en función a la información obtenida del portal del Instituto Nacional de Estadística e Informática

Se concluye gracias a los elementos de exclusión e inclusión la población objetivo del presente trabajo estará comprendido con un total de 24 738 pobladores del distrito de Pichanaki que están entre los rango de edad de 18 a más años.

**4.5.2.-Muestra**

Según Tamayo (2003), afirma que la muestra es "una pequeña parte del todo y sirve para explicar las principales características de la primera parte del mismo". (pág. 320).

La datos que se presentan se trata de una población finita y su fórmula se aplica, además debemos precisar que es una muestra aleatoria simple debido a que todos ingresaran para la aplicación del instrumento por ser relevantes para el trabajo. Por tanto la muestra obtenida será de 379 ciudadanos que están adscritos al distrito de Pichanaki.

**Donde:**

<b>n</b>	=	Muestra inicial	=	?	
<b>N</b>	=	Población	=	24 738	
<b>Z</b>	=	Nivel de confianza	=	95%	(1.96)
<b>e</b>	=	Error estándar	=	5%	(0.05)
<b>p</b>	=	Probabilidad de éxito	=	50%	(0.5)
<b>q</b>	=	Probabilidad de fracaso	=	50%	(0.5)

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

**Reemplazando:**

$$n = \frac{24\,738 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{0.05^2(24\,738 - 1) + 1.96^2(0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 379$$

#### **4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### ***4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos***

Valderrama (2015) lo define como las “distintas formas o maneras de obtener información” (p. 194)

Por lo que como fuente primaria se utilizara la Encuesta descrita por Niño (2011) como la tecnica donde “La recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios”. (p. 64)

##### ***4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos***

Definida por Valderrama (2015) como los “medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información” (p.195)

Por lo que mencionaremos que se utilizara Cuestionario donde Niño (2011) lo describe que “son un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral” (p. 89).

Debemos de mencionar que definido nuestra tecnica e instrumento, se procedera a elaborar las preguntas en relación a las variables gestion administrativa y calidad de servicio

dirigido a los usuarios de la municipalidad distrital de Pichanaki, a su vez de acuerdo al Anexo 6 de nuestro trabajo el instrumento paso por una prueba piloto que derivó a un resultado positivo por medio de la aplicación del alfa de Cronbach donde se obtuvo un resultado de 0,823 para nuestra primera variable y de 0,885 para nuestra segunda variable, a su vez se pudo validar el instrumento por medio de tres profesionales que son Mtro. Michael Raiser Vasquez Ramirez que nos dio su opinión de que el instrumento se encuentra congruente con nuestros indicadores, el Mtro Ricardo Franz Villanca Espiritu dio su opinión de que el instrumento se encuentra congruente en su estructuración, y el Mtro. Franco Torres Ruiz que el instrumento guarda relación con el título que se planteó, con ello podemos mencionar que el instrumento es válido y confiable para poder ser aplicado a nuestra muestra de investigación.

#### **4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Según Valderrama (2015) propone tres técnicas para el procesamiento de la información que se obtenga de aplicar el instrumento de investigación ayudando a proporcionar la data necesaria para su análisis mencionando a continuación:

- Mediante la Consistenciación: lo define como la “utilización de esta técnica nos va a permitir depurar los datos innecesarios o falsos proporcionados por algunos encuestados” (p. 229)
- La Clasificación de la información: definiéndolo como la “etapa básica en el tratamiento de datos. Se efectuara con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente” (p. 229)
- La Tabulación de datos: describiéndolo como la “la tabulación manual se efectuara agrupando datos en categorías y dimensiones, es decir, anotaremos en una categoría o distribución el número de repeticiones hasta completar el total de la muestra. Después de esta tabulación se hará uso de programas estadísticos” (p. 229)

Tenemos que mencionar el agrupamiento de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación será bajo el apoyo del software Excel que permita agilizar y dinamizar mejor los procesos.

En tanto al análisis de datos Valderrama (2015) lo describe como un procedimiento que va después de la recolección de datos definiéndolo como:

Luego de haber obtenido los datos, el siguiente paso es realizar el análisis de los mismos para dar respuesta a la pregunta inicial y, si corresponde, poder aceptar o rechazar la hipótesis en estudio, [...], asimismo, es importante que el investigador sepa que tipos de variables ha trabajado en la obtención de datos y sus escalas de medición. Identificando el tipo de variable, se lleva a cabo la codificación y la elaboración de la base de datos para ambas variables (p. 230)

Por lo explicado por el autor atendiendo las necesidades de nuestro estudio, podremos apoyarnos en el:

**Análisis Descriptivo:** gracias a ello podremos plantear tablas de frecuencias que permita conocer las frecuencias porcentuales y acumuladas, además de gráficos que estarán representadas por los diagramas de barras para representar gráficamente los resultados obtenidos para las variables en estudio.

**Análisis Inferencial:** que apoyara para la prueba de hipótesis y esta a su vez pueda a través de uno de los coeficientes de correlación podamos demostrar las hipótesis planteadas en el estudio.

Cabe mencionar que estos procesos estará apoyados bajo el uso del software estadístico SPSS25.

#### **4.8.-Aspectos éticos de la Investigación**

En el presente estudio considera importante los aspectos éticos de la investigación, además se respetará la confidencialidad de los datos obtenidos, informando a los funcionarios

y trabajadores de la municipalidad el propósito del estudio, los mismos que mostraron su aceptación, además se tuvo el cuidado de proteger la identidad de los participantes de estudio, los puntajes obtenidos.

Además se respetara lo estipulado en el reglamento general de investigación, reglamento de grados y títulos, reglamento del turniting y demás reglamentos que están circunscritas en el ámbito de la investigación de la universidad peruana los andes, siendo elemento importantes para el término del presente trabajo.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1.-Descripción de Resultados

Dado el análisis de la data se presenta los resultados de “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021”

##### *5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variable Gestión Administrativa*

Por medio del estudio se encontraron las siguientes dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control.

#### **Tabla 2.**

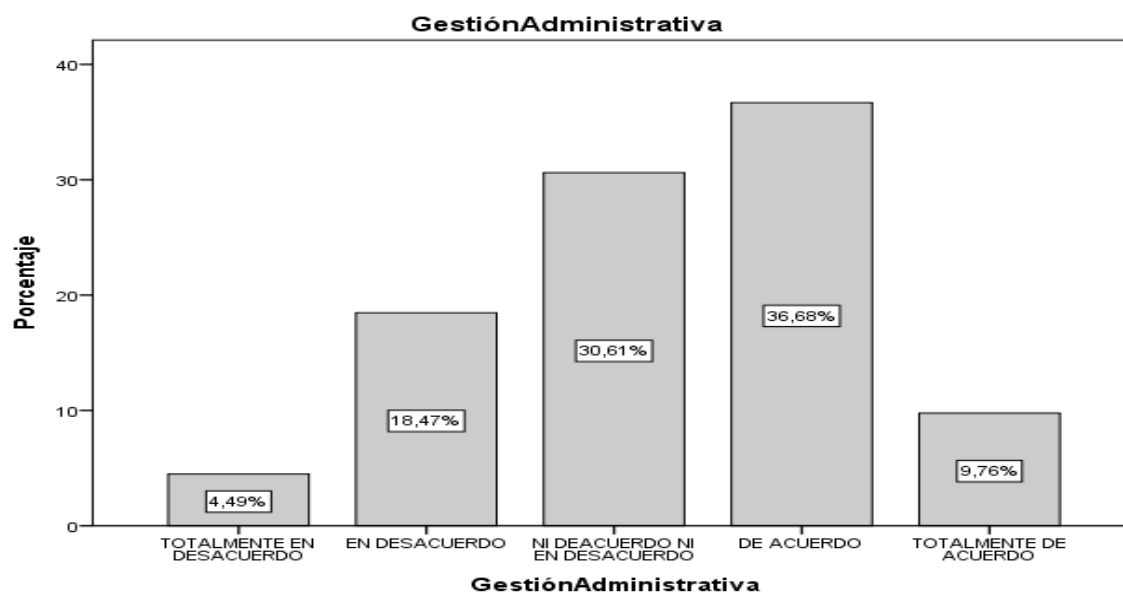
*Gestión Administrativa en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	17	4,5
	En Desacuerdo	70	18,5
	Ni Deacuerdo Ni en Desacuerdo	116	30,6
	De Acuerdo	139	36,7
	Totalmente de Acuerdo	37	9,8
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada bajo la información proporcionada del cuestionario

**Figura 1.**

*Gestión Administrativa en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 2

Interpretación:

Según la Figura 1, sobre la Gestión Administrativa se encontró que el 30,6% muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Planificación, Organización, Dirección y Control son parte fundamental de la variable para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki, sin embargo el 18,5% y 4,5% mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo descrito, mientras el 36,7% y el 9,8% muestran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido.

**Tabla 3.**

*Planificación en la Municipalidad Distrital de Pichanaki*

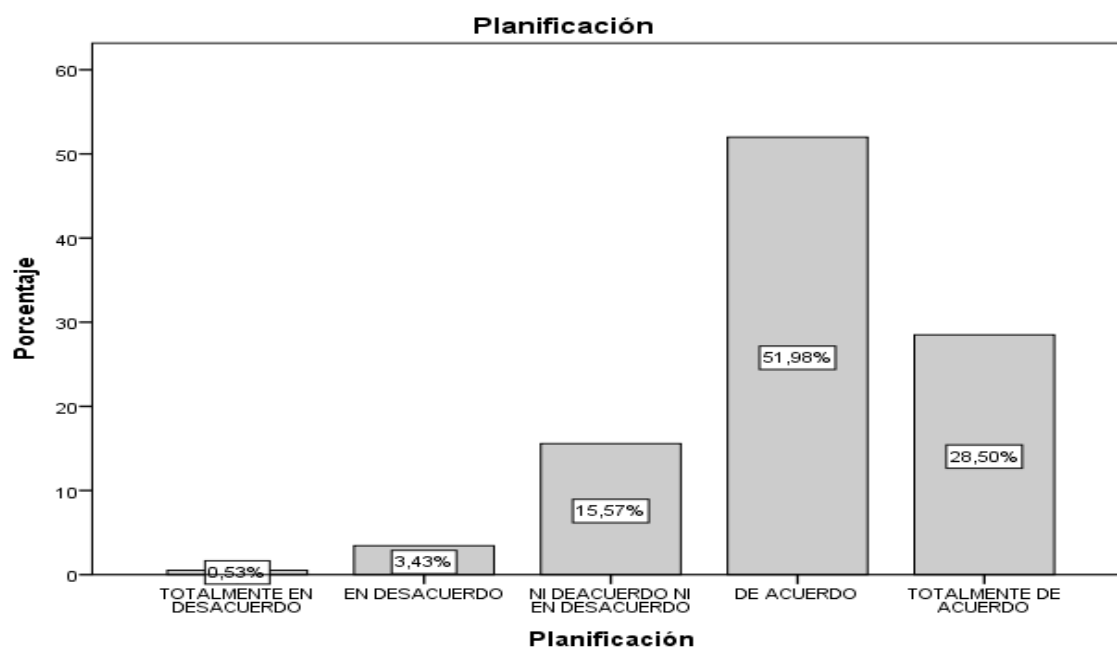
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	,5
	En Desacuerdo	13	3,4
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	59	15,6
	De Acuerdo	197	52,0
	Totalmente de Acuerdo	108	28,5
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada dada la información obtenida en el cuestionario



**Figura 2.**

*Planificación en la Municipalidad Distrital de Pichanaki*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 3

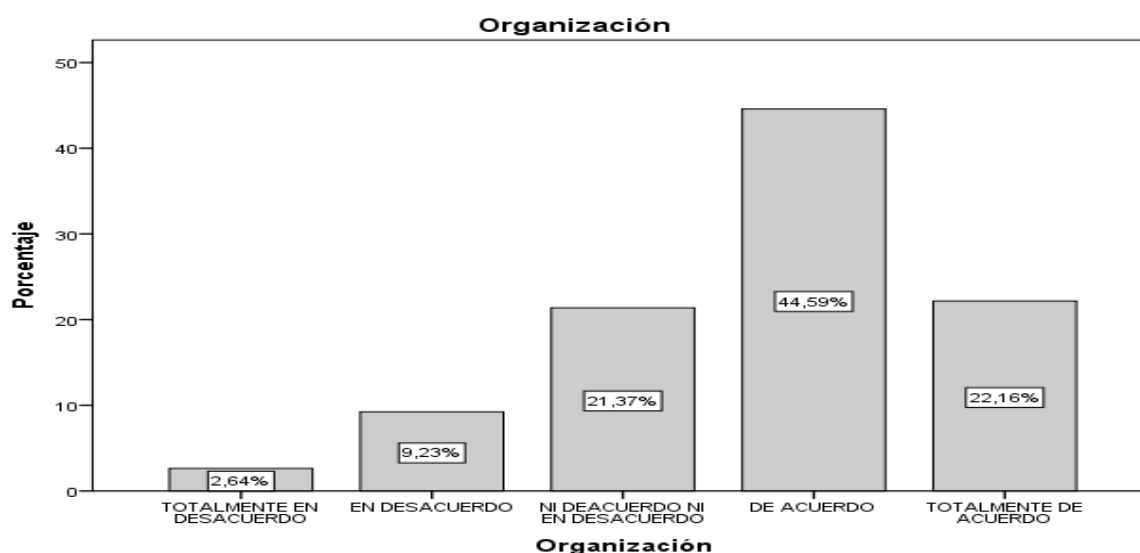
Interpretación:

Según la Figura 2, sobre la Planificación se encontró que el 15,5% de los usuarios mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad Distrital de Pichanaki establecen necesidades que permitan plantearse prioridades como también que establezcan estrategias para el logro de objetivos, sin embargo existe un 51,9% y 28,5% en que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo descrito, y un 3,4% que están en desacuerdo con lo planteado.

**Tabla 4.***Organización en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	2,6
	En Desacuerdo	35	9,2
	Ni Deacuerdo Ni en Desacuerdo	81	21,4
	De Acuerdo	169	44,6
	Totalmente de Acuerdo	84	22,2
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 3.***Organización en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 202*

Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 4

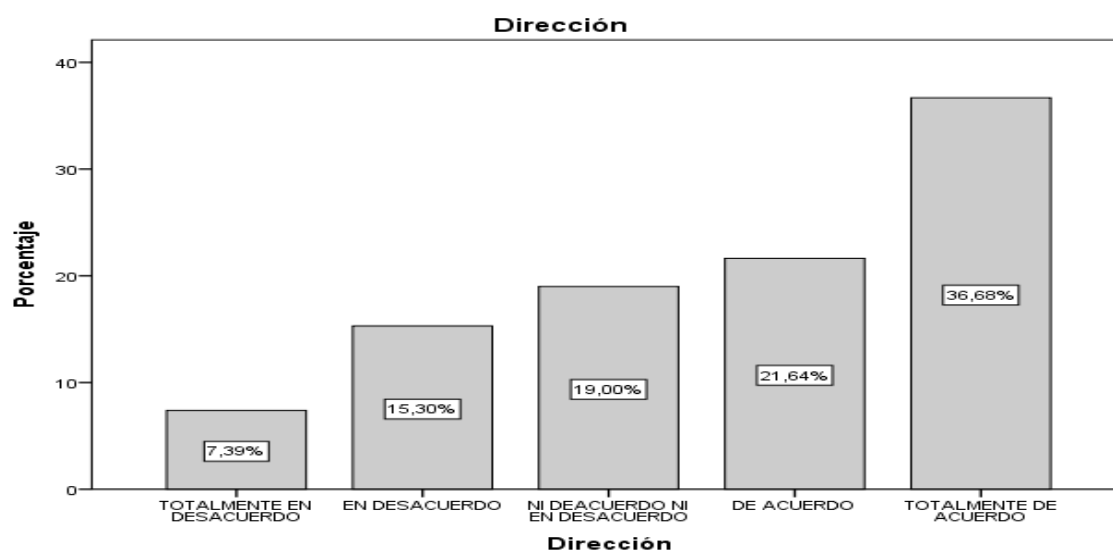
**Interpretación:**

Según la Figura 3, sobre la Organización se encontró que el 21,4% muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Municipalidad establezcan normas para que los usuarios conozcan los puestos y sus tareas de los trabajadores que la integra, sin embargo existe un 9% y 2,6% que menciona estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con ello, como también un 44,6% y 22,2% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido.

**Tabla 5.***Dirección en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	28	7,4
	En Desacuerdo	58	15,3
	Ni Deacuerdo Ni en Desacuerdo	72	19,0
	De Acuerdo	82	21,6
	Totalmente de Acuerdo	139	36,7
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

**Figura 4.***Dirección en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 5.

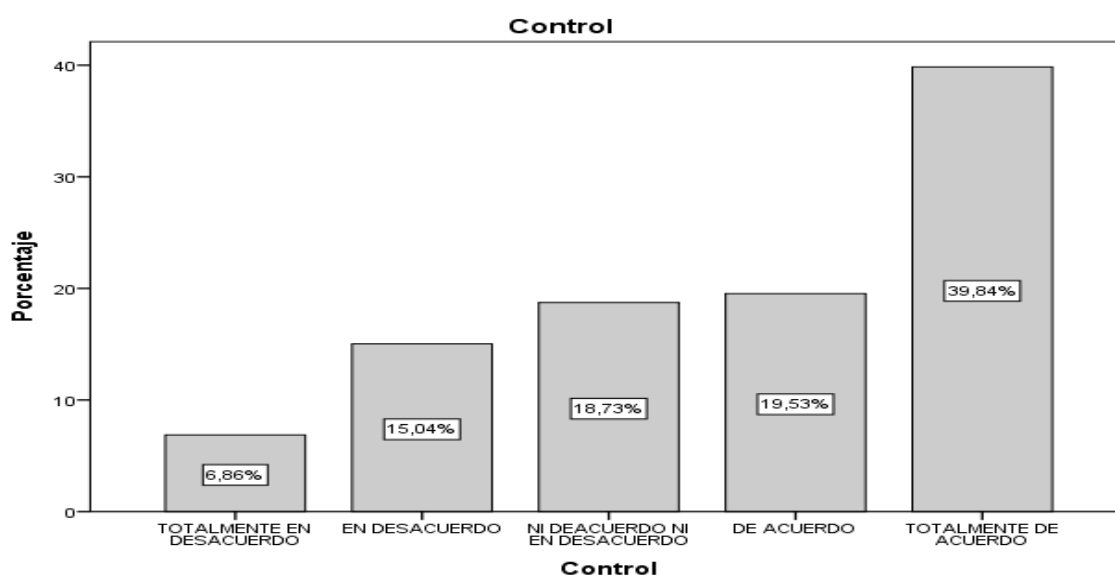
**Interpretación:**

Según la Figura 4, sobre Dirección se encontró que el 19% de los usuarios muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la municipalidad lidere a las personas para la consecución de sus objetivos además de que gestione los recursos necesarios para que tome mejores decisiones, sin embargo existe un 15,3% y 7,4% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con ello, como también un 21,6% y 36,7% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo descrito.

**Tabla 6.***Control en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	26	6,9
	En Desacuerdo	57	15,0
	Ni Deacuerdo Ni en Desacuerdo	71	18,7
	De Acuerdo	74	19,5
	Totalmente de Acuerdo	151	39,8
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la información del cuestionario

**Figura 5.***Control en la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

Nota. Figura elaborada en función de la tabla 6

**Interpretación:**

Según la Figura 5, sobre Control se encontró que el 18,7% de los usuarios muestran una actitud de estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la municipalidad verifique los objetivos para que se cumplan según lo dispuesto además de corregir irregularidades que pasan para que mejore su productividad, sin embargo existe un 15% y 6,9% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo mencionado, además de un 19,5% y 39,8% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello.

### 5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Variable Calidad de Servicio

Por medio del estudio se encontraron las siguientes dimensiones: Satisfacción, Servicio y Necesidades.

**Tabla 7.**

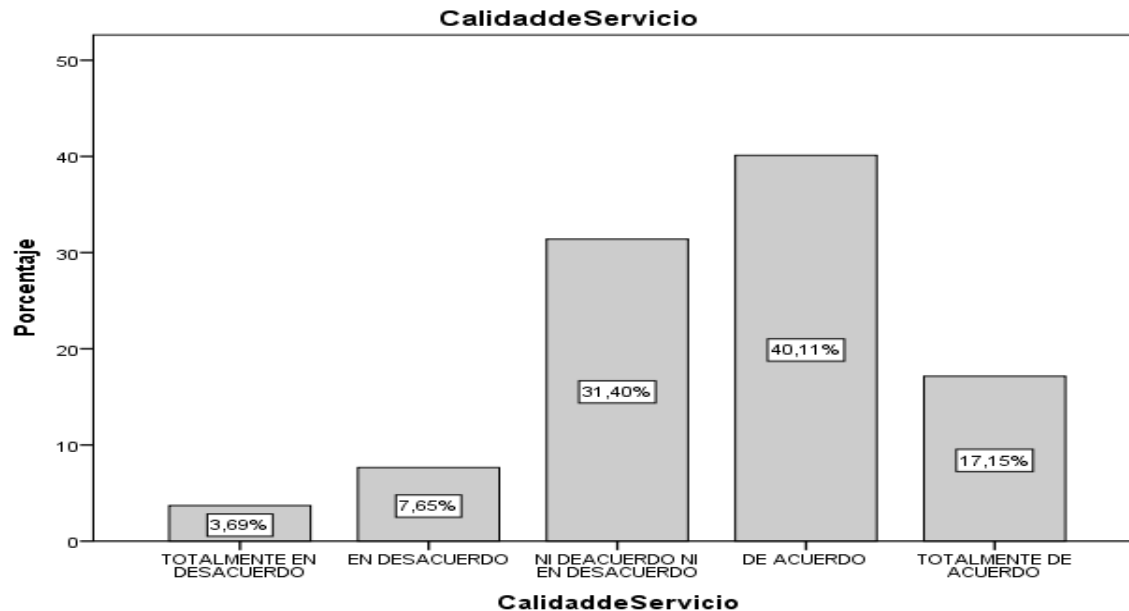
*Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	14	3,7
	En Desacuerdo	29	7,7
	Ni Deacuerdo Ni en Desacuerdo	119	31,4
	De Acuerdo	152	40,1
	Totalmente de Acuerdo	65	17,2
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 6.**

*Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 7

Interpretación:

Según la Figura 6, sobre Calidad de Servicio se encontró que el 31,4% de los usuarios están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la municipalidad se preocupe por la satisfacción,

del servicio y las necesidades de la población, sin embargo existe el 7,6% y 3,7% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo vertido, mientras tanto el 40,1% y 17,2% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello.

**Tabla 8.**

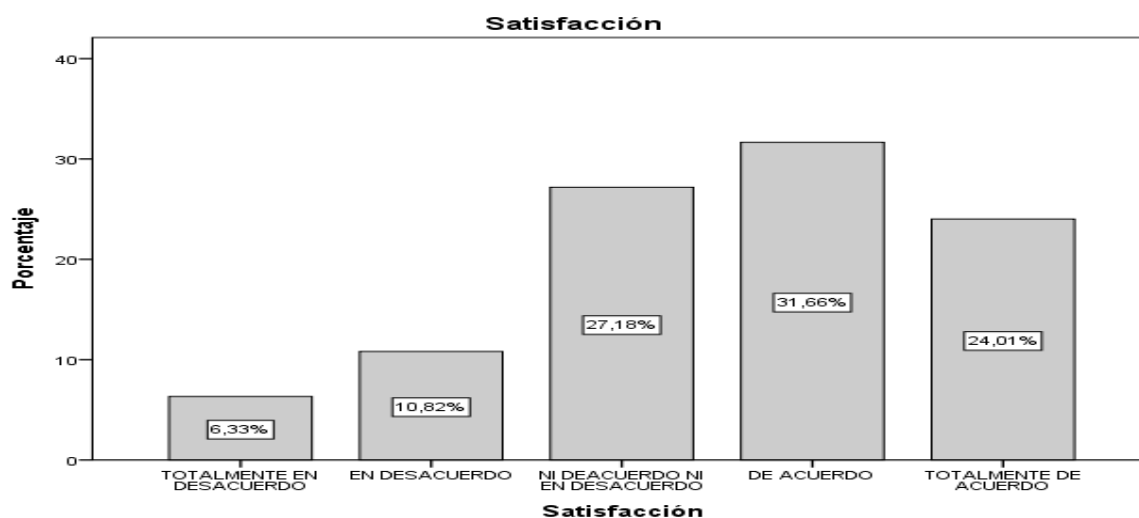
*Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	24	6,3
	En Desacuerdo	41	10,8
	Ni Deacuerdo Ni en Desacuerdo	103	27,2
	De Acuerdo	120	31,7
	Totalmente de Acuerdo	91	24,0
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 7.**

*Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 8

#### Interpretación:

Según la Figura 7, sobre la Satisfacción se encontró que el 27,2% de los usuarios muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la municipalidad distrital de Pichanaki estén identificando las expectativas de los usuarios como el de generar confianza en ellos además de hacerle seguimiento para que conozcan sus necesidades, sin embargo existe un

10,8% y 6,3% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con ello, además de un 31,7% y 24% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido.

**Tabla 9.**

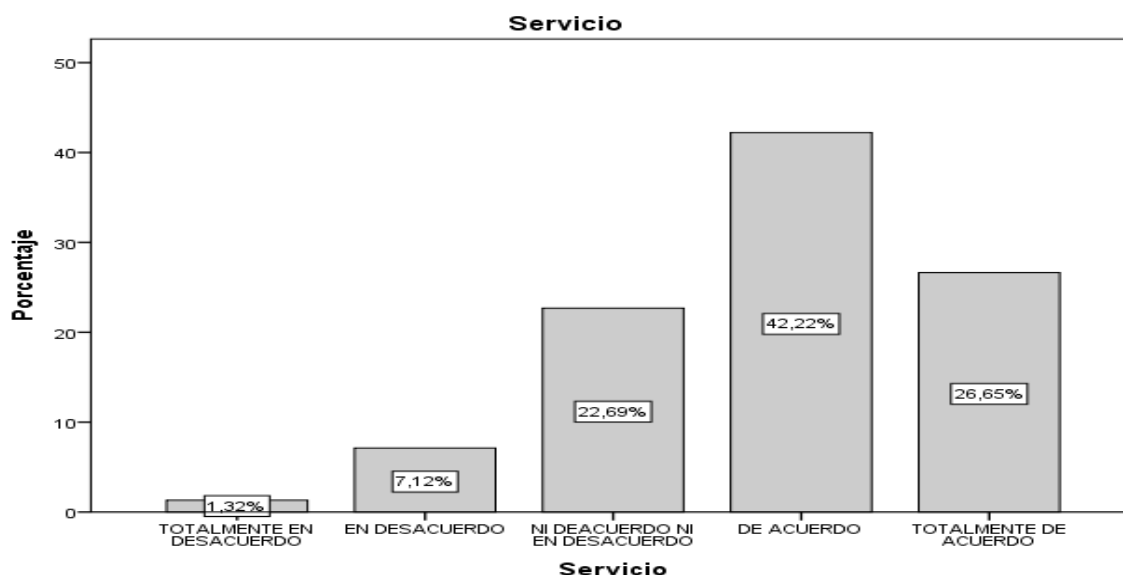
*Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	1,3
	En Desacuerdo	27	7,1
	Ni Deacuerdo Ni en Desacuerdo	86	22,7
	De Acuerdo	160	42,2
	Totalmente de Acuerdo	101	26,6
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

**Figura 8.**

*Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 9

Interpretación:

Según la Figura 8, sobre el Servicio se encontró que el 22,7% de los usuarios están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la municipalidad distrital de Pichanaki brinden servicios óptimos además de interactuar con los usuarios para que conozcan sus necesidades como también el de mejorar sus servicios contantemente, sin embargo existe un 7,1% y 1,3% que

están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo descrito, además de un 42,2% y 26,7% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello.

**Tabla 10.**

*Necesidades en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	1,1
	En Desacuerdo	6	1,6
	Ni Deacuerdo Ni en Desacuerdo	24	6,3
	De Acuerdo	128	33,8
	Totalmente de Acuerdo	217	57,3
	Total	379	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

**Figura 9.**

*Necesidades en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 10

Interpretación:

Según la Figura 9, sobre las Necesidades se encontró que el 6,3% de los usuarios esta ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la municipalidad distrital de Pichanaki establecen factores de éxito en su gestion como la disminucion de carencias en la poblacion, sin



embargo existe un 1,6% y 1,1% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo vertido, mientras el 33,8% y 57,3% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo descrito.

## 5.2.-Contraste de Hipótesis

### 5.2.1.- Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021

#### 1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 11.**

*Escala de correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis General*

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,181**
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,181**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	379

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

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.181$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante, por ende, se determina, que

existe una relación considerable entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

### **Hipótesis General:**

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 5.26$

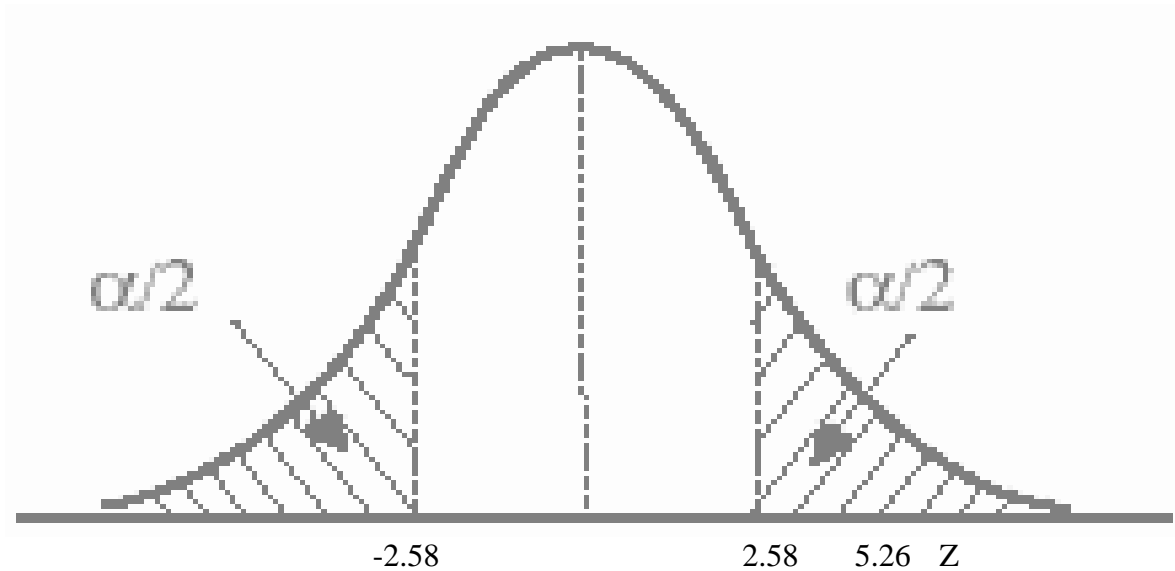
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.181$$

$$N = 379$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $5.26 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

## 2. Objetivo Específico Uno:

Establecer la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 12.**

*Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Uno.*

		Gestión	
		Administrativa	Satisfacción
Tau_b de Kendall	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,201**
		N	379
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,201**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	379

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

Nota. Tabla elaborada en base a la data del Cuestionario.

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.201$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación baja y una relación definida pero pequeña, por ende, se determina, que existe una relación definida entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

### **Hipótesis Especifico Uno:**

Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 5.84$

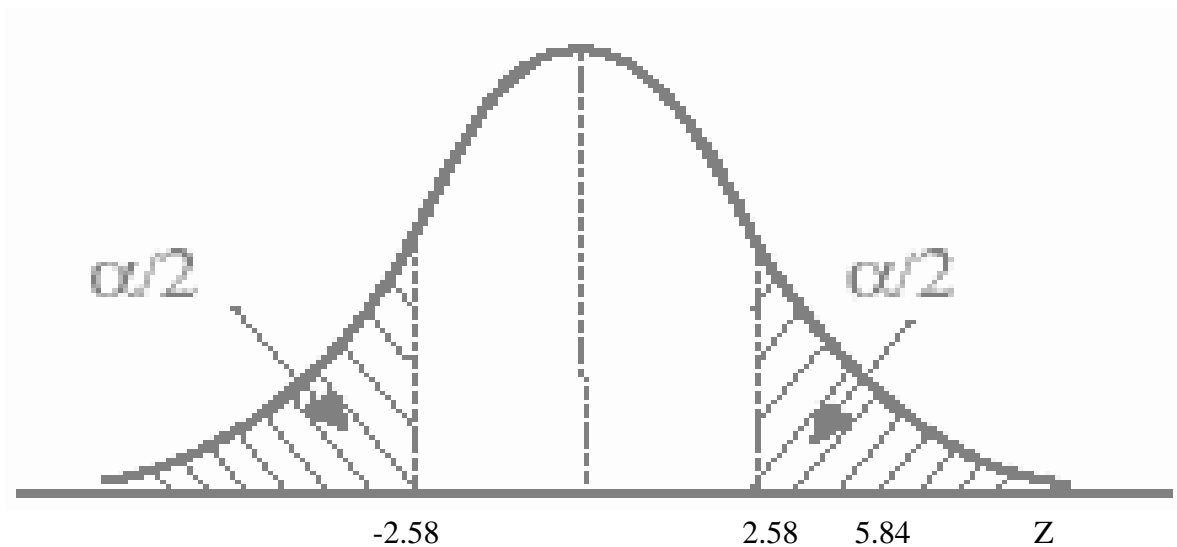
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.201$

$N = 379$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $5.84 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

### 3. Objetivo Específico Dos:

Establecer la relación que existe entre la Gestión administrativa y el Servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.



$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y el Servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

$H_1: \tau \neq 0$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 3.52$

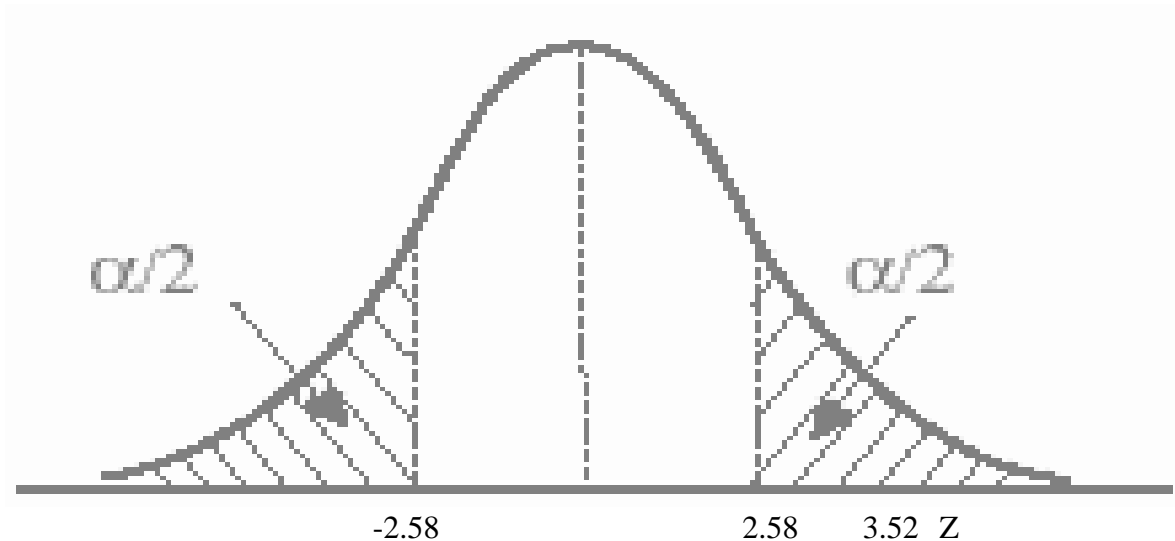
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.121$

$N = 379$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $3.52 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y el Servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

#### 4. Objetivo Específico Tres:

Establecer la relación que existe entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 14.**

*Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Tres.*

		Gestión		
		Administrativa	Necesidades	
Tau_b de Kendall	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,121**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	379	379
	Necesidades	Coeficiente de correlación	,121**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	379	379

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

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.121$  y significación bilateral de  $p = 0.008$ , el valor hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante, por ende, se determina, que existe una relación ligera entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

#### Hipótesis Específico Tres:

Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

#### Prueba de Hipótesis

- Formulación de la hipótesis estadística



$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 3.52$

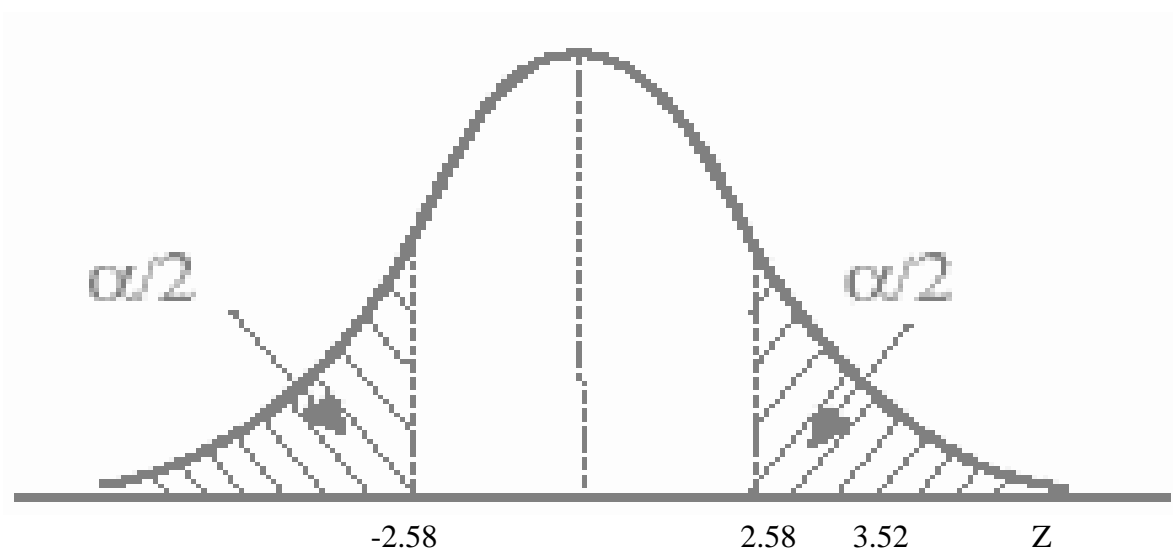
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.121$$

$$N = 379$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $3.52 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Del O.G. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por **Noblecilla (2020)** en su tesis "*Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima*" donde concluye que:

La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima, según se determinó con el análisis estadístico inferencial del coeficiente Rho Spearman 0.941\*\*, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ( $p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$ ), tienen una relación directa y significativamente fuerte (**p.41**).

De acuerdo a nuestro estudio se encontró que existe una relación considerable casi insignificante con una correlación ligera entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.181$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ ; de acuerdo a ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por Noblecilla (2020) muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio, enfatizando que aún existen usuarios de las municipalidades que desconocen los efectos de una mala práctica de gestión financiera lo cual genera una deficiente calidad de servicio otorgado por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki, para que así estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr que los usuarios conozcan que la Planificación, Organización, Dirección y Control son partes fundamentales de la Gestión Administrativa, asimismo que los usuarios deban estar de acuerdo en que la municipalidad se preocupe por la satisfacción, del servicio y las necesidades de la sociedad.

2. Del OE1. Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por **Rivera (2019)** en su tesis *“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”*, donde:

Se concluye que p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, por lo cual se aprueba la hipótesis planteada en este estudio, es decir que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de spearman cuyo resultado fue .0457, lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables (**p. 116**).

De acuerdo a nuestro estudio se determinó que existe una relación definida pero pequeña con una correlación baja entre la gestión administrativa y la satisfacción, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.201$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , de acuerdo a ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por Rivera (2019) muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio; para que así estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr una buena gestión financiera e influya en los usuarios para que la municipalidad distrital de Pichanaki esté identificadas con las expectativas de generar confianza en los usuarios respecto a que conozcan las necesidades de la población para lograr una permanente satisfacción en la sociedad y que sirva como ejemplo para futuras gestiones administrativas en las municipalidades como **Pérez (2021)** define a la satisfacción como la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad.

3. Del OE2. Establecer la relación que existe entre la dirección y el servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021., se encuentra cierta similitud con lo

mencionado por **Angulo (2020)** en su tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019*”, donde concluye que:

Entre la gestión administrativa y la calidad de servicio existe una relación positiva muy fuerte, por lo que se afirma que mientras exista una buena gestión administrativa, liderada por un alcalde, regidores, funcionarios y trabajadores municipales competentes que realicen su labor de manera responsable y eficiente, sobre todo prioricen realizar los procesos administrativos adecuadamente dentro de la organización y sobre todo sean partícipes de una adecuada prestación de servicios, garantizará la satisfacción de los usuarios y sobre todo cubrirán las necesidades de su población. (p.29)

De acuerdo a nuestro estudio se determinó que existe una relación casi insignificante con una correlación ligera entre la gestión administrativa y el servicio, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.121$  y significación bilateral de  $p = 0.006$ , asimismo se encontró que el 42,2% de los usuarios están de acuerdo en que la municipalidad brinden servicios óptimos, de acuerdo a ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por Angulo (2020) muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio; para que así estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr que la Municipalidad Distrital de Pichanaki implemente estrategias de para un buen manejo de la Gestión Administrativa, asimismo, debe interactuar con los usuarios para que conozcan sus necesidades como también el de mejorar sus servicios contantemente, como **Sánchez (2016)** define al servicio como la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizada.

4. Del OE3. Establecer la relación que existe entre el control y la necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021 , se encuentra cierta similitud con lo mencionado por **Mendoza (2017)** en su investigación *“Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta”*, donde concluye que:

La innovación es el resultado de un cambio inevitable que se ha iniciado por la búsqueda y construcción de una nueva teoría o paradigma de la administración en reemplazo de las viejas formas, que siendo aún aplicables merecen ser reestructuradas, ya que la globalización impacta la configuración económica, social, política y cultural que se tiene del mundo, afirmando que la innovación es la respuesta a una sociedad globalizada cuyos cambios exigen transformaciones constantes que resultan eficaces para los cambios requeridos por las Pyme en su lucha por sobrevivir a los grandes cambios y exigencias de mercados que impone la globalización y la nueva tendencia económica. **(p.963)**

De acuerdo a nuestro estudio se determinó que el 36,7% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki están de acuerdo en que la Planificación, Organización, Dirección y Control son parte fundamental de la Gestión Administrativa, asimismo se encontró que el 57,3% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que la municipalidad distrital de Pichanaki establecen factores de éxito en su gestión como la disminución de carencias en la población, de acuerdo a ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por Angulo (2020) muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio, para que así estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr que la Municipalidad Distrital de Pichanaki implemente estrategias o sistemas de innovación para que los usuarios puedan ejecutar eficazmente la gestión administrativa, como Pérez (2021) define a la necesidad como el

impulso irreprimible que produce que las causas proceden inequívocamente en cierto sentido o manera.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.181$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante, además se encontró que el 36,7% de encuestados están de acuerdo en que la Planificación, Organización, Dirección y Control son parte fundamental de la Gestión Administrativa, asimismo se encontró que el 40,1% de los usuarios están de acuerdo en que la municipalidad se preocupe por la satisfacción, del servicio y las necesidades de la población.
2. Se determinó que existe una relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.201$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación baja y una relación definida pero pequeña, asimismo se encontró que el 31,7% de los usuarios están de acuerdo en que la municipalidad estén identificando las expectativas de los usuarios como el de generar confianza en ellos además de hacerle seguimiento para que conozcan sus necesidades.
3. Se determinó que existe una relación entre la Gestión administrativa y el Servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.121$  y significación bilateral de  $p = 0.006$ , el valor hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante, asimismo se encontró que el 42,2% de los usuarios están de acuerdo en que la municipalidad brinden servicios óptimos además de interactuar con los usuarios para que conozcan sus necesidades como también el de mejorar sus servicios contantemente.
4. Se determinó que existe una relación entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021, con un coeficiente tau b



es  $\tau = 0.121$  y significación bilateral de  $p = 0.008$ , el valor hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante, asimismo se encontró que el 57,3% de los usuarios están totalmente de acuerdo en que la municipalidad distrital de Pichanaki establecen factores de éxito en su gestión como la disminución de carencias en la población.

## RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad Distrital de Pichanaki debe publicar y dar a conocer los resultados obtenidos de esta investigación a sus usuarios, para así incidir en la implementación de mejores estrategias en referencia a la gestión administrativa y calidad de servicios, como también enfatizar en ver como la Planificación, Organización, Dirección y Control son parte fundamental para la mejora de tácticas de ejecución de la gestión administrativa por parte de la municipalidad, asimismo fomentando a la municipalidad que se preocupe por la satisfacción, el servicio y las necesidades de la población y de los usuarios de manera permanente ya que aún existen actitudes de desconocimiento y desinterés social para que estos resultados sirvan de ayuda para futuras investigaciones.
2. La Municipalidad Distrital de Pichanaki por medio de la publicación de los resultados de esta investigación en cuanto a gestión administrativa y la satisfacción debe incidir en mejorar los medios que tiene en comunicación con los usuarios para poder generar confianza en ellos y además de realizar seguimientos sobre su desempeño dentro de la municipalidad, para así los usuarios logren permanentemente conocer las necesidades de la población y sus necesidades, para que estos resultados sirvan de ayuda para futuras investigaciones.
3. La Municipalidad Distrital de Pichanaki debe dar a conocer los resultados obtenidos de esta investigación respecto a la gestión administrativa y al servicio en los usuarios, para la implementación de estrategias de gestión administrativas y el logro de mejoras de calidad en los servicios por parte de los usuarios hacia la población, y así la Municipalidad Distrital de Pichanaki brinden constantemente servicios óptimos e interactúe con los usuarios para que conozcan sus necesidades como también el de mejorar sus servicios constantemente, ya que la municipalidad es indiferente con los problemas sociales, por otro lado estos resultados dejen un precedente a futuras investigaciones.

4. La Municipalidad Distrital de Pichanaki debe informar a los usuarios de los resultados obtenidos de esta investigación acerca de la gestión administrativa y la necesidad, así enfatizar el desarrollo de la población en el cumplimiento de sus necesidades que a partir de las prácticas de planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa, para así reducir la mala práctica de gestión y el cumplimiento de la calidad de servicios, como también la municipalidad deba seguir estableciendo factores de éxito en su gestión como la disminución de carencias en la población, por otro lado estos resultados dejaran un precedente a futuras investigaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo Rodríguez, M. A. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019* [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://bit.ly/3BXwq5b>
- Barrón Daniel Leiva, Y. I. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019*. Universidad Peruana Los Andes.
- Cancio Granda, T. B. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017*. [Universidad Nacional de Educación].  
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3201>
- Carmona Ochoa, N., & Flóres Mariaca, V. M. (2020). *Mejoramiento de la Gestión administrativa en una facultad de educación superior a través de la aplicación del enfoque por procesos* [Universidad EAFIT].  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://serisc.org/journals/index.php/IJAST/article>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Mc Graw -Hill (ed.); Séptima).
- Escobar Vicuña, P., Astuñaupa Flores, S., & Huanca Solís, W. (2015). *Metodología de la Investigación Científica* (Pablo Escobar Vicuña (ed.); 1st ed.).
- Gestión. (2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*.  
<https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación:*

*Las Rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGRAW-HILL (ed.); 1st ed.).

Jimenez Medina, W. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario*. Universidad César Vallejo.

Larrañaga Rondona, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Universidad César Vallejo.

Mendoza Briones, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. 3(2), 947–964.  
<https://doi.org/10.23857/dc.v3i2.614>

Ñahui Arotinco, L. H. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020*. Universidad César Vallejo.

Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (E. de la U (ed.); 4th ed.).

Noblecilla-Alburqueque, M. E. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49820/Noblecilla\\_AME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49820/Noblecilla_AME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pacheco, J. (2021). *¿Qué es la Gestión Administrativa?* Web y Empresas.  
<https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>

Peiró, R. (2020). *Usuario*. Economipedia.Com.  
<https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>

Pérez, M. (2021a). *Definición de Necesidad*. ConceptoDefinicion.De.  
<https://conceptoDefinicion.de/necesidad/>

Pérez, M. (2021b). *Definición de Satisfacción*. ConceptoDefinicion.De.  
<https://conceptoDefinicion.de/satisfaccion/>

Quiroa, M. (2020a). *Administración*. Economipedia.Com.

<https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>

Quiroa, M. (2020b). *Gestión administrativa*. Economipedia.Com.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Ríos Culqui, J. (2018). “*Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018.*” Universidad César Vallejo.

Rivera Reyes, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rodríguez Calderón, N. J. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuari del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología mpedica de la universidad de guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Sánchez Galán, J. (2016). *Servicio*. Economipedia.Com.

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Santos López, K. B., & Yanccehuallpa Chávez, A. C. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018* [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].

[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/629/1/T026\\_71393625\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/629/1/T026_71393625_T.pdf)

Tamayo, M. (2003). *EL Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de Investigación*, Mexico: Editorial Limusa S.A.

Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

Vargas Delgado, D. F. (2019). *Análisis de la Gestión Administrativa Financiera y su relación*

*con la Calidad de la Atención Médica a los afiliados del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Valderrama, S. (2015), *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.* Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Westreicher, G. (2020). *Gestión.* Economipedia.Com.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

**ANEXOS**



## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.</p>	<p><b>VARIABLE</b> Gestión administrativa</p> <p><b>DIMENSIONES:</b> D1: Planificación D2: Organización D3: Dirección D4: Control</p>	<p>METODO</p> <p>a) Universal: Método Científico b) General: Hipotético Deductivo c) Métodos específicos: histórico, comparativo y estadístico</p> <p>TIPO: Basica NIVEL: Correlacional DISEÑO: Descriptivo correlacional</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph TD     M --- O1     M --- O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2   </pre> <p>Dónde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Gestión Administrativa O<sub>2</sub> = Calidad de Servicio R = Relación de las variables</p> <p>POBLACION: 24738 ciudadanos MUESTRA CENSAL: 379 ciudadanos</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS: Encuesta Cuestionario</p>
<p>P.E.1.- ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021?</p>	<p>O.E.1.- Establecer la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.</p>	<p>H.E.1.- Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.</p>	<p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece necesidades para diferenciarse en prioridades</li> <li>• Establece estrategias para el logro de objetivos</li> <li>• Establece normas para que conozcan su puesto</li> <li>• Establece normas para que conozcan sus tareas</li> <li>• Lidera a las personas para el logro de objetivos</li> <li>• Gestiona recursos para la toma de decisiones</li> <li>• Verifica los objetivos para que se cumplan según las normas</li> <li>• Corrige irregularidades para que mejore la productividad</li> </ul>	
<p>P.E.2.- ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y el Servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021?</p>	<p>O.E.2.- Establecer la relación que existe entre la Gestión administrativa y el Servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.</p>	<p>H.E.2.- Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y el Servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.</p>	<p><b>VARIABLE</b> Calidad de servicio</p> <p><b>DIMENSIONES:</b> D1: Satisfacción D2: Servicio D3: Necesidades</p>	
<p>P.E.3.- ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021?</p>	<p>O.E.3.- Establecer la relación que existe entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.</p>	<p>H.E.3.- Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y las Necesidades en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021.</p>	<p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica expectativas de usuarios para que cumplan sus deseos</li> <li>• Genera confianza a usuarios para cubrir sus necesidades.</li> <li>• Realiza seguimiento de usuarios para que conozcan sus necesidades.</li> <li>• Brinda servicios óptimos para la satisfacción del usuario.</li> <li>• Genera interacción con usuarios para satisfacer sus necesidades.</li> <li>• Mejora el servicio constantemente para satisfacer necesidades.</li> <li>• Establece factores de éxito según la situación.</li> <li>• Disminuye carencias constantemente según la situación.</li> </ul>	

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE “Gestión administrativa”	Según Mendoza (2017), “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: <u>planear</u> , <u>organizar</u> , <u>dirigir</u> y <u>controlar</u> ”. (p.952)	Se operacionalizara a través de las dimensiones de <u>planificación</u> , <u>organización</u> , <u>dirección</u> y <u>control</u> que son parte del proceso administrativo siendo consideradas acciones que realiza la gestion administrativa con el fin de lograr sus objetivos en la organización.	D1: Planificación	Establece necesidades para diferenciarse en prioridades	ORDINAL
				Establece estrategias para el logro de objetivos	
			D2: Organización	Establece normas para que conozcan su puesto	
				Establece normas para que conozcan sus tareas	
			D3: Dirección	Lidera a las personas para el logro de objetivos	
				Gestiona recursos para la toma de decisiones	
			D4: Control	Verifica los objetivos para que se cumplan según las normas	
				Corrige irregularidades para que mejore la productividad	
VARIABLE “Calidad de servicio”	Larrañaga (2019) “estado de <u>satisfacción</u> y/o conformidad que percibe un colectivo más o menos homogéneo con relación a la prestación de un <u>servicio</u> que permite cubrir un alto porcentaje de <u>necesidades</u> y requerimientos esperados por los que contratan estos servicios (usuario)”. (p.59)	Su operacionalización está circunscrita en la <u>satisfacción</u> que perciben los usuarios debido a un <u>servicio</u> adquirido por lo que conlleva a satisfacer las <u>necesidades</u> que esperan cumplir por ello.	D1: Satisfacción	Identifica expectativas de usuarios para que cumplan sus deseos	ORDINAL
				Genera confianza a usuarios para cubrir sus necesidades.	
				Realiza seguimiento de usuarios para que conozcan sus necesidades.	
			D2: Servicio	Brinda servicios óptimos para la satisfacción del usuario.	
				Genera interacción con usuarios para satisfacer sus necesidades.	
				Mejora el servicio constantemente para satisfacer necesidades.	
			D3: Necesidades	Establece factores de éxito según la situación.	
				Disminuye carencias constantemente según la situación.	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA		
VARIABLE "Gestión administrativa"	D1: Planificación	Establece necesidades para plantearse prioridades	1. Considera que en la municipalidad se establecen necesidades para que se planteen prioridades de ejecución 2. Considera que los proyectos que se implementan por parte de la municipalidad nacen de las prioridades del distrito	Totalmente de acuerdo (5)  De acuerdo (4)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  En desacuerdo (2)  Totalmente en desacuerdo (1)		
		Establece estrategias para el logro de objetivos	3. Considera que en la municipalidad establecen estrategias para el logro de objetivos en su gestión 4. Considera que en la municipalidad se lograron los objetivos en los últimos cuatro años			
	D2: Organización	Establece normas para que conozcan su puesto	5. Considera que en la municipalidad se establecen normas para que el personal conozcan su puesto 6. Considera que en la municipalidad se establecen estrategias para que la población conozca los puestos existentes en la entidad			
		Establece normas para que conozcan sus tareas	7. Considera que en la municipalidad se establecen normas para que el personal conozca sus tareas 8. Considera que en la municipalidad se establecen estrategias para que la población conozca las funciones de los trabajadores			
	D3: Dirección	Lidera a las personas para el logro de objetivos	9. Considera que en la municipalidad exista liderazgo en las personas para el logro de sus objetivos 10. Considera que en la municipalidad el alcalde y sus directivos muestran liderazgo hacia la población			
		Gestiona recursos para la toma de decisiones	11. Considera que en la municipalidad gestionen recursos que permitan tomar mejores decisiones			
	D4: Control	Verifica los objetivos para que se cumplan según las normas	12. Considera que en la municipalidad se verifiquen los objetivos que se trazaron para que se cumplan según las normas			
		Corrige irregularidades para que mejore la productividad	13. Considera que en la municipalidad se identifiquen las irregularidades de los proyectos y actividades que se ejecutaron 14. Considera que en la municipalidad se corrijan irregularidades identificadas para que mejore su productividad			
	VARIABLE "Calidad de servicio"	D1: Satisfacción	Identifica expectativas de usuarios para que cumplan sus deseos		15. Considera que en la municipalidad se identifiquen las expectativas de sus usuarios para que cumplan sus deseos 16. Considera que en la municipalidad el alcalde y sus directivos conozcan las realidades de la ciudad	Totalmente de acuerdo (5)  De acuerdo (4)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  En desacuerdo (2)  Totalmente en desacuerdo (1)
			Genera confianza a usuarios para cubrir sus necesidades.		17. Considera que en la municipalidad el personal genera confianza hacia sus usuarios para que cubran sus necesidades 18. Considera que en la municipalidad el alcalde y sus funcionarios generan confianza a la población	
Realiza seguimiento de usuarios para que conozcan sus necesidades.			19. Considera que en la municipalidad realicen seguimiento a sus usuarios para que conozcan sus necesidades 20. Considera que en la municipalidad el alcalde y funcionarios inspeccionan las obras que se ejecutan en la ciudad			
D2: Servicio		Brinda servicios óptimos para la satisfacción del usuario.	21. Considera que en la municipalidad se brinden servicios óptimos para la satisfacción de sus usuarios 22. Considera que los servicios brindados por la municipalidad son los suficientes para la población del distrito			
		Genera interacción con usuarios para satisfacer sus necesidades.	23. Considera que en la municipalidad se genera interacción con sus usuarios para satisfacer las necesidades de la población 24. Considera que exista comunicación entre la población y las autoridades de la municipalidad			
		Mejora el servicio constantemente para satisfacer necesidades.	25. Considera que en la municipalidad se mejore el servicio constantemente para satisfacer necesidades			
D3: Necesidades		Establece factores de éxito según la situación.	26. Considera que en la municipalidad se establezcan factores de éxito que mejoren su gestión según la situación			
		Disminuye carencias constantemente según la situación.	27. Considera que en la municipalidad disminuyan las carencias constantemente en la institución según sea la situación 28. Considera que la municipalidad disminuya las carencias de la población en los últimos cuatro años de gestión			

## Anexo 4: Instrumento de Investigación

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**CUESTIONARIO**

**“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad  
 Distrital de Pichanaki 2021”**

<b><u>DATOS GENERALES</u></b>	
<b>LUGAR DE ENCUESTA:</b> ----- <b>FECHA DE ENCUESTA:</b> ----- <b>EDAD:</b> -----	<b>Género:</b> <b>Femenino</b> <input type="checkbox"/>  <b>Masculino</b> <input type="checkbox"/>

**Instrucciones: A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos se exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:**

1. Totalmente en desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

### PARTE I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

<b>DIMENSION: PLANIFICACIÓN</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
1. Considera que en la municipalidad se establecen necesidades para que se planteen prioridades de ejecución					
2. Considera que los proyectos que se implementan por parte de la municipalidad nacen de las prioridades del distrito					
3. Considera que en la municipalidad establecen estrategias para el logro de objetivos en su gestión					
4. Considera que en la municipalidad se lograron los objetivos en los últimos cuatro años					
<b>DIMENSION : ORGANIZACIÓN</b>					
5. Considera que en la municipalidad se establecen normas para que el personal conozca sus puestos					
6. Considera que en la municipalidad se establecen estrategias para que la población conozca los puestos existentes en la entidad					
7. Considera que en la municipalidad se establecen normas para que el personal conozca sus tareas					
8. Considera que en la municipalidad se establecen estrategias para que la población conozca las funciones de los trabajadores					
<b>DIMENSIÓN : DIRECCIÓN</b>					
9. Considera que en la municipalidad exista liderazgo en las personas para el logro de sus objetivos					
10. Considera que en la municipalidad el alcalde y sus directivos muestra liderazgo hacia la población					

11. Considera que en la municipalidad gestionen recursos que permitan tomar mejores decisiones					
<b>DIMENSION : CONTROL</b>					
12. Considera que en la municipalidad se verifiquen los objetivos que se trazaron para que se cumplan según las normas					
13. Considera que en la municipalidad se identifiquen las irregularidades de los proyectos y actividades que se ejecutaron					
14. Considera que en la municipalidad se corrija irregularidades identificadas para que mejore su productividad					

## PARTE II: CALIDAD DE SERVICIO

<b>DIMENSION: SATISFACCIÓN</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
15. Considera que en la municipalidad se identifiquen las expectativas de sus usuarios para que cumplan sus deseos					
16. Considera que en la municipalidad el alcalde y sus directivos conozcan las realidades de la ciudad					
17. Considera que en la municipalidad el personal genera confianza hacia sus usuarios para que cubran sus necesidades					
18. Considera que en la municipalidad el alcalde y sus funcionarios generan confianza a la población					
19. Considera que en la municipalidad realicen seguimiento a sus usuarios para que conozcan sus necesidades					
20. Considera que en la municipalidad el alcalde y funcionarios inspeccionan las obras que se ejecutan en la ciudad					
<b>DIMENSION: SERVICIO</b>					
21. Considera que en la municipalidad se brinden servicios óptimos para la satisfacción de sus usuarios					
22. Considera que los servicios brindados por la municipalidad son los suficientes para la población del distrito					
23. Considera que en la municipalidad se genera interacción con sus usuarios para satisfacer las necesidades de la población					
24. Considera que exista comunicación entre la población y las autoridades de la municipalidad					
25. Considera que en la municipalidad se mejore el servicio constantemente para satisfacer necesidades					
<b>DIMENSION : NECESIDADES</b>					
26. Considera que en la municipalidad se establezcan factores de éxito que mejore su gestión según la situación					
27. Considera que en la municipalidad disminuyan las carencias constantemente en la institución según sea la situación					
28. Considera que la municipalidad disminuyó las carencias de la población en los últimos cuatro años de gestión					

## Anexo 5: Constancia de su Aplicación

*"Año del Fortalecimiento de la Gobernanza Nacional"*

Pichanaqui, 31 de Agosto del 2022

CARTA Nº 001- 2022-SGGTH-GAMDP

Señor,

BACH. EN ADM. Y SIST. CARDENAS HILARION NIEVES OSVALDINA  
BACH. EN ADM. Y SIST. SEDANO PORRAS KARINA CARMEN  
RESPONSABLES EN LA REALIZACIÓN DE LA TESIS

PICHANAQUI

ASUNTO : REMITO CARTA DE CONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, viendo la realización y aplicación del instrumento de investigación, a través de los ítems de estudio que tiene como finalidad medir **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHANAQUI 2021**, cabe señalar que el instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1 - Totalmente en Desacuerdo, 2 - En Desacuerdo, 3 - Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4 - De Acuerdo y 5 - Totalmente De acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las variables e dimensiones.*

*Sin otro en particular, me despido de ustedes muy cordialmente.*

*Atentamente,*



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHANAQUI  
INCHICUNTI PAVI O.C. PILAR CAPCHA  
MANAGERIAL DE LA GESTIÓN DEL INSTRUMENTO

## Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento

### Confiabilidad de la Variable Gestión Administrativa

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	14

### Confiabilidad de la Variable Calidad de Servicio

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	14

## Validez del Instrumento

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Michael Raiser Vasquez Ramirez	Jefe de la Oficina de Responsabilidad Social UPLA	Licenciado en Administración Maestro en Administración	Cardenas Hilarión Nieves Osvaldina Sedano Porras Karina Carmen

## II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	71 a 75	76 a 80	81 a 85	86 a 90	91 a 95	96 a 100
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																	X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																	X			
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																	X			
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																	X			
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																X				
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																X				





**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Villanca Espiritu Ricardo Franz	Docente Universitario Universidad Peruana Los Andes	Licenciado en Administracion, Magister en educación superior	Cardenas Hilarión Nieves Osvaldina Sedano Porras Karina Carmen

## II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	71 a 75	76 a 80	81 a 85	86 a 90	91 a 95	96 a 100
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																	X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																	X			
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																	X			
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																	X			
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																X				
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																X				







## Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos

Ítems	Gestión administrativa																TOTAL		
	1	2	3	4	SUB TOTAL	5	6	7	8	SUB TOTAL	9	10	11	SUB TOTAL	12	13		14	SUB TOTAL
	Planificación					Organización					Dirección				Control				
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	1	1	3	2	2	2	6	41
2	4	4	4	4	16	2	2	2	3	9	1	2	2	5	2	2	1	5	35
3	5	5	5	4	19	3	5	4	4	16	2	3	3	8	2	3	2	7	50
4	5	5	5	4	19	3	4	5	5	17	3	4	4	11	3	4	4	11	58
5	4	4	5	5	18	3	5	4	3	15	3	3	3	9	3	3	2	8	50
6	5	5	5	5	20	3	4	5	3	15	2	3	4	9	1	4	5	10	54
7	5	4	4	5	18	2	3	2	3	10	1	2	3	6	3	2	3	8	42
8	5	4	4	5	18	3	5	4	3	15	1	1	1	3	1	1	1	3	39
9	4	4	5	5	18	4	3	2	4	13	5	4	3	12	4	4	3	11	54
10	3	4	4	4	15	4	2	3	2	11	3	3	3	9	3	2	3	8	43
11	4	4	4	5	17	5	3	2	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	61
12	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	4	4	5	13	4	3	4	11	61
13	5	5	5	5	20	2	4	5	3	14	4	4	4	12	4	4	4	12	58
14	4	4	4	4	16	3	5	3	4	15	3	3	4	10	3	4	4	11	52
15	5	5	4	4	18	2	3	4	3	12	4	4	4	12	4	3	4	11	53
16	5	5	5	4	19	2	3	2	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	54
17	3	3	3	4	13	3	5	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	52
18	5	5	5	5	20	3	5	3	5	16	4	4	5	13	4	4	4	12	61
19	3	3	5	5	16	3	5	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13	56
20	4	4	5	5	18	4	5	3	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	59
21	4	4	4	4	16	3	5	4	3	15	2	4	2	8	4	2	2	8	47
22	4	4	5	5	18	3	5	4	3	15	2	4	2	8	4	2	2	8	49
23	4	4	5	5	18	3	5	4	5	17	1	1	1	3	1	1	1	3	41
24	5	5	5	5	20	3	5	4	3	15	1	1	4	6	1	1	1	3	44
25	4	4	4	4	16	4	3	5	3	15	3	3	2	8	2	2	2	6	45
26	3	3	3	3	12	2	3	4	2	11	2	2	2	6	2	2	2	6	35
27	4	4	4	4	16	2	4	2	3	11	3	4	4	11	4	3	4	11	49
28	4	4	4	5	17	3	4	3	2	12	2	3	3	8	2	3	3	8	45
29	4	4	4	5	17	4	3	5	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	56
30	4	4	3	4	15	2	4	2	3	11	3	4	3	10	4	2	2	8	44
31	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	3	3	3	9	1	1	5	7	52
32	4	4	4	3	15	4	3	5	3	15	3	4	4	11	2	2	2	6	47
33	4	4	5	5	18	4	3	4	5	16	3	3	2	8	2	2	2	6	48
34	4	4	5	5	18	4	3	5	4	16	3	3	2	8	2	2	2	6	48
35	3	4	4	4	15	4	3	5	3	15	3	2	3	8	3	2	3	8	46
36	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	9	3	3	4	10	47
37	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	2	3	3	8	3	2	3	8	51
38	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	3	3	3	9	3	3	4	10	56

39	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	3	4	3	10	3	3	3	9	53
40	4	4	5	5	18	5	3	4	3	15	3	3	4	10	1	3	3	7	50
41	4	4	4	5	17	3	4	3	3	13	2	2	2	6	1	1	1	3	39
42	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	1	4	3	8	2	2	2	6	49
43	4	4	5	5	18	3	2	2	2	9	4	4	4	12	4	4	4	12	51
44	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	12	3	4	3	10	51
45	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	1	1	1	3	2	2	2	6	39
46	5	5	5	4	19	2	3	3	2	10	4	4	4	12	3	3	4	10	51
47	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	2	2	1	5	1	1	1	3	38
48	5	4	4	5	18	4	3	3	4	14	2	2	2	6	3	2	2	7	45
49	4	4	3	3	14	5	4	4	3	16	4	4	2	10	2	2	4	8	48
50	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	2	2	2	6	2	1	1	4	47
51	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	1	1	1	3	2	2	2	6	45
52	4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	4	4	4	12	4	3	3	10	53
53	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	64
54	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	58
55	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	3	2	2	7	2	2	2	6	47
56	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	2	2	2	6	2	2	2	6	45
57	4	4	5	5	18	3	3	3	4	13	1	1	1	3	1	1	1	3	37
58	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	4	3	3	10	2	1	2	5	46
59	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	2	2	2	6	2	3	3	8	47
60	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	2	4	4	10	3	2	2	7	53
61	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	3	4	4	11	3	3	3	9	58
62	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	3	2	2	7	3	2	3	8	52
63	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	2	2	2	6	2	2	2	6	39
64	4	4	4	4	16	2	4	3	5	14	1	1	1	3	5	1	1	7	40
65	4	4	4	3	15	3	4	3	5	15	2	1	1	4	1	1	1	3	37
66	5	5	5	5	20	2	5	3	5	15	3	3	2	8	3	3	3	9	52
67	5	4	4	4	17	3	5	3	5	16	4	4	2	10	2	2	3	7	50
68	5	4	4	4	17	5	3	5	3	16	1	1	2	4	3	3	3	9	46
69	5	5	5	5	20	2	4	2	5	13	3	3	3	9	4	4	4	12	54
70	4	4	4	5	17	2	5	3	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	62
71	4	4	5	4	17	3	5	3	4	15	4	5	3	12	4	3	4	11	55
72	4	4	4	4	16	2	5	2	5	14	2	3	4	9	3	2	5	10	49
73	5	5	5	5	20	1	5	5	3	14	4	3	3	10	3	3	3	9	53
74	4	4	4	4	16	5	3	5	2	15	1	1	1	3	2	2	2	6	40
75	5	5	5	5	20	3	5	2	5	15	2	2	2	6	3	3	3	9	50
76	4	5	4	4	17	1	5	3	5	14	3	4	3	10	3	4	3	10	51
77	5	5	5	3	18	3	5	3	5	16	4	3	4	11	4	5	5	14	59
78	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16	4	5	5	14	4	5	5	14	60
79	5	5	5	5	20	3	5	2	5	15	4	4	5	13	4	4	4	12	60
80	4	4	4	4	16	5	3	5	3	16	3	3	3	9	4	3	4	11	52
81	3	4	4	3	14	5	3	5	3	16	3		4	7	3	4	3	10	47
82	4	5	5	5	19	2	5	3	5	15	3	3	3	9	3	2	2	7	50
83	5	5	5	5	20	4	2	4	2	12	2	2	2	6	3	3	3	9	47

84	4	4	4	4	16	4	5	2	5	16	3	4	2	9	4	4	3	11	52
85	4	4	5	5	18	1	4	3	1	9	2	2	2	6	2	2	4	8	41
86	4	4	4	4	16	2	4	2	5	13	3	4	4	11	5	4	4	13	53
87	4	3	4	4	15	2	5	2	5	14	4	4	4	12	4	4	3	11	52
88	5	5	4	5	19	4	1	4	3	12	3	3	4	10	5	5	5	15	56
89	3	3	4	4	14	5	2	5	2	14	3	4	2	9	4	4	5	13	50
90	4	4	4	4	16	5	4	3	5	17	4	4	3	11	4	3	4	11	55
91	4	5	5	4	18	5	2	5	3	15	2	3	4	9	3	3	3	9	51
92	5	5	5	4	19	5	3	5	3	16	2	2	2	6	3	3	3	9	50
93	4	5	4	5	18	2	5	3	5	15	3	5	2	10	5	3	3	11	54
94	3	4	3	4	14	4	2	5	3	14	5	3	3	11	5	3	3	11	50
95	5	5	5	5	20	5	2	5	3	15	1	1	1	3	2	3	2	7	45
96	4	5	4	5	18	3	5	2	5	15	3	2	3	8	4	4	3	11	52
97	3	4	3	4	14	2	5	3	5	15	3	4	4	11	5	3	5	13	53
98	4	3	3	4	14	3	5	4	2	14	4	4	4	12	4	3	4	11	51
99	3	4	3	4	14	2	5	4	3	14	4	3	3	10	4	3	3	10	48
100	4	4	4	4	16	2	5	2	5	14	2	1	1	4	2	2	2	6	40
101	5	5	5	4	19	1	5	3	5	14	3	2	2	7	3	3	4	10	50
102	5	5	4	4	18	2	5	4	3	14	5	3	5	13	3	3	4	10	55
103	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	1	2	3	6	2	3	4	9	50
104	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	3	3	10	52
105	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	2	8	2	3	2	7	46
106	4	4	5	5	18	4	3	4	3	14	3	4	3	10	2	2	2	6	48
107	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	2	2	3	7	3	3	3	9	50
108	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	53
109	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	3	3	9	4	3	4	11	49
110	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	2	2	2	6	3	3	3	9	49
111	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	12	3	4	4	11	53
112	4	4	3	4	15	4	5	4	5	18	3	3	2	8	3	2	2	7	48
113	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	2	2	2	6	4	4	4	12	46
114	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	56
115	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	2	2	2	6	2	3	2	7	49
116	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	3	9	4	3	3	10	52
117	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	2	10	4	4	4	12	51
118	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	2	2	1	5	2	2	3	7	42
119	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	3	11	4	4	3	11	55
120	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	2	3	3	8	3	4	4	11	53
121	4	4	4	3	15	4	4	2	4	14	2	2	1	5	2	1	1	4	38
122	4	4	4	4	16	3	3	2	3	11	3	2	2	7	2	2	1	5	39
123	4	4	4	5	17	3	5	4	4	16	1	3	5	9	2	3	2	7	49
124	4	4	4	3	15	3	5	4	3	15	1	4	1	6	1	2	1	4	40
125	4	4	4	3	15	3	5	4	3	15	3	3	2	8	2	3	3	8	46
126	4	4	4	4	16	5	3	4	3	15	4	3	2	9	3	2	3	8	48
127	4	3	3	3	13	4	2	3	3	12	2	3	3	8	3	3	3	9	42
128	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	2	3	3	8	3	2	1	6	46



129	4	3	4	4	15	3	4	3	2	12	1	2	1	4	4	5	1	10	41
130	4	5	5	5	19	2	3	4	2	11	1	2	2	5	4	1	2	7	42
131	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17	2	1	3	6	1	2	1	4	43
132	4	4	4	5	17	3	5	4	3	15	2	3	4	9	2	2	1	5	46
133	4	5	4	4	17	3	5	3	5	16	3	2	1	6	2	2	2	6	45
134	4	4	4	4	16	3	5	3	5	16	4	3	5	12	3	4	4	11	55
135	4	4	4	3	15	4	2	3	4	13	2	4	2	8	1	2	1	4	40
136	4	5	4	4	17	2	3	4	2	11	4	4	4	12	4	4	4	12	52
137	3	4	4	4	15	5	3	4	5	17	2	3	3	8	4	2	1	7	47
138	3	3	4	3	13	3	5	3	4	15	4	3	3	10	3	4	4	11	49
139	3	2	2	3	10	5	3	4	5	17	2	4	2	8	4	5	3	12	47
140	2	2	3	3	10	5	3	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	11	48
141	2	2	3	2	9	3	5	4	3	15	2	3	2	7	2	2	1	5	36
142	2	3	2	3	10	4	3	5	3	15	1	2	4	7	2	4	3	9	41
143	2	1	1	1	5	4	3	5	3	15	2	3	2	7	3	3	4	10	37
144	2	2	1	2	7	4	3	5	3	15	1	2	3	6	2	3	2	7	35
145	2	2	3	2	9	3	5	3	4	15	1	3	3	7	3	2	3	8	39
146	2	2	3	3	10	4	2	3	4	13	3	3	3	9	3	3	4	10	42
147	2	2	3	2	9	2	4	2	3	11	2	3	3	8	4	3	2	9	37
148	2	2	3	3	10	3	4	5	3	15	1	2	3	6	3	4	5	12	43
149	2	3	3	3	11	5	3	4	5	17	1	1	2	4	2	3	3	8	40
150	2	2	3	3	10	3	5	4	3	15	1	2	3	6	2	2	1	5	36
151	2	3	3	3	11	4	3	5	4	16	4	1	2	7	3	4	4	11	45
152	2	2	3	3	10	5	3	4	5	17	2	3	4	9	2	3	2	7	43
153	2	3	3	3	11	4	2	4	3	13	1	2	1	4	2	2	1	5	33
154	2	3	3	3	11	5	3	5	4	17	4	3	2	9	3	2	3	8	45
155	3	3	4	4	14	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	12	54
156	2	2	3	3	10	4	4	3	4	15	3	2	3	8	2	2	3	7	40
157	2	3	4	3	12	4	4	4	5	17	3	2	2	7	2	2	3	7	43
158	3	2	3	3	11	4	5	4	4	17	3	2	2	7	3	2	3	8	43
159	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	1	2	3	6	2	2	3	7	45
160	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	1	3	1	5	2	1	2	5	39
161	2	3	3	3	11	3	4	4	4	15	4	4	3	11	3	3	4	10	47
162	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	2	2	3	7	3	3	3	9	48
163	2	4	4	4	14	2	3	2	3	10	4	4	5	13	5	5	5	15	52
164	3	3	2	3	11	4	4	3	4	15	5	5	5	15	4	4	2	10	51
165	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	53
166	2	3	2	4	11	2	3	2	2	9	3	3	3	9	4	3	3	10	39
167	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	3	4	5	12	5	5	5	15	54
168	2	3	3	4	12	4	3	4	3	14	2	3	2	7	3	2	3	8	41
169	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	2	3	4	9	1	2	1	4	43
170	2	3	4	3	12	4	5	4	5	18	1	2	2	5	2	1	4	7	42
171	2	3	3	5	13	3	4	5	5	17	1	3	2	6	2	4	3	9	45
172	3	2	2	3	10	4	4	4	4	16	4	3	3	10	2	3	2	7	43
173	4	3	2	3	12	5	4	5	4	18	1	1	1	3	4	1	2	7	40

174	3	4	3	3	13	4	5	4	5	18	2	2	3	7	3	2	2	7	45
175	3	3	3	3	12	5	5	4	5	19	2	3	2	7	2	3	2	7	45
176	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	2	2	7	2	3	2	7	42
177	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	2	2	3	7	4	5	2	11	49
178	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	2	3	8	1	2	1	4	39
179	3	4	3	4	14	4	5	5	4	18	2	1	1	4	1	2	2	5	41
180	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	2	1	2	5	4	5	3	12	48
181	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	2	2	3	7	3	3	3	9	46
182	3	3	4	4	14	4	4	5	4	17	2	3	3	8	3	3	2	8	47
183	3	3	4	4	14	3	5	2	3	13	4	4	3	11	4	4	3	11	49
184	3	3	3	3	12	4	3	5	4	16	4	3	4	11	5	2	1	8	47
185	3	3	4	5	15	3	4	3	4	14	4	5	5	14	5	4	4	13	56
186	3	3	4	4	14	3	5	3	5	16	5	3	4	12	3	3	4	10	52
187	3	3	3	4	13	5	3	5	3	16	3	2	2	7	4	4	5	13	49
188	3	4	4	4	15	5	3	4	5	17	3	2	4	9	4	3	3	10	51
189	3	4	4	3	14	3	5	3	5	16	3	2	4	9	2	4	2	8	47
190	3	3	4	4	14	5	3	5	5	18	1	2	3	6	2	2	3	7	45
191	4	3	3	4	14	2	5	3	4	14	2	3	2	7	2	2	3	7	42
192	3	3	4	4	14	3	5	3	5	16	1	2	4	7	2	3	4	9	46
193	3	3	4	4	14	5	2	5	4	16	2	3	2	7	3	2	3	8	45
194	3	3	3	3	12	2	5	3	5	15	4	4	4	12	5	4	4	13	52
195	3	3	4	4	14	3	4	2	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	52
196	3	3	4	4	14	2	5	3	5	15	4	3	4	11	4	4	4	12	52
197	2	3	4	3	12	5	3	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	53
198	2	3	4	3	12	5	2	5	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	50
199	3	3	3	3	12	5	3	5	2	15	4	4	4	12	4	4	4	12	51
200	3	3	4	3	13	4	2	5	3	14	4	3	3	10	4	3	4	11	48
201	3	3	4	4	14	5	3	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	55
202	2	3	4	4	13	4	2	5	3	14	3	3	4	10	4	4	4	12	49
203	3	3	4	4	14	5	2	4	2	13	4	4	4	12	4	4	4	12	51
204	3	3	4	3	13	5	3	5	3	16	4	4	4	12	4	4	4	12	53
205	3	4	4	5	16	3	5	2	4	14	4	4	4	12	3	4	4	11	53
206	3	3	4	4	14	2	4	2	5	13	4	3	3	10	3	3	4	10	47
207	3	3	4	4	14	4	2	4	2	12	4	3	4	11	3	3	4	10	47
208	4	4	3	4	15	2	4	2	5	13	3	3	4	10	3	3	4	10	48
209	3	4	3	3	13	2	5	3	5	15	3	3	4	10	4	4	4	12	50
210	3	3	3	3	12	2	4	2	5	13	4	4	4	12	4	3	4	11	48
211	3	3	2	3	11	2	4	2	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	45
212	3	4	3	3	13	5	3	5	2	15	4	4	4	12	4	4	4	12	52
213	3	3	4	3	13	2	5	2	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	51
214	3	3	4	3	13	5	3	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	51
215	3	3	4	4	14	2	5	3	5	15	3	3	4	10	3	3	4	10	49
216	3	3	4	4	14	3	1	5	3	12	4	4	4	12	4	4	4	12	50
217	2	3	4	3	12	3	3	5	3	14	4	4	4	12	4	3	4	11	49
218	3	3	3	3	12	5	3	5	3	16	2	3	2	7	2	2	2	6	41

219	2	2	3	3	10	5	3	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	49
220	3	4	4	4	15	2	5	3	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	54
221	3	3	4	4	14	5	4	2	4	15	4	4	4	12	4	4	5	13	54
222	3	4	4	4	15	5	2	5	4	16	2	2	1	5	1	2	2	5	41
223	3	3	4	3	13	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	3	4	11	53
224	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	58
225	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	55
226	3	3	4	5	15	3	4	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	53
227	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16	4	4	5	13	4	4	4	12	55
228	3	3	4	5	15	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	54
229	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	3	4	11	52
230	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	53
231	4	2	5	5	16	3	4	4	4	15	2	2	2	6	2	1	2	5	42
232	5	3	5	3	16	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	57
233	3	5	4	2	14	3	4	3	4	14	2	2	2	6	2	2	2	6	40
234	5	3	5	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	58
235	4	1	5	2	12	5	5	4	5	19	4	4	5	13	4	4	4	12	56
236	5	3	5	4	17	4	3	4	4	15	4	4	5	13	4	4	4	12	57
237	5	4	2	5	16	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	57
238	3	5	3	5	16	3	4	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	54
239	2	4	1	5	12	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	5	4	13	54
240	5	3	5	3	16	4	4	5	4	17	3	2	3	8	4	2	2	8	49
241	2	5	2	5	14	4	4	4	4	16	2	1	2	5	2	1	2	5	40
242	5	3	5	2	15	2	3	3	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	50
243	5	2	4	1	12	3	4	5	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	52
244	5	2	5	2	14	5	3	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	55
245	5	3	5	1	14	4	4	3	5	16	4	4	4	12	4	4	4	12	54
246	3	5	3	5	16	4	3	5	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	55
247	5	3	5	2	15	2	3	2	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	50
248	5	2	4	1	12	4	3	5	3	15	3	3	4	10	4	4	4	12	49
249	2	4	2	4	12	5	3	2	4	14	3	3	4	10	4	4	4	12	48
250	2	4	2	5	13	3	2	3	2	10	3	3	4	10	4	4	4	12	45
251	4	5	2	4	15	3	5	3	4	15	2	2	2	6	2	2	2	6	42
252	3	5	3	5	16	5	3	4	3	15	4	4	4	12	2	2	2	6	49
253	3	5	3	5	16	3	5	3	2	13	2	2	4	8	2	2	2	6	43
254	5	3	5	3	16	3	5	3	5	16	4	4	4	12	4	3	4	11	55
255	4	2	5	3	14	4	3	2	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	51
256	4	2	4	5	15	3	2	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	51
257	5	4	1	5	15	4	3	4	5	16	4	2	3	9	4	2	2	8	48
258	5	3	5	4	17	4	3	5	3	15	4	5	5	14	5	5	5	15	61
259	5	4	2	5	16	4	5	4	3	16	4	3	3	10	4	4	4	12	54
260	5	3	1	4	13	2	4	3	5	14	3	1	4	8	2	2	4	8	43
261	3	5	3	5	16	4	3	5	3	15	1	2	2	5	3	2	2	7	43
262	4	2	5	3	14	4	3	5	4	16	3	4	4	11	2	2	2	6	47
263	3	5	3	5	16	4	3	5	4	16	4	4	3	11	4	3	3	10	53

264	5	3	5	2	15	4	3	5	4	16	1	2	1	4	2	2	2	6	41
265	5	3	5	2	15	3	4	3	4	14	3	3	3	9	4	3	3	10	48
266	3	5	3	5	16	3	4	2	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	53
267	3	5	3	5	16	2	3	4	2	11	2	4	4	10	3	1	1	5	42
268	4	3	1	5	13	2	3	4	3	12	2	4	4	10	2	2	2	6	41
269	3	5	3	5	16	3	5	3	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	53
270	3	5	3	5	16	4	5	3	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	56
271	5	3	5	3	16	5	3	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	55
272	3	5	3	5	16	5	3	4	3	15	4	4	4	12	4	2	4	10	53
273	5	3	5	3	16	4	2	4	3	13	4	4	4	12	2	4	2	8	49
274	5	3	5	1	14	4	3	5	4	16	2	4	4	10	2	4	4	10	50
275	5	3	5	3	16	4	3	5	4	16	4	4	4	12	2	4	2	8	52
276	4	3	5	3	15	4	3	4	5	16	4	2	4	10	4	2	4	10	51
277	3	5	2	4	14	4	4	5	4	17	5	4	4	13	2	2	2	6	50
278	5	3	5	3	16	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	2	4	10	54
279	4	5	3	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	58
280	5	3	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	55
281	3	5	3	1	12	4	3	4	3	14	2	1	2	5	2	1	1	4	35
282	5	3	5	2	15	4	4	5	4	17	4	3	3	10	4	4	4	12	54
283	4	5	3	4	16	2	2	3	2	9	1	2	1	4	1	1	1	3	32
284	3	5	3	5	16	3	4	4	4	15	2	2	1	5	3	3	3	9	45
285	4	2	4	2	12	4	3	4	3	14	2	2	1	5	2	2	2	6	37
286	2	5	3	5	15	2	3	3	2	10	3	3	4	10	3	3	3	9	44
287	4	1	4	2	11	4	4	4	3	15	4	3	3	10	3	3	3	9	45
288	5	3	5	1	14	3	3	3	2	11	1	1	1	3	2	2	2	6	34
289	4	2	4	1	11	4	4	5	5	18	2	3	3	8	1	1	1	3	40
290	5	3	5	2	15	4	5	4	4	17	3	3	3	9	3	3	3	9	50
291	5	3	5	1	14	4	3	4	4	15	1	1	3	5	3	3	4	10	44
292	5	3	5	2	15	4	5	4	5	18	3	4	4	11	3	4	4	11	55
293	3	5	3	5	16	4	5	3	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	56
294	4	2	4	1	11	4	5	4	4	17	1	1	2	4	2	1	1	4	36
295	3	5	2	5	15	4	5	4	5	18	3	4	3	10	2	2	3	7	50
296	2	5	2	5	14	3	4	4	4	15	2	1	1	4	2	1	1	4	37
297	2	5	2	5	14	3	4	3	3	13	3	4	3	10	1	1	2	4	41
298	2	4	2	5	13	3	3	3	4	13	1	2	3	6	2	2	2	6	38
299	2	5	2	4	13	5	4	4	4	17	4	4	3	11	4	4	4	12	53
300	5	3	5	2	15	4	5	4	5	18	3	2	2	7	2	2	2	6	46
301	3	1	5	3	12	4	4	5	4	17	3	3	3	9	4	4	4	12	50
302	4	1	5	3	13	4	5	4	3	16	4	3	4	11	3	3	3	9	49
303	4	1	5	4	14	3	4	2	4	13	2	1	3	6	2	2	2	6	39
304	4	4	4	4	16	2	4	3	5	14	2	2	3	7	3	4	4	11	48
305	4	5	4	4	17	3	5	3	5	16	2	2	3	7	1	1	1	3	43
306	5	4	4	4	17	3	5	4	3	15	3	3	2	8	2	2	2	6	46
307	5	4	4	4	17	3	4	2	5	14	4	3	4	11	4	4	4	12	54
308	3	4	4	4	15	5	3	5	3	16	4	4	3	11	3	3	3	9	51

309	5	3	3	3	14	2	5	3	5	15	2	2	2	6	2	2	2	6	41
310	5	4	4	4	17	5	2	4	3	14	3	2	2	7	2	1	2	5	43
311	3	4	4	4	15	2	5	3	1	11	4	4	4	12	4	4	4	12	50
312	4	5	5	3	17	5	2	5	4	16	4	3	3	10	4	4	4	12	55
313	5	4	4	4	17	5	2	5	1	13	2	1	1	4	2	2	2	6	40
314	4	5	5	5	19	2	5	3	5	15	3	3	3	9	4	3	3	10	53
315	3	4	5	3	15	5	3	4	5	17	3	2	2	7	1	2	1	4	43
316	5	4	3	3	15	5	2	5	4	16	2	1	1	4	1	2	2	5	40
317	4	5	5	5	19	3	5	3	5	16	1	2	2	5	2	1	1	4	44
318	3	4	5	4	16	5	3	5	4	17	4	3	4	11	4	4	4	12	56
319	4	3	5	4	16	2	5	3	5	15	3	4	3	10	4	3	3	10	51
320	5	3	3	4	15	5	3	5	3	16	2	1	2	5	1	1	1	3	39
321	3	4	4	3	14	2	5	3	5	15	3	2	2	7	3	2	3	8	44
322	4	4	4	3	15	5	2	5	3	15	2	2	2	6	2	2	1	5	41
323	3	4	4	5	16	5	2	5	2	14	3	3	3	9	4	3	3	10	49
324	4	5	3	3	15	4	2	5	3	14	2	2	2	6	4	4	4	12	47
325	4	3	4	4	15	1	5	2	4	12	1	4	1	6	5	3	1	9	42
326	4	5	5	4	18	4	2	4	2	12	4	4	4	12	4	4	4	12	54
327	3	4	4	4	15	2	5	2	5	14	4	2	3	9	3	4	4	11	49
328	4	5	4	4	17	2	5	2	4	13	2	2	4	8	4	4	4	12	50
329	4	5	4	4	17	2	5	3	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	56
330	4	3	3	3	13	5	3	5	3	16	4	4	4	12	4	4	4	12	53
331	4	4	4	4	16	5	3	5	5	18	4	4	4	12	4	4	4	12	58
332	4	5	4	4	17	5	2	5	4	16	2	1	1	4	2	2	2	6	43
333	4	4	4	3	15	4	2	5	3	14	4	4	5	13	5	4	4	13	55
334	4	4	4	3	15	5	3	5	2	15	4	4	4	12	4	4	4	12	54
335	4	4	5	3	16	3	5	3	5	16	3	4	4	11	4	2	4	10	53
336	3	3	3	5	14	4	3	1	5	13	4	4	4	12	4	2	4	10	49
337	4	5	3	3	15	1	4	2	5	12	4	4	4	12	4	2	4	10	49
338	3	4	3	4	14	5	2	5	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	52
339	4	3	5	4	16	5	1	4	2	12	4	4	4	12	4	4	4	12	52
340	4	5	4	4	17	1	5	2	5	13	3	3	3	9	4	2	3	9	48
341	3	5	4	4	16	3	5	3	5	16	3	3	3	9	3	3	3	9	50
342	4	3	3	4	14	5	2	5	3	15	1	1	1	3	2	1	1	4	36
343	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	12	2	2	1	5	52
344	4	3	4	4	15	3	4	4	5	16	2	4	4	10	3	3	2	8	49
345	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	2	10	4	4	4	12	52
346	5	4	4	4	17	3	4	3	3	13	2	3	2	7	4	4	4	12	49
347	4	4	3	4	15	3	4	4	5	16	1	1	4	6	4	3	1	8	45
348	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	1	3	4	8	4	3	3	10	48
349	4	3	5	4	16	4	4	3	4	15	4	3	3	10	3	4	3	10	51
350	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	2	3	8	2	2	3	7	45
351	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	2	3	2	7	3	2	3	8	47
352	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	3	4	3	10	3	3	3	9	54
353	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	2	3	2	7	2	2	2	6	45

354	4	3	4	3	14	4	5	4	5	18	3	3	1	7	2	1	2	5	44
355	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	3	2	3	8	2	2	3	7	49
356	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	2	2	2	6	2	2	2	6	41
357	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15	3	3	3	9	2	2	2	6	47
358	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	1	1	3	5	4	4	4	12	49
359	3	4	5	5	17	4	5	4	5	18	2	2	2	6	4	4	4	12	53
360	4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	2	1	1	4	4	4	4	12	50
361	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	57
362	4	5	4	3	16	3	3	2	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	51
363	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16	3	3	3	9	2	2	3	7	48
364	4	4	4	3	15	4	5	3	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	56
365	4	3	4	4	15	4	3	5	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	54
366	4	4	5	5	18	4	5	3	4	16	3	3	3	9	3	3	3	9	52
367	3	5	4	5	17	3	2	4	2	11	1	1	1	3	3	1	3	7	38
368	4	5	4	4	17	3	4	3	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	56
369	5	5	4	5	19	3	2	4	3	12	4	3	3	10	4	4	4	12	53
370	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	4	4	4	12	4	4	4	12	56
371	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	3	3	2	8	3	2	2	7	47
372	4	4	5	4	17	3	5	3	5	16	3	4	4	11	4	4	4	12	56
373	4	4	5	4	17	3	5	4	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	50
374	5	4	5	3	17	5	3	5	4	17	2	2	2	6	2	1	1	4	44
375	5	4	3	3	15	3	4	3	2	12	4	4	4	12	4	4	4	12	51
376	4	5	4	5	18	3	2	4	2	11	3	2	3	8	3	3	2	8	45
377	4	5	3	4	16	3	5	3	4	15	2	2	2	6	3	3	3	9	46
378	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16	4	4	1	9	1	2	2	5	46
379	3	5	4	3	15	4	3	5	4	16	3	2	3	8	3	3	2	8	47

Ítems	Calidad de servicio																	TOTAL		
	1	1	1	1	1	2	SUB TOTAL					SUB TOTAL					Necesidades			SUB TOTAL
Sujetos	5	6	7	8	9	0	Satisfacción					Servicio					Necesidades			TOTAL
1	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	60		
2	5	5	4	4	5	5	28	3	3	5	5	5	21	3	3	3	9	58		
3	5	5	4	4	4	4	26	5	5	4	4	4	22	5	4	5	14	62		
4	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	4	23	5	4	4	13	64		
5	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	4	4	22	4	4	5	13	64		
6	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13	62		
7	4	4	4	5	4	4	25	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	52		
8	5	5	5	4	5	4	28	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	65		
9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	70		
10	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	61		
11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	70		
12	4	5	5	4	4	5	27	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15	64		

13	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	65
14	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	5	4	24	5	5	4	14	64
15	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14	60
16	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	4	4	18	3	3	2	8	46
17	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	59
18	5	5	4	4	4	4	26	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	63
19	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	66
20	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	58
21	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	59
22	4	4	4	4	4	3	23	4	5	3	4	4	20	5	5	5	15	58
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	57
24	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	52
25	3	4	3	3	4	4	21	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	48
26	3	4	5	4	4	4	24	4	3	4	3	3	17	3	4	3	10	51
27	4	4	5	5	5	5	28	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	61
28	3	4	4	4	4	4	23	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	60
29	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	4	4	22	5	4	4	13	60
30	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	59
31	4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14	63
32	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	4	24	5	5	4	14	67
33	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	24	5	4	4	13	61
34	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	4	4	23	5	4	4	13	64
35	2	2	2	3	3	3	15	5	5	3	4	4	21	5	3	3	11	47
36	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14	61
37	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	24	4	4	4	12	65
38	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	15	62
39	3	3	4	4	5	5	24	4	4	5	4	5	22	4	3	4	11	57
40	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15	63
41	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14	63
42	4	3	3	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	4	13	57
43	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	53
44	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	66
45	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	57
46	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	68
47	4	4	4	5	4	5	26	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	65
48	3	2	2	2	3	3	15	2	2	3	3	3	13	2	2	2	6	34
49	3	3	4	4	4	4	22	5	5	4	4	5	23	5	5	5	15	60
50	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	55
51	2	2	2	2	3	4	15	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	42
52	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13	66
53	3	2	2	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17	3	3	4	10	43
54	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	61
55	3	4	3	4	4	4	22	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10	50
56	4	4	4	4	5	5	26	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	65
57	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	61

58	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	65
59	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13	62
60	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	4	22	5	4	4	13	63
61	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	65
62	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	61
63	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	5	5	23	4	5	5	14	66
64	4	5	5	5	4	4	27	3	4	4	4	5	20	4	4	5	13	60
65	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	24	4	5	5	14	68
66	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	58
67	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	60
68	5	5	4	5	4	4	27	4	4	4	5	5	22	4	3	3	10	59
69	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	68
70	5	5	4	4	5	5	28	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13	62
71	4	3	4	4	3	3	21	3	4	3	5	4	19	4	5	5	14	54
72	4	4	5	4	5	5	27	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13	62
73	5	5	5	5	5	5	30	3	3	5	5	5	21	3	3	4	10	61
74	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	66
75	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14	62
76	5	5	5	4	4	4	27	3	3	4	4	4	18	3	4	3	10	55
77	4	4	4	5	5	5	27	4	4	5	4	4	21	4	3	3	10	58
78	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	15	62
79	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	15	63
80	3	4	4	4	4	3	22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	46
81	4	4	4	5	5	5	27	3	3	5	5	4	20	3	3	3	9	56
82	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	70
83	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	56
84	5	5	5	4	4	4	27	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	60
85	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	61
86	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	56
87	4	4	4	5	4	4	25	2	3	4	4	3	16	3	3	5	11	52
88	4	3	3	4	3	3	20	2	2	3	4	4	15	2	3	3	8	43
89	5	5	5	5	4	5	29	3	3	5	5	4	20	3	4	4	11	60
90	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14	60
91	5	5	4	5	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	59
92	5	5	5	5	5	5	30	3	3	5	4	4	19	3	3	3	9	58
93	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	23	4	3	3	10	63
94	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	56
95	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	56
96	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19	4	5	5	14	57
97	4	4	5	5	5	5	28	4	4	5	4	5	22	4	5	5	14	64
98	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	51
99	5	5	4	4	4	4	26	4	3	4	5	5	21	3	3	3	9	56
100	4	5	5	4	5	5	28	3	3	5	5	5	21	3	4	4	11	60
101	5	5	4	4	4	5	27	3	4	5	4	3	19	4	4	5	13	59
102	4	5	5	4	5	4	27	4	4	4	5	4	21	4	3	3	10	58



103	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	4	5	23	5	4	3	12	62
104	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13	59
105	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	4	4	21	4	3	3	10	58
106	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	53
107	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	22	5	4	3	12	58
108	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	4	3	19	4	3	3	10	56
109	4	4	5	4	4	5	26	5	4	5	4	4	22	4	4	3	11	59
110	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	22	5	5	3	13	59
111	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	3	4	18	4	3	3	10	50
112	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	19	3	3	4	10	53
113	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	56
114	5	4	4	4	4	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	48
115	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	4	4	19	4	4	3	11	52
116	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	52
117	4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	60
118	4	3	4	3	3	4	21	3	3	4	3	3	16	3	3	3	9	46
119	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	59
120	4	3	3	3	3	3	19	2	1	3	2	3	11	1	1	1	3	33
121	3	3	4	4	3	4	21	4	3	4	4	3	18	3	3	3	9	48
122	3	3	3	4	3	3	19	4	3	3	3	4	17	3	3	3	9	45
123	4	4	3	4	3	4	22	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9	48
124	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	4	19	3	4	3	10	52
125	3	3	3	3	4	3	19	3	4	3	4	3	17	4	4	4	12	48
126	4	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	4	17	3	3	3	9	46
127	4	4	5	5	4	5	27	4	4	5	4	4	21	4	3	2	9	57
128	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	22	5	4	5	14	60
129	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	56
130	4	3	3	4	3	4	21	4	3	4	3	3	17	3	3	3	9	47
131	4	4	4	4	4	3	23	3	4	3	4	4	18	4	3	3	10	51
132	3	3	3	4	4	3	20	4	3	3	3	4	17	3	4	3	10	47
133	4	4	4	3	4	3	22	3	2	3	3	4	15	2	2	2	6	43
134	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	3	4	18	3	3	3	9	50
135	4	4	5	4	4	3	24	5	4	3	4	5	21	4	5	5	14	59
136	4	3	5	3	5	4	24	4	4	4	5	4	21	4	3	4	11	56
137	2	4	3	3	4	3	19	2	3	3	3	4	15	3	4	4	11	45
138	3	2	2	2	3	2	14	1	2	2	2	3	10	2	1	1	4	28
139	2	2	3	3	3	3	16	3	2	3	3	2	13	2	2	2	6	35
140	2	3	3	3	3	2	16	2	1	2	2	2	9	1	1	1	3	28
141	3	2	3	3	3	4	18	3	2	4	3	3	15	2	2	2	6	39
142	3	2	2	3	3	3	16	3	2	3	2	2	12	2	2	3	7	35
143	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	2	2	12	2	2	2	6	35
144	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	2	2	11	2	1	1	4	31
145	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	2	3	13	3	3	3	9	39
146	2	2	2	3	3	2	14	2	3	2	3	2	12	3	3	3	9	35
147	2	3	3	3	3	4	18	3	3	4	3	3	16	3	2	2	7	41

148	2	3	3	3	3	2	16	3	3	2	3	3	14	3	3	2	8	38
149	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	2	3	12	2	3	3	8	36
150	2	3	3	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	2	2	7	40
151	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	3	16	3	4	3	10	46
152	2	3	3	3	3	2	16	3	3	2	2	2	12	3	2	2	7	35
153	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	2	2	11	2	3	3	8	35
154	3	3	4	3	2	2	17	3	2	2	3	3	13	2	3	2	7	37
155	3	3	4	4	3	2	19	2	3	2	3	3	13	3	3	3	9	41
156	3	2	3	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	42
157	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	54
158	4	4	3	4	4	3	22	2	4	3	4	4	17	4	3	4	11	50
159	3	3	4	3	4	4	21	3	4	4	3	4	18	4	4	3	11	50
160	3	4	3	4	4	4	22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	49
161	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	3	4	18	3	3	4	10	49
162	4	4	3	4	3	4	22	4	3	4	4	3	18	3	3	3	9	49
163	3	2	3	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	3	3	4	10	48
164	4	3	4	3	4	3	21	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	49
165	3	2	3	2	4	4	18	3	3	4	3	4	17	3	4	3	10	45
166	2	3	3	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	4	3	3	10	45
167	3	2	3	3	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	3	10	44
168	4	4	3	3	4	4	22	3	2	4	4	3	16	2	3	3	8	46
169	4	3	3	3	2	3	18	3	4	3	3	3	16	4	3	3	10	44
170	3	2	3	3	3	3	17	3	4	3	4	4	18	4	2	4	10	45
171	2	3	3	4	4	2	18	3	2	2	3	3	13	2	3	4	9	40
172	3	2	3	3	2	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	9	41
173	3	4	3	3	2	3	18	3	2	3	3	2	13	2	3	4	9	40
174	4	3	3	3	4	4	21	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10	49
175	3	4	4	3	4	3	21	3	3	3	3	4	16	3	3	4	10	47
176	4	4	4	3	3	3	21	3	2	3	3	4	15	2	2	4	8	44
177	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	4	5	19	3	4	4	11	49
178	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	4	16	3	3	4	10	46
179	3	3	4	3	3	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	10	47
180	3	3	3	4	3	3	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	12	49
181	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11	50
182	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19	3	3	3	9	50
183	3	4	4	3	4	4	22	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11	51
184	4	3	3	3	4	4	21	4	3	4	4	4	19	3	3	4	10	50
185	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	4	3	18	3	3	4	10	50
186	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	3	4	17	4	4	3	11	49
187	4	4	3	3	4	4	22	3	3	4	3	4	17	3	3	4	10	49
188	3	4	4	4	4	4	23	4	2	4	4	4	18	2	4	4	10	51
189	3	2	3	4	4	3	19	3	4	3	3	3	16	4	4	3	11	46
190	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	2	18	4	3	3	10	49
191	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	3	3	16	3	3	4	10	46
192	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	2	8	41

193	3	3	4	4	3	3	20	3	4	3	4	4	18	4	3	4	11	49
194	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	3	16	3	3	2	8	45
195	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	44
196	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	4	3	18	4	3	4	11	48
197	3	3	3	4	4	3	20	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10	45
198	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	3	4	16	3	4	3	10	47
199	3	3	4	3	3	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	10	47
200	3	3	4	3	4	4	21	4	3	4	4	3	18	3	3	3	9	48
201	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	4	18	4	4	3	11	50
202	3	3	4	4	3	4	21	3	4	4	4	3	18	4	3	4	11	50
203	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	4	5	22	4	5	4	13	58
204	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	58
205	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	59
206	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	58
207	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	5	21	4	4	3	11	55
208	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	3	18	4	3	4	11	52
209	3	3	3	4	4	3	20	4	3	3	4	4	18	3	4	4	11	49
210	4	4	4	3	3	4	22	3	3	4	3	4	17	3	4	3	10	49
211	2	3	3	2	3	2	15	3	3	2	3	2	13	3	2	2	7	35
212	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	4	3	16	3	4	3	10	45
213	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	14	3	3	3	9	41
214	2	3	3	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	46
215	3	3	4	3	3	4	20	4	3	4	3	3	17	3	3	4	10	47
216	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13	2	2	2	6	34
217	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	3	2	13	2	2	3	7	36
218	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	2	2	13	3	3	3	9	39
219	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	4	3	18	4	4	3	11	51
220	3	3	4	3	3	4	20	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11	49
221	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	4	3	17	3	4	4	11	49
222	3	2	2	2	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	2	2	7	35
223	4	3	4	5	5	4	25	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	60
224	4	4	5	5	3	4	25	3	4	4	4	4	19	4	3	2	9	53
225	3	4	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	44
226	3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	4	4	18	3	4	4	11	48
227	3	3	4	4	4	3	21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	52
228	3	3	5	4	4	3	22	4	4	3	4	4	19	4	3	2	9	50
229	3	4	5	3	4	3	22	3	4	3	3	4	17	4	3	3	10	49
230	3	4	3	4	4	3	21	3	4	3	4	3	17	4	4	4	12	50
231	5	4	2	5	5	5	26	4	2	5	3	5	19	5	3	5	13	58
232	3	5	3	5	3	2	21	5	2	5	3	4	19	4	3	5	12	52
233	5	3	5	4	2	4	23	5	2	5	3	5	20	5	3	5	13	56
234	3	5	3	5	4	3	23	2	5	2	5	3	17	3	5	3	11	51
235	5	4	1	5	2	3	20	3	1	4	2	5	15	5	3	5	13	48
236	3	5	3	5	4	5	25	2	5	2	5	2	16	2	5	2	9	50
237	3	5	4	2	5	5	24	5	2	5	2	5	19	5	2	4	11	54

238	5	3	5	3	5	5	26	5	2	5	2	5	19	5	3	5	13	58
239	5	2	4	1	5	5	22	2	5	2	4	2	15	2	5	5	12	49
240	2	5	3	5	3	5	23	5	2	5	2	5	19	5	4	2	11	53
241	5	2	5	2	5	5	24	5	1	5	2	5	18	5	3	5	13	55
242	3	5	3	5	2	3	21	2	5	3	1	5	16	5	2	2	9	46
243	2	5	2	4	1	2	16	2	5	3	1	2	13	2	4	2	8	37
244	3	5	2	5	2	2	19	2	5	2	4	2	15	2	5	5	12	46
245	3	5	3	5	1	2	19	2	5	2	4	2	15	2	5	3	10	44
246	5	3	5	3	5	4	25	4	1	4	2	5	16	5	3	5	13	54
247	2	5	3	5	2	3	20	5	2	5	2	4	18	4	3	5	12	50
248	3	5	2	4	1	3	18	5	1	5	3	5	19	5	3	1	9	46
249	5	2	4	2	4	5	22	5	3	5	2	4	19	4	1	3	8	49
250	4	2	4	2	5	5	22	5	3	5	2	5	20	5	3	5	13	55
251	2	4	5	2	4	5	22	3	5	2	5	3	18	3	5	4	12	52
252	5	3	5	3	5	3	24	1	5	1	4	2	13	2	5	4	11	48
253	5	3	5	3	5	5	26	2	5	3	5	3	18	3	5	3	11	55
254	2	5	3	5	3	2	20	5	3	5	3	5	21	5	3	1	9	50
255	5	4	2	5	3	3	22	4	2	5	3	4	18	4	2	4	10	50
256	3	4	2	4	5	4	22	1	4	1	4	2	12	2	5	3	10	44
257	3	5	4	1	5	5	23	5	4	3	3	5	20	5	3	5	13	56
258	4	5	3	5	4	5	26	2	5	3	5	3	18	3	5	3	11	55
259	3	5	4	2	5	5	24	2	5	4	5	3	19	3	5	1	9	52
260	2	5	3	1	4	5	20	1	4	2	5	2	14	2	5	3	10	44
261	5	3	5	3	5	5	26	5	3	5	3	5	21	5	3	5	13	60
262	3	4	2	5	3	3	20	3	5	3	5	3	19	3	5	5	13	52
263	5	3	5	3	5	5	26	5	2	5	3	5	20	5	3	5	13	59
264	3	5	3	5	2	3	21	5	2	5	2	5	19	5	3	1	9	49
265	3	5	3	5	2	2	20	4	2	4	2	4	16	4	3	5	12	48
266	5	3	5	3	5	5	26	4	2	5	3	5	19	5	3	5	13	58
267	5	3	5	3	5	5	26	1	5	3	5	3	17	3	4	3	10	53
268	5	4	3	1	5	5	23	5	3	5	3	5	21	5	2	5	12	56
269	5	3	5	3	5	5	26	5	3	5	3	5	21	5	3	3	11	58
270	5	3	5	3	5	5	26	2	4	2	5	3	16	3	5	3	11	53
271	2	5	3	5	3	4	22	5	3	5	2	4	19	4	2	5	11	52
272	5	3	5	3	5	5	26	1	4	2	5	3	15	3	5	3	11	52
273	3	5	3	5	3	5	24	5	3	5	3	2	18	2	5	1	8	50
274	3	5	3	5	1	2	19	3	2	5	2	1	13	1	5	3	9	41
275	2	5	3	5	3	3	21	3	5	3	5	2	18	2	4	3	9	48
276	5	4	3	5	3	2	22	1	5	2	5	3	16	3	3	3	9	47
277	5	3	5	2	4	5	24	5	2	5	2	4	18	4	5	2	11	53
278	2	5	3	5	3	2	20	1	5	2	4	1	13	1	4	4	9	42
279	5	4	5	3	5	3	25	2	5	3	5	2	17	2	4	3	9	51
280	2	5	3	5	3	5	23	5	3	5	2	5	20	5	3	5	13	56
281	5	3	5	3	1	2	19	5	2	5	2	5	19	5	3	5	13	51
282	3	5	3	5	2	2	20	1	4	2	4	2	13	2	4	2	8	41

283	5	4	5	3	4	5	26	5	2	5	2	5	19	5	3	5	13	58
284	4	3	5	3	5	5	25	3	1	4	2	5	15	5	1	4	10	50
285	2	4	2	4	2	3	17	1	4	1	5	5	16	5	3	1	9	42
286	4	2	5	3	5	4	23	2	5	3	5	2	17	2	4	2	8	48
287	1	4	1	4	2	2	14	2	5	2	5	2	16	2	5	5	12	42
288	3	5	3	5	1	2	19	2	5	2	4	3	16	3	5	3	11	46
289	2	4	2	4	1	3	16	1	5	2	5	3	16	3	4	2	9	41
290	2	5	3	5	2	3	20	2	5	2	4	2	15	2	4	2	8	43
291	3	5	3	5	1	2	19	4	3	5	2	5	19	5	2	5	12	50
292	3	5	3	5	2	2	20	2	5	2	5	3	17	3	5	3	11	48
293	4	3	5	3	5	2	22	4	1	3	1	4	13	4	2	4	10	45
294	1	4	2	4	1	2	14	2	5	2	5	3	17	3	5	5	13	44
295	4	3	5	2	5	4	23	2	5	2	5	2	16	2	5	2	9	48
296	4	2	5	2	5	5	23	4	2	4	1	4	15	4	1	5	10	48
297	4	2	5	2	5	4	22	1	4	2	5	3	15	3	5	3	11	48
298	5	2	4	2	5	5	23	4	2	5	3	2	16	2	5	2	9	48
299	4	2	5	2	4	5	22	5	3	5	2	5	20	5	3	5	13	55
300	3	5	3	5	2	3	21	1	4	2	5	3	15	3	5	2	10	46
301	1	3	1	5	3	3	16	1	5	3	5	2	16	2	4	2	8	40
302	2	4	1	5	3	3	18	1	5	3	2	5	16	5	3	5	13	47
303	1	4	1	5	4	5	20	4	2	4	2	4	16	4	2	4	10	46
304	5	4	4	4	4	5	26	5	4	3	4	5	21	5	4	3	12	59
305	4	4	5	4	4	4	25	4	4	3	3	4	18	4	5	3	12	55
306	5	5	4	4	4	4	26	3	5	4	4	3	19	3	4	4	11	56
307	4	5	4	4	4	4	25	3	3	3	4	5	18	5	4	5	14	57
308	4	3	4	4	4	5	24	4	3	5	4	3	19	3	3	4	10	53
309	4	5	3	3	3	3	21	4	4	3	4	3	18	3	4	5	12	51
310	3	5	4	4	4	5	25	5	4	3	3	3	18	3	4	5	12	55
311	4	3	4	4	4	4	23	4	5	3	4	3	19	3	3	4	10	52
312	3	4	5	5	3	3	23	4	5	3	3	3	18	3	4	5	12	53
313	3	5	4	4	4	4	24	4	4	3	3	4	18	4	5	4	13	55
314	4	4	5	5	5	3	26	4	3	4	3	4	18	4	5	4	13	57
315	3	3	4	5	3	4	22	4	5	4	4	3	20	3	4	5	12	54
316	5	5	4	3	3	4	24	4	4	5	3	4	20	4	4	3	11	55
317	3	4	5	5	5	3	25	4	3	3	4	5	19	5	3	3	11	55
318	4	3	4	5	4	3	23	3	4	4	3	5	19	5	4	4	13	55
319	4	4	3	5	4	3	23	3	4	3	3	5	18	5	4	3	12	53
320	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	3	5	21	5	4	4	13	56
321	4	3	4	4	3	5	23	3	4	5	4	4	20	4	3	3	10	53
322	3	4	4	4	3	3	21	4	5	3	4	4	20	4	3	5	12	53
323	3	3	4	4	5	5	24	3	5	4	4	3	19	3	4	3	10	53
324	4	4	5	3	3	5	24	3	3	4	5	3	18	3	3	4	10	52
325	5	4	3	4	4	4	24	3	4	5	5	4	21	4	4	4	12	57
326	3	4	5	5	4	5	26	5	3	4	5	4	21	4	4	4	12	59
327	4	3	4	4	4	4	23	5	4	3	5	4	21	4	3	3	10	54

328	4	4	5	4	4	5	26	4	4	3	3	5	19	5	4	3	12	57
329	3	4	5	4	4	5	25	5	4	4	3	4	20	4	5	3	12	57
330	3	4	3	3	3	3	19	3	4	4	3	4	18	4	3	4	11	48
331	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	5	4	20	4	4	3	11	54
332	3	4	5	4	4	4	24	4	4	5	3	4	20	4	4	3	11	55
333	3	4	4	4	3	4	22	5	4	4	4	3	20	3	5	4	12	54
334	5	4	4	4	3	4	24	4	3	4	4	4	19	4	3	4	11	54
335	4	4	4	5	3	3	23	3	4	5	3	4	19	4	4	5	13	55
336	4	3	3	3	5	3	21	3	4	5	4	3	19	3	3	4	10	50
337	5	4	5	3	3	3	23	4	4	5	5	4	22	4	4	3	11	56
338	4	3	4	3	4	4	22	3	5	3	4	4	19	4	4	5	13	54
339	4	4	3	5	4	4	24	5	3	4	4	3	19	3	3	4	10	53
340	3	4	5	4	4	4	24	5	3	4	4	3	19	3	4	3	10	53
341	4	3	5	4	4	3	23	3	4	3	4	3	17	3	4	3	10	50
342	3	4	3	3	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	3	3	10	52
343	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	3	19	3	4	3	10	55
344	3	4	3	4	4	4	22	4	5	3	4	5	21	5	4	5	14	57
345	5	4	4	4	3	4	24	3	3	4	3	4	17	4	3	3	10	51
346	4	5	4	4	4	4	25	3	4	3	4	4	18	4	5	3	12	55
347	4	4	4	3	4	4	23	5	3	2	2	3	15	3	4	3	10	48
348	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	5	12	54
349	4	4	3	5	4	4	24	3	4	5	4	4	20	4	3	4	11	55
350	4	4	4	3	4	5	24	3	4	3	4	3	17	3	4	3	10	51
351	5	4	3	4	4	4	24	5	5	3	4	3	20	3	4	3	10	54
352	5	4	4	5	4	4	26	4	3	4	4	4	19	4	3	2	9	54
353	3	5	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	18	3	4	4	11	53
354	3	4	3	4	3	5	22	3	4	4	4	5	20	5	4	5	14	56
355	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	5	3	22	3	4	3	10	57
356	3	4	3	4	3	3	20	4	3	4	4	4	19	4	5	3	12	51
357	5	4	5	4	4	4	26	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11	55
358	4	4	4	4	5	5	26	3	4	4	4	5	20	5	4	4	13	59
359	4	3	4	5	5	3	24	3	5	4	4	3	19	3	3	4	10	53
360	3	4	3	4	4	4	22	4	4	5	3	3	19	3	5	4	12	53
361	3	4	5	4	4	4	24	3	5	3	4	3	18	3	4	3	10	52
362	4	4	5	4	3	4	24	4	4	4	5	3	20	3	4	3	10	54
363	4	4	4	4	4	5	25	4	4	3	5	4	20	4	3	4	11	56
364	5	4	4	4	3	3	23	5	4	5	3	4	21	4	3	4	11	55
365	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	5	4	20	4	4	4	12	55
366	3	4	4	5	5	5	26	4	5	4	5	3	21	3	4	4	11	58
367	4	3	5	4	5	3	24	4	4	5	4	5	22	5	3	4	12	58
368	4	4	5	4	4	4	25	3	4	3	4	3	17	3	4	3	10	52
369	5	5	5	4	5	4	28	5	5	3	4	3	20	3	4	3	10	58
370	5	5	5	5	5	4	29	5	5	3	4	3	20	3	4	3	10	59
371	4	4	5	3	4	4	24	3	4	4	4	3	18	3	4	4	11	53
372	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	4	3	20	3	3	4	10	56

373	4	4	4	5	4	5	26	3	4	5	3	4	19	4	4	4	12	57
374	5	5	4	5	3	4	26	4	4	3	4	3	18	3	3	4	10	54
375	4	5	4	3	3	4	23	3	4	3	4	3	17	3	4	5	12	52
376	4	4	5	4	5	3	25	3	4	4	3	4	18	4	5	4	13	56
377	3	4	5	3	4	4	23	4	3	3	4	5	19	5	4	4	13	55
378	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	5	4	22	4	3	4	11	57
379	3	3	5	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	54

**Anexo 8: Consentimiento Informado**

Señor alcalde de la Municipalidad Distrital de Pichanaki

Yo, Sedano Porras Karina Carmen  
identificado con código N° B93046A, Cardenas  
Hilarión Nieves Osvaldina identificada con  
código N° C09961D, alumnas de la carrera  
profesional de administración y sistemas de la  
Universidad Peruana los Andes

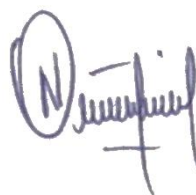
Ante Usted con el debido Respeto:

Que con la finalidad de cumplir con nuestros objetivos profesionales y para poder aportar con conocimientos en el área de la administración solicitamos el permiso para el desarrollo de la tesis titulada: **“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pichanaki 2021”**, con ello aportaremos a la municipalidad que usted representa varias conclusiones y recomendaciones que podrán ser útiles para la gestión al cual preside y mejorar la gestión administrativa en relación a la calidad de servicio que se brinda a los usuarios, comprendidos por la población del distrito y así poder contribuir con el desarrollo económico, social de todos los que nos encontramos circunscritos dentro del ámbito territorial de Pichanaki.



---

Sedano Porras Karina



---

Cardenas Hilarión Nieves



**Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento**





















