



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores
en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021

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

AUTORA:

La Chira Julian, Karina Janeth (orcid.org/0000-0002-1658-4966)

ASESOR:

Dr. Sánchez Chero, Manuel Jesús (orcid.org/0000-0003-1646-3037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Ante todo agradezco a Dios por haberme brindado una familia hermosa, quienes siempre han creído en mí, brindándome el ejemplo de superación, humildad, sacrificio y esmero, enseñándome a valorar lo que tengo. A todos ellos es que dedico el presente trabajo, porque fomentan en mí, el deseo de triunfo y superación en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Esperando contar con su valioso e incondicional apoyo que siempre me brinda.

AGRADECIMIENTO

Gracias doy a mi madre, hijos y mi compañero de vida. A mi madre por haberme enseñado a formarme la persona que soy en la actualidad, a mi compañero de vida por siempre apoyarme en el camino de superación personal y profesional; asimismo, a mis hijos Dreycy y Patrick por ser mi mayor y constante motivación, lo que hace posible alcanzar mis anhelos y metas trazadas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	16
3.2. VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN.....	16
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	17
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	18
3.5. PROCEDIMIENTOS	18
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	18
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Prueba de normalidad</i>	20
Tabla 2 <i>Relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio</i>	21
Tabla 3 <i>Relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio</i>	22
Tabla 4 <i>Relación que existe entre la organización administrativa y calidad de servicio</i> 23	
Tabla 5 <i>Relación que existe entre la dirección administrativa y calidad de servicio</i>	24
Tabla 6 <i>Relación que existe entre el control administrativo y calidad de servicio</i>	25

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021. Se desarrolló a partir de una investigación de tipo básica, correlacional y de diseño no experimental. Tuvo una muestra de 213 personas a partir de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple; asimismo, los resultados de la investigación establecieron que existe una correlación positiva moderada entre las variables. De otro lado, establece una correlación positiva baja entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio; una correlación positiva moderada entre la dimensión organización administrativa y la variable calidad de servicio, una correlación de la dimensión dirección administrativa y la variable calidad de servicio y una correlación de la dimensión control administrativo y la variable calidad de servicio; todas con una significancia menor al valor estándar lo que implica una relación significativa entre las variables.

Palabras clave: planificación, organización, control

ABSTRACT

The objective of the following investigation was to determine the relationship between administrative management and quality of service of workers in the Twenty-sixth District Municipality of October, 2021. It was developed from a basic, correlational and non-experimental design investigation. He had a sample of 213 people from a simple random probabilistic sampling; Likewise, the results of the investigation established that there is a moderate positive correlation between the variables. On the other hand, it establishes a low positive correlation between the planning dimension and the service quality variable; a moderate positive correlation between the administrative organization dimension and the service quality variable, a correlation between the administrative management dimension and the service quality variable, and a correlation between the administrative control dimension and the service quality variable; all with a significance less than the standard value, which implies a significant relationship between the variables.

Keywords: planning, organization, control

I. INTRODUCCIÓN

Desde el 2020 uno de los desafíos de la administración pública ha sido la atención en las entidades del estado; en principio por la burocracia en la gestión administrativa, pero sobre todo por el contexto de pandemia de COVID 19 que hasta este momento se encuentra presente. Atender las necesidades de atención ha revelado una desactualización en el uso de los medios tecnológicos por parte de las instituciones, así como el manejo de los usuarios para acceder y utilizar adecuadamente los medios digitales. Prueba de ello, es que previo a la pandemia en Europa, los españoles contaban con un conocimiento digital básico que alcanzo solo al 57% de su población adulta; lo que implicó un manejo deficiente de los sistemas internos de las entidades públicas provocando una insatisfacción profunda en la gestión administrativa de los usuarios (The Conversation, 2021).

De otro lado la gestión administrativa en las entidades públicas se encasilla los procedimientos y/o trámites que no ofrecen una solución inmediata y se detienen en el burocratismo latinoamericano que generan disconformidad en los servicios que estas ofrecen. Asimismo, identifica una escasa preparación en las funciones de los operadores institucionales generando confusión en el proceso de atención que además sumado a la semi presencialidad genera casos específicos de insatisfacción (Ocampos & Valencia, 2016)

Asimismo, en los últimos años la empresa privada y las instituciones estatales en Latinoamérica han tenido diversas propuestas con respecto a la atención digital y los protocolos de seguridad para una mejor atención del cliente de acuerdo con el contexto de pandemia. En este caso se hacen replanteamientos en función de la infraestructura, los servicios de atención y la cantidad de usuarios que asisten a la institución. Sin embargo, aún subsisten demoras en los procesos y solicitudes de atención dentro de una institución pública y el seguimiento de este proceso no provoca la satisfacción del usuario por que no existe la fiscalización que garantice un adecuado desarrollo del proceso (EL ECO de tandil, 2020)

En América Latina y el Caribe uno de los primordiales problemas está en la

centralización del poder en algunas municipalidades o localidades, lo que conlleva una mala administración de los recursos económicos y un escaso conocimiento institucional para generar un servicio de calidad (CEPAL 2015)

En un municipio de Chapada Do Norte, Brasil Sí evaluó que la calidad del servicio en una institución pública es insuficiente y tiene muchas carencias en la gestión administrativa (Sampaio y Romero, 2017). En Florencia, Cuba también se pudo observar diversas dificultades en la gestión administrativa y parte de un personal calificado que tiene poco conocimiento sobre función pública y calidad de servicio (Molina et al, 2016).

En el Perú como diversos estudios sobre gestión administrativa y calidad de servicio lo han hecho notar, la gestión administrativa de una institución estatal en su mayoría ha presentado problemas en la administración evidenciando deficiencias en el otorgamiento de servicios a sus usuarios, se nota me demoras y demasiados actos de corrupción (Arnao, 2010, p12)

Este problema de ineficiencia en la administración pública como las municipalidades del Perú, es un tema que se centra básicamente en la gestión administrativa ya sea por falta de habilidad, capacidad, y conocimiento profesional son parte de los problemas de la autoridad local. Esto provoca malas decisiones en la planificación, organización y control de las actividades de la municipalidad (Alegría, 2020)

En la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre se observan constantemente problemas administrativos que generan congestionamiento administrativo y demora en los plazos de presentación de trámites. A esto se suma el desabastecimiento de materiales o recursos tangibles para ofrecer una mejor atención al usuario de la municipalidad. Asimismo, las expectativas de los usuarios con respecto a la atención de la administración y la municipalidad generan un clima poco cordial por la escasa comunicación y organización de esta.

En este acto los usuarios expresan descontento y/o reclamos para obtener resultados específicos más eficientes y no se ha superado por las demoras en la gestión administrativa de los trabajadores de esta entidad. De acuerdo con el

planteamiento anterior se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021?

En este sentido se justificó la siguiente investigación desde una perspectiva a nivel práctico porque brindará información sobre el grado de relación que existe entre las variables de estudio, lo que permitirá analizar las dimensiones de la calidad del servicio que necesitan ser reforzadas. Asimismo, la relevancia social del estudio se concentró en el análisis de los usuarios de la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre lo que nos permitirá identificar la valoración que se le brinda a la gestión administrativa desde la perspectiva del agrado del usuario. Asimismo, en nivel metodológico se usó cuestionarios estándar que han sido usados en otros estudios similares por lo que se podrá obtener el grado de relación que existe entre las variables de estudio y medir su nivel de relación. De otro lado al reconocer la problemática e importancia de esta investigación, se planteó como objetivo general; determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021 y para los objetivos específicos; establecer la relación entre la planificación administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021; establecer la relación entre la organización administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021; establecer la relación entre la dirección administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021 y finalmente, establecer la relación entre control administrativo y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021

Luego de la exposición de los objetivos se planteó las hipótesis, Ha existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021. De otro lado, se diseñó hipótesis específicas Ha1 Existe una relación directa y significativa entre la planificación administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021; Ha2:

Existe una relación significativa entre la relación entre la organización administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021. Ha3: Existe una relación directa y significativa la relación entre la dirección administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021; y por último, la Ha4: Existe una relación significativa entre control administrativo y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para sustentar la fundamentación de las variables de estudios se hizo una recopilación de los antecedentes o referencias mas significativos. Entre los principales antecedentes internacionales tuvimos: La investigación de Mendoza (2019) dicho objetivo era describir la gestión administrativa. Enmarcándose en un diseño no experimental de tipo descriptivo y de corte transversal, su población tuvo el promedio de 205 trabajadores lo que por un muestreo censal se convirtió en muestra. Asimismo, se obtuvo como resultado un 78% deficiencia en los procesos de documentación y rapidez, Porque aplica todos los trámites de las facultades. esto permite concluir que hay un problema administrativo y organizacional para lo que se propone una solución de corto plazo.

Del mismo modo el aporte de Espinoza (2016) su objetivo fue definir el impacto de la gestión administrativa en una captación de clientes en el periodo 2014 al 2015. Aplico una metodología no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. Tuvo una muestra de 380 clientes, y de tipo no probabilística, cuyos resultados toman en cuenta que un 46% de los clientes se encuentran contentos con la atención, el 36% no lo está porque el servicio no satisface las necesidades. Un 27% se encuentra descontento con la atención al cliente porque el personal administrativo es deficiente y por último se pudo concluir que existe una relación directa entre la calidad de atención y la gestión administrativa.

Por consiguiente, Rojas (2017) su objetivo general fue proponer un modelo de satisfacción para apoyar la gestión municipal; esto en el marco de una investigación no experimental, de tipo descriptivo y de enfoque cuantitativo. Tuvo una muestra de 340 clientes haciendo uso de un muestreo probabilístico. Sus resultados han explicado que la gestión administrativa carece de confianza en un 78% lo que indica a nivel conclusivo la necesidad de un modelo de satisfacción que genere confianza en el usuario específicamente en el aspecto de empatía y fiabilidad del servicio.

De otro lado, Ñañez (2017) tuvo como objetivo describir la gestión administrativa en su contexto municipal. Haciendo uso de una metodología de

diseño no experimental, descriptivo y de enfoque cuantitativo. tuvo una muestra de 64 trabajadores de ambas municipalidades. Sus resultados demostraron un problema en el orden direccional quiere decir el control administrativo según la perspectiva del 85% de trabajadores. Asimismo, sí identificó un 75% de planificación de las actividades administrativas las municipalidades.

Además, el aporte de Dulanto (2019) su objetivo fue establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio, con una metodología de diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal, con una muestra de 40 colaboradores. Esta investigación concluyó que la gestión administrativa y la calidad del servicio obtiene un coeficiente de correlación de 0.874 con una significancia de 0.001 lo que implicó que existe una relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio destacando esa correlación entre gestión administrativa y fiabilidad como seguridad.

Zarata (2019) tuvo como objetivo principal la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, a través de una investigación de diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional. Con una muestra de 73 trabajadores de dicha municipalidad. Concluyendo que existe una correlación entre ambas variables con un $r= 0.896$ lo que implicó una correlación positiva alta y una correlación significativa entre ambas variables.

Alegría (2020) tuvo en cuenta como objetivo establecer la correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio; a través de una metodología de diseño no experimental y de tipo correlacional, con una muestra de 62 trabajadores. Se concluyó que hay una relación significativa entre ambas variables con coeficiente de correlación de $r=0.945$, y la relación entre sus dimensiones, se obtuvo valores para planificación y calidad de servicio $r= 0.876$ y control administrativo de calidad de servicio un $r=0.839$. Ambos resultados permiten concluir que hay una relación significativa y positiva alta, entre ambas variables.

Luego de observar los antecedentes de estudios, se planteó las teorías relacionadas a la investigación, cuya revisión de literatura destacó teorías que explican la gestión administrativa y la calidad de servicio desde la perspectiva

del usuario que es parte del proceso de atención institucional. La primera de ellas conocida como la teoría de la gestión administrativa, que según Stoner y Wankel (2018) nos indica que la gestión está sustentada en la administración científica que implica en su postulado la premisa de la productividad en función de la eficiencia y la organización de la institución o empresa.

De otro lado, Botero (2017) indicó que la gestión administrativa está asociada al enfoque humanista que comprende la motivación humana desde la perspectiva de satisfacer las necesidades del cliente y poder orientar el trabajo del personal para impulsar una adecuada comunicación y una dinámica laboral proactiva.

Asimismo, se abordó la teoría de la calidad de servicio que se fundamentó en la aportación de Luna (2018) que explica la gestión administrativa desde un manejo adecuado de los recursos humanos y materiales para atender los objetivos de una institución o empresa, haciendo uso de la planificación para establecer las metas específicas, una adecuada organización para evitar la duplicidad de funciones y maximizar la eficiencia del personal. Asimismo, un control y/o supervisión de todo el proceso administrativo, siempre de la mano de una orientación y liderazgo por parte de la dirección de la empresa o institución.

La amplitud del ejercicio administrativo en la institución o empresa genera flexibilidad, idoneidad y celeridad en los procedimientos administrativos adecuándose a las necesidades de la organización y permitiendo la interdisciplinariedad de las funciones incrementando eficiencia del trabajo administrativo y alcanzando la interacción diferentes especialidades.

Según, Iburguen (2020) la gestión administrativa es el proceso donde se van a optimizar y distribuir los recursos tomando en cuenta la calidad, productividad eficacia y competitividad para alcanzar las metas trazadas. Asimismo, Alegría (2020) señala que la gestión administrativa es la planificación, organización, control y dirección de los recursos que debe ser debidamente supervisada y monitoreada con el cumplimiento de los objetivos de la institución. Por otro lado se debe incorporar la capacidad de coordinación y optimización de los esfuerzos y recursos posibles para alcanzar eficazmente objetivos trazados

Asimismo, Segura (2020) califica la calidad del servicio como la capacidad de poder medir las características del producto que requiere y puede manifestar su conformidad o todo lo contrario de acuerdo con el costo de este; sin embargo, también es posible que la calidad está en función de las necesidades y requerimientos del cliente poner en prioridad el costo de este y más bien las necesidades en el usuario

Ramezani, Feiz y Baharun (2015) señaló que la calidad del servicio implica una valoración de los requerimientos del usuario para atender con eficiencia y no haya inconformidades. En ese sentido, el aporte de Falk, Hammerschmidt, y Schepers (2010 citados por Pérez, 2020) denota que es el requerimiento de un servicio en función de las exigencias del cliente y del servicio que necesita; por último, el concepto de Witell, Lofgren y Dahlgaard (2013) indica que la calidad del servicio está en función de las características que posee el cliente y puede ser medible.

De otro lado, las dimensiones de las variables de gestión administrativa consideran 4 dimensiones, la primera de ellas; la planificación se fundamenta en el aporte de Luna (2018) que implicó un proceso de preparación y ejecución a partir de la organización por etapas, la que se subdivide en planeación operativa, estratégica y táctica. De otro lado, Ibarguen (2020) explica que la planificación es la actividad que permitirá distribuir recursos una meta por lo cual se tiene que realizar previamente. Este es el caso de la municipalidad que cada año debe planificar sus recursos para atender las necesidades perentoriasde su comuna, elaborando un presupuesto y proyectos para establecer su ejecución en el en el año posterior.

Este tipo de planificación implica, la elaboración de un plan estratégico institucional, acorde a la situación actual (contexto de pandemia) y tomando en cuenta las necesidades de los usuarios para el cumplimiento adecuado de los servicios que ofrece la institución. En este caso las funciones operativas de las diversas áreas que comprenden la municipalidad o una institución estatal se enmarcan en un plan operativo que se realiza cada año estableciendo metas según las necesidades requeridas.

Existen diversas acciones específicas que se pueden realizar en el marco de una buena gestión, tomando en cuenta los objetivos planteados en la entidad pública y las diversas dificultades que se presentan en el desarrollo del servicio de las diversas áreas encargadas. Todas estas acciones están tipificadas en el manual de organización de funciones

Asimismo, la dimensión de organización explica según el aporte de Luna (2018) la estructura jerárquica de una institución, incluyendo sus funciones y áreas. Es imprescindible para trabajar interdisciplinariamente y contribuir de manera eficaz en la obtención de metas. Desde luego, Marín y Atencio (2018) la denomina un conjunto estructurado de profesionales que cumple una función específica y que tiene una responsabilidad para alcanzar las metas de la institución. esto implica que en una institución como la municipalidad se realiza la elección de personal debidamente capacitado que cumpla eficientemente su función de acuerdo con su cargo y meta establecida.

En esta dimensión, es vital establecer una estructura orgánica por el cual cada funcionario conozca con exactitud el desarrollo de sus funciones, y de esta forma pueda realizar de manera coordinada y efectiva su trabajo y su interacción con otras áreas de la institución.

Este comportamiento organizacional permite fluidez y eficacia en el desempeño de los colaboradores al realizar su trabajo. por eso es necesario realizar la capacitación adecuada de los trabajadores con respecto al desarrollo de sus tareas y/o funciones para establecer un orden y poder incluso reorganizarse. En esta etapa es necesario que el equipo administrativo, tenga claro los objetivos o metas institucionales y propias de su función

De otro lado, la dimensión de dirección, Luna (2018) denomina dirección al eje principal de la administración y garantiza el correcto funcionamiento de todas las funciones de la institución y la toma de decisiones con liderazgo e impulso para todos los que pertenecen a la organización; otra de sus funciones es la evaluación y supervisión para el correo delinear el correcto funcionamiento de la institución.

En este contexto, es importante la supervisión y/o revisión las actividades

de cada área de la institución, demostrándose un verdadero liderazgo, sin imposiciones autoritarias, sino realizando una adecuada gestión. La actividad directiva ahí estado siempre acompañada de críticas y de autoevaluaciones que pueden retroalimentar el trabajo de los colaboradores; en ese mismo sentido puede motivar el trabajo y el buen desempeño laboral de toda la institución.

Lo que implica decir que un buen líder, genera un buen desempeño en los trabajadores, lo que puede implicar una adecuada predisposición en los mismos. Asimismo, las actividades de cada área se ven afectadas cuando hay un buen clima de trabajo de forma individual y en equipo.

Del mismo modo, una adecuada dirección, implica una toma de decisiones oportunas y adecuadas para la mejora de conflictos o para desarrollar adecuadamente las actividades de cada área.

Según, Dulanto (2019) señala que la dirección es solamente imprescindible en la organización de una empresa o institución porque permite garantizar el objetivo de la meta planteada, por eso es necesario que sea un funcionario con la suficiente experticia para conocer las actividades de la institución y ofrecer alternativas de mejora para optimizar toda la organización.

En el caso de la dimensión control, el concepto de Luna (2018) señala que es la subvariable que delimita el sendero de la empresa considerando sus impedimentos o debilidades para alcanzar soluciones prácticas que permitan alcanzar el buen funcionamiento de todas las áreas y procesos administrativos. Asimismo, el aporte de Hernández (2017) implica que esta dimensión se centra en la revisión propia de los procesos administrativos, desde su inicio hasta el final para corroborar su eficiente funcionamiento para la consecución de las metas previstas.

En la practica esta dimensión es parte de un proceso que implica un proceso de constante evaluación porque realizar un control de la gestión pasa por una medición del desempeño de los trabajadores en las funciones que realiza cada colaborador. De la misma forma, no solo los trabajadores deben ser controlados, sino también el personal directivo; lo que implica un conocimiento eficiente de los procesos administrativos y el reconocimiento de la gestión

personal de cada trabajador en la institución de la que procede.

De otro lado, también se puede reconocer si existe una gestión de control en la institución municipal si también se genera oportunidades de capacitación que permita realizar eficazmente su trabajo. por eso es necesario una constante reevaluación de los objetivos o metas específicas a alcanzar en cada área y en la institución.

Según Dextre (2015) esta característica podría evitar resultados inesperados y las dificultades propias de un mal funcionamiento de la gestión administrativa. por consecuencia, se encargará de velar por un resultado adecuado en las diferentes etapas de la administración, subsanando errores y evitando dificultades para el alcance de la meta esperada. Asimismo, El ECO de tandil, (2020) indica que toda institución va a alcanzar la meta aparecida sí cuenta con un personal debidamente capacitado eficiente que conduzca adecuadamente sus funciones y se cohesione y como un solo equipo de trabajo para obtener una meta específica y general. No se puede prescindir de nadie y todos son elementos fundamentales para el éxito de la organización.

Para el caso, de las dimensiones de calidad de servicio están en función del modelo SERVQUAL, Se subdividen en 5 aspectos a evaluar en el servicio. La primera de ellas en la tangibilidad del servicio, que según Hoffman & Bateson (2017) se implica que el aspecto físico e infraestructura en el cual se brinda el servicio o producto es lo que se puede ver, tocar y medir. Este aspecto es muy importante a evaluar en una institución estatal, porque se debe valorar la capacidad e infraestructura que posee para atender al usuario de una manera cómoda y segura.

En ese sentido, la institución debe contemplar el uso de una infraestructura con las condiciones adecuadas el desempeño de labores y la comodidad de los usuarios; el uso de oficinas acondicionadas, el manejo de tecnología para la realización de las actividades propia del trabajador brinda una percepción óptima del servicio. Además, al darse una actualización constante de los equipos, y de las herramientas que se utilizan para la atención se puede aumentar la producción diaria del trabajador. Asimismo, esto debe ir

acompañado de una instalación segura tanto para los trabajadores como para los usuarios; promoviendo siempre una presentación física y externa óptima y eficiente.

De otro lado, la dimensión de fiabilidad recibe el aporte de Evans y Lindsay (2015) la cual señala que está en referencia al cumplimiento de los acuerdos entre el cliente y la institución, por eso es necesario garantizar la eficiencia del servicio y la resolución de cualquier problema para generar credibilidad. Esta credibilidad en una institución estatal está dejada menos por los constantes incumplimientos y problemas generados por la ausencia de una eficiencia profesional en el funcionamiento de los cargos públicos.

Por eso es muy importante que el aporte de fiabilidad implique una priorización en el orden de atención y el respeto entre los usuarios y los colaboradores, del mismo modo conlleva a una atención cordial y de mucho interés al cliente. En ese sentido, es necesario una atención por igual de todos los clientes y dentro del plazo previsto.

Asimismo, la dimensión de capacidad de respuesta toma el aporte de Hoffman & Bateson (2017) que señala que la capacidad de respuesta significa brindar todas las facilidades al cliente para obtener una adecuada contestación a sus requerimientos. En este sentido las organizaciones del Estado prevalecen en un sentido burocrático que confunden al cliente y retrasa los requerimientos a sus necesidades.

En ese sentido, el personal de la institución demostrara su capacidad de acercamiento, a través de la atención, logrando aclarar dudas e inquietudes del usuario, que son parte de los requerimientos más continuos en la atención de clientes o usuarios. Asimismo, esta dimensión implica una prontitud y celeridad de la respuesta del que brinda el servicio, por eso es importante que sea rápido.

Además, la dimensión de seguridad, según Segura (2020) plantea que es importante el cumplimiento de los procedimientos básicos para la adquisición de un producto o servicio; pero, más aún el cumplimiento de protocolos de bioseguridad para garantizar la salud física. En ese sentido las empresas o instituciones generan confianza si en el cumplimiento de sus objetivos se

considera una atención segura para todos.

La percepción de seguridad física se amplía, porque no solo se trata de mantener la seguridad de local, sino garantizar los protocolos de bioseguridad que permitan obtener un ambiente seguro tanto para el trabajador y el cliente. En ese sentido, el planteamiento de seguridad se extrema a un nivel de confianza que es transparentada por la necesidad de una atención que no afecte a ninguna de las partes y permita respetar la privacidad de ambos. Tomándose el tiempo necesario para realizarlo.

Respecto a la dimensión empatía Solís (2017) está relacionada con la capacidad de los funcionarios públicos para entender y comprender las exigencias de los usuarios. A partir de este trato respetuoso y de confianza garantizar un resultado satisfactorio para los que buscan un servicio.

Por eso la percepción de empatía genera una atención personalizada, porque implicó ponerse en lugar del otro, no se trata de hacer esperar a los clientes, sino de brindar un servicio más óptimo con una actitud de amabilidad, lo que representa ser atento, puntual y tener buena disposición para orientar.

Es muy importante estos aspectos en las instituciones del Estado, porque si se establece un adecuado cumplimiento de estas dimensiones se puede alcanzar los requerimientos de todos los clientes y de esta forma ser más competitivos

III. METODOLOGÍA

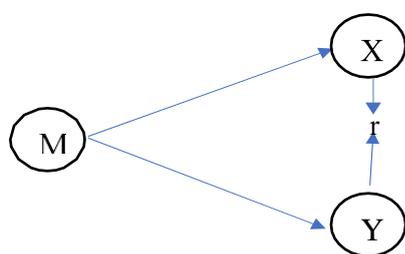
3.1. Tipo y diseño de investigación

Desde la perspectiva de Concytec (2018) fue de tipo básica porque valoró conceptualmente los fundamentos teóricos de las variables gestión administrativa y calidad de servicio, lo que permitió comprender su comportamiento a través de su interacción.

Asimismo, para Andrade, Cabezas y Torres (2018) es de enfoque cuantitativo porque utilizó la estadística numérica.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) fue parte de un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional lo que implicó la relación entre las variables de estudio sin una manipulación directa de las mismas y la recolección de datos será en un momento determinado.

Figura 1
Diseño de la investigación



Fuente: Elaborado por La chira

M: Muestra de usuarios de la Municipalidad 26 de octubre

X: Observación de la variable gestión administrativa

Y: Observación de la variable calidad de servicio

r: relación entre las variables X, Y

3.2. Variable y Operacionalización

La definición conceptual de la *gestión administrativa*, según Luna (2018) está en relación con un manejo adecuado de los recursos humanos y materiales para atender los objetivos de una institución o empresa, haciendo uso de la planificación para establecer las metas específicas, una adecuada organización

para evitar la duplicidad de funciones y maximizar la eficiencia del personal. Asimismo, un control y/o supervisión de todo el proceso administrativo, siempre de la mano de una orientación y liderazgo por parte de la gerencia de la empresa o entidad pública.

La definición operacional de la *gestión administrativa* se estableció al inicio de la evaluación de la planificación, organización, dirección y control a través de una encuesta sobre gestión administrativa en municipalidades.

La definición conceptual de la *calidad de servicio* según Ramezani, Feiz y Baharun (2015) implica una valoración de los requerimientos del usuario para atender con eficiencia y no haya inconformidades. Por lo que es importante asegurar las exigencias de los usuarios a nivel de infraestructura y cualidades del personal en la atención del cliente.

La definición operacional de la calidad de servicio, se midió a partir de la evaluación de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía a través de una encuesta SERVQUAL para municipalidades

3.3. Población, muestra y muestreo

Su población estuvo conformada por 479 trabajadores de diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital 26 de octubre.

Como parte de los criterios de inclusión, se consideró al personal nombrado que permanece en un régimen laboral estable y del servicio CAS de dicha Municipalidad.

De los criterios de exclusión se descarta aquel personal contratado bajo la modalidad de locación de servicios y que no está presente de manera permanente en la municipalidad (como los obreros).

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 479}{(0.05)^2 \times (479 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 3.8416 \times 0.25 \times 479 / 1.195 + 0.9604$$

$$n = 460.0316 / 2.1554$$

$$n = 213.43$$

$$n = 213 \text{ personas}$$

La muestra: 213 personas.

Muestreo: Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple con poblaciones finitas.

Unidad de análisis: Fueron aquellos servidores y funcionarios públicos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la técnica de observación para valorar la percepción de los trabajadores con respecto a la variable gestión administrativa y calidad de servicio, haciendo uso de mi encuesta como instrumento para la recolección de datos, con la categoría de evaluación de escala ordinal.

El instrumento de gestión administrativa y calidad de servicio posee 20 ítems cada cuestionario. Se fundamentó en el estudio de Ñahui (2020) y López (2021) los cuales validaron el instrumento y emitieron un nivel de confiabilidad de 0,842 y 0,827 para el primer autor y para el segundo un valor de 0,826 y un valor de 0,871, lo que demostró un nivel de confiabilidad alto y que refrenda el uso de estos instrumentos para este estudio.

3.5. Procedimientos

Para esta investigación se requirió un permiso formal al alcalde de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre para realizar el estudio solicitando la aplicación de una encuesta que contempló las 2 variables de la investigación. Al obtener el permiso se recopilaban los datos a través del whatsapp o de forma presencial para luego procesar los datos a través del software SPSS V24.0 y realizar un análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis fue inferencial y se realizó a través de tablas que explican las correlaciones partiendo con una prueba de normalidad de las

variables para definir el coeficiente de correlación y luego el desarrollo de las correlaciones por variables haciendo uso del Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se sustentó en un permiso oficial y bajo los estándares de ejecución que protegen el anonimato y la confidencialidad de todos los que participan del estudio.

IV. RESULTADOS

El análisis de los datos por la prueba de normalidad permitirá conocer que datos pueden corresponder a una distribución normal o no; lo cual es imprescindible para identificar el tipo de coeficiente de correlación que se ajuste para el desarrollo de los objetivos.

Prueba de Normalidad

Se establece

$P \Rightarrow$ acepta la H_0 cuyos datos corresponden a una distribución normal

$P \leq$ acepta H_a cuyos datos no corresponden a una distribución normal

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,170	213	,000
Calidad de servicio	,096	213	,000

Fuente: Elaborado por La chira

El resultado explicó que el $P= 0.000$ para gestión administrativa aceptando la H_a que no indica una distribución normal, lo mismo corresponde a la variable calidad de servicio cuyo $P=0.000$ cuyos datos no corresponden a una distribución normal. Estos resultados demuestran que los datos de ambas variables se usan en una prueba no paramétrica como el coeficiente de Rho Spearman.

En relación, a los resultados de objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021.

Tabla 2*Relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	213	213
		Coeficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	213	213

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

Fuente: Elaborado por La chira

Interpretación

En la tabla 2 se observó que la correlación de la variable gestión administrativa y calidad de servicio es 0.458 lo que implicó una correlación positiva moderada. Igualmente, su significancia fue de 0.000 lo que valida la H_0 general estableciendo una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Esto nos dice que la planificación, organización, dirección y control que son parte de la gestión administrativa se relacionan con los procesos propios de la calidad de servicio con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

En relación, a los resultados de objetivo específico 1 se propuso establecer la relación entre la planificación administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021.

Tabla 3

Relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio

		Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,394**
		N	.000
Calidad de servicio		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,394**
		N	.000
			213
			213

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

Fuente: Elaborado por La chira

Interpretación

En la tabla 3 se observó que la correlación de la dimensión planificación y la variable calidad de servicio es 0.394 lo que implicó una correlación positiva baja. Asimismo, su significancia fue de 0.000 lo que valida la Ha general estableciendo una relación relevante entre la dimensión planificación y calidad de servicio. Esto nos dice que la planificación se relaciona con los procesos propios de la calidad de servicio con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Este tipo de planificación implica, la elaboración de un plan estratégico institucional, acorde a la situación actual (contexto de pandemia) y tomando en cuenta las necesidades de los usuarios para el cumplimiento adecuado de los servicios que ofrece la institución. En este caso las funciones operativas de las diversas áreas que comprenden la municipalidad o una institución estatal se enmarcan en un plan operativo que se realiza cada año estableciendo metas según las necesidades requeridas.

En relación, a los resultados de objetivo específico 2 se planteó establecer la relación entre la organización administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021.

Tabla 4

Relación que existe entre la organización administrativa y calidad de servicio

		Organización administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización administrativa	Coeficiente de correlación	,532**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	213
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,532**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	213

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

Fuente: Elaborado por La chira

Interpretación

En la tabla 4 se observó que la correlación de la dimensión organización administrativa y la variable calidad de servicio es 0.532 lo que implicó una correlación positiva moderada. De igual manera, su significancia fue de 0.000 lo que valida la Ha general estableciendo una relación significativa entre la dimensión organización administrativa y calidad de servicio. Aquello quiere decir que la organización que es parte de la gestión administrativa se relaciona con los procesos propios de la calidad de servicio como son los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. En este contexto, es vital establecer una estructura orgánica por el cual cada funcionario conozca con exactitud el desarrollo de sus funciones, y de esta forma pueda realizar de manera coordinada y efectiva su trabajo y su interacción con otras áreas de la institución.

En relación, a los resultados de objetivo específico 3 se planteó establecer la relación entre la dirección administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021 y por último.

Tabla 5

Relación que existe entre la dirección administrativa y calidad de servicio

		Dirección administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,471**
		N	.
			213
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,471**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
			213

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

Fuente: Elaborado por La chira

Interpretación

En la tabla 5 se observó que la correlación de la dimensión dirección administrativa y la variable calidad de servicio es 0.471 lo que implicó una correlación positiva baja. De igual manera, su significancia fue de 0.000 lo que valida la Ha general estableciendo una relación significativa entre la dimensión dirección administrativa y calidad de servicio. Esto quiere decir que la, dirección que es parte de la gestión administrativa se relacionan con los procesos propios de la calidad de servicio con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. En este contexto, es importante la supervisión y/o revisión las actividades de cada área de la institución, demostrándose un verdadero liderazgo, sin imposiciones autoritarias, sino realizando una adecuada gestión. La actividad directiva ahí estado siempre acompañada de críticas y de autoevaluaciones que pueden retroalimentar el trabajo de los colaboradores; en ese mismo sentido puede motivar el trabajo y el buen cumplimiento laboral de toda la institución.

En relación, a los resultados de objetivo específico 4 se planteó establecer la relación entre control administrativo y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021

Tabla 6

Relación que existe entre el control administrativo y calidad de servicio

			Control administrativo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	213	213
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	213	213

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

Fuente: Elaborado por La chira

Interpretación

En la tabla 6 se observó que la correlación de la dimensión control administrativo y la variable calidad de servicio es 0.511 lo que implicó una correlación moderada. Asimismo, su significancia fue de 0.000 lo que valida la Ha general estableciendo una relación significativa entre la dimensión control administrativo y calidad de servicio. Esto quiere decir que el control que es parte de la gestión administrativa se relaciona con los procesos propios de la calidad de servicio con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Ya en la práctica es parte de un proceso que implica un proceso de constante evaluación porque realizar un control de la gestión pasa por una medición del desempeño de los trabajadores en las funciones que realiza cada colaborador. De la misma forma, no solo los trabajadores deben ser controlados, sino también el personal directivo; lo que implica un conocimiento eficiente de los procesos administrativos y el reconocimiento de la gestión personal de cada trabajador en la institución de la que procede.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al análisis de los resultados se puede determinar para el objetivo general que la correlación de la variable gestión administrativa y calidad de servicio es 0.458 lo que implicó una correlación positiva moderada. Asimismo, su significancia fue de 0.000 lo que valida la H_a general estableciendo una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio.

Estos resultados contrastaron con el aporte de Dulanto (2019) cuya investigación concluyo que la gestión administrativa y la calidad del servicio obtiene un coeficiente de correlación de 0.874 y una significancia de 0.001 lo que implicó que existe una relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio destacando esa correlación entre gestión administrativa y fiabilidad como seguridad. Asimismo, la investigación de Zarata (2019) determino que existe una correlación entre ambas variables con un $r = 0.896$ lo que implicó una correlación positiva alta y una correlación significativa entre ambas variables.

Ambos estudios coinciden con el presente al afirmar que existe una correlación relevante entre gestión administrativa y calidad de servicio, lo que se fundamenta con el aporte de Iburguen (2020) que incluye a la gestión administrativa en el proceso donde se van a optimizar y distribuir los recursos tomando en cuenta la calidad, productividad eficacia y competitividad para alcanzar las metas trazadas.

Asimismo, Segura (2020) califica la calidad del servicio como la capacidad de poder medir las características del producto que requiere y puede manifestar su conformidad o todo lo contrario de acuerdo con el costo de este; sin embargo, también es posible que la calidad está en función de las

necesidades del cliente poner en prioridad el costo de este y más bien las necesidades en el usuario

Esto quiere decir que la planificación, organización, dirección y control que son parte de la gestión administrativa se relacionan con los procesos propios de la calidad de servicio con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. El problema de la ineficiencia en estos procesos es un tema que se centra básicamente en la falta de habilidad, capacidad, y conocimiento profesional que son parte de los problemas institucionales. Esto provoca malas decisiones (Alegría, 2020).

Constantemente los problemas administrativos que generan congestionamiento administrativo y demora en los plazos se relacionan con las expectativas de los usuarios con respecto a la atención de la administración y generan un clima poco cordial por la escasa comunicación y organización de esta. En este sentido los usuarios expresan descontento y/o quejas para obtener resultados específicos más eficientes y no se ha logrado superar por las demoras en la gestión administrativa de los trabajadores de esta entidad.

Con respecto al objetivo específico 1 se observó que la correlación de la dimensión planificación y la variable calidad de servicio es 0.394 es una correlación positiva baja. Igualmente, su significancia fue de 0.000 lo que valida la relación relevante entre la dimensión planificación y calidad de servicio.

Estos resultados son contrastables con el aporte de Alegría (2020) que concluyo que hay una relación significativa entre ambas variables con coeficiente de correlación de $r=0876$ para este resultado. Ambos revelan una correlación significativa, aunque con diferentes niveles de correlación.

De otro lado, el fundamento de Luna (2018) reafirma que el manejo adecuado de los recursos humanos y materiales para atender los objetivos de

una institución o empresa, pasan por el uso de la planificación una adecuada organización para evitar la duplicidad de funciones y maximizar la eficiencia del personal. Asimismo, un control y/o supervisión de todo el proceso administrativo, siempre de la mano de una orientación y liderazgo por parte de la gerencia de la empresa o institución.

Esto quiere decir que la planificación se relaciona con los procesos propios de la calidad de servicio con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Este tipo de planificación implica, la elaboración de un plan estratégico institucional, acorde a la situación actual (contexto de pandemia) y tomando en cuenta las necesidades de los clientes para el cumplimiento adecuado de los servicios que ofrece la institución. En este caso las funciones operativas de las diversas áreas que comprenden la municipalidad o una institución estatal se enmarcan en un plan operativo que se realiza cada año estableciendo metas según las necesidades requeridas.

Existen diversas acciones específicas que se pueden realizar en el marco de una buena gestión, tomando en cuenta los objetivos planteados en la institución y las diversas dificultades que se presentan en el desarrollo del servicio de las diversas áreas encargadas. Todas estas acciones están tipificadas en el manual de organización de funciones

En este contexto, es vital establecer una estructura orgánica por el cual cada funcionario conozca con exactitud el desarrollo de sus funciones, y de esta forma pueda realizar de manera coordinada y efectiva su trabajo y su interacción con otras áreas de la institución.

Este comportamiento organizacional permite fluidez y eficacia en el desempeño de los colaboradores al realizar su trabajo. por eso es necesario realizar la capacitación adecuada de los trabajadores con respecto al desarrollo de sus tareas y/o funciones para establecer un orden y poder incluso

reorganizarse. En esta etapa es necesario que el equipo administrativo, tenga claro los objetivos o metas institucionales y propias de su función

En ese sentido los resultados del objetivo específico 2 encontraron que la correlación de la dimensión organización administrativa y la variable calidad de servicio es 0.532 era una correlación positiva moderada. Asimismo, su significancia fue de 0.000 valido una relación relevante entre las variables. Esto es contrastable debido a la contribución de Alegría (2020) este concluyo que hay una relación significativa entre ambas variables con coeficiente de correlación alto de $r= 0.876$. En ese sentido el aporte de Luna (2018) valora a estructura jerárquica de una institución, incluyendo sus funciones y áreas.

Desde luego, el aporte de Marín y Atencio (2018) implica que la gestión administrativa si se relaciona positivamente con la calidad de servicio puede alcanzar las metas de la institución. esto implica que en una institución como la municipalidad se realiza la elección de personal debidamente capacitado que cumpla eficientemente su función de acuerdo con su cargo y meta establecida.

Esto quiere decir que la organización que es parte de la gestión administrativa se relaciona con los procesos propios de la calidad de servicio como son los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. A partir de este resultado, es vital establecer una estructura orgánica por el cual cada funcionario conozca con exactitud el desarrollo de sus funciones, y de esta forma pueda realizar de manera coordinada y efectiva su trabajo y su interacción con otras áreas de la institución.

Este comportamiento organizacional permite fluidez y eficacia en el desempeño de los colaboradores al realizar su trabajo. Por eso es necesario realizar la capacitación adecuada de los trabajadores con respecto al desarrollo de sus tareas y/o funciones para establecer un orden y poder incluso

reorganizarse. En esta etapa es necesario que el equipo administrativo, tenga claro los objetivos o metas institucionales y propias de su función.

De otro lado, el objetivo específico 3, señala que la correlación de la dimensión dirección administrativa y la variable calidad de servicio es 0.471 lo que implicó una correlación positiva baja. Igualmente, su significancia fue de 0.000 lo que establece una relación significativa entre la dimensión dirección administrativa y calidad de servicio, lo que se contrasta con el aporte de Dulanto (2019) cuya investigación determinó que la dirección administrativa y la calidad del servicio obtiene un coeficiente de correlación de 0.865 y una significancia de 0.001 lo que implicó que existe una relación significativa entre las variables.

De otro lado, el objetivo específico 4, señala que la correlación de la dimensión control administrativo y la variable calidad de servicio es 0.511 lo que implicó una correlación moderada. Asimismo, su significancia fue de 0.000 lo que valida la Ha general estableciendo una relación relevante entre la dimensión control administrativo y calidad de servicio.

Estos resultados son contrastables con el aporte de Zarata (2019) que hayo una correlación entre ambas variables con un $r= 0.765$ lo que implicó una correlación positiva alta y una correlación relevante entre ambas variables. Asimismo, se suma el aporte de Alegría (2020) que concluyo que hay una relación relevante entre ambas variables con coeficiente de correlación de $r=0.839$ y que permite concluir que hay una relación significativa y positiva alta, entre ambas variables. Ambos resultados ratifican la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio.

Esto quiere decir que el control que es parte de la gestión administrativa se relaciona con los procesos propios de la calidad de servicio con los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. En la práctica esta dimensión es parte de un proceso que implica un proceso de

constante evaluación porque realizar un control de la gestión pasa por una medición del desempeño de los trabajadores en las funciones que realiza cada colaborador. De la misma forma, no solo los trabajadores deben ser controlados, sino también el personal directivo; lo que implica un conocimiento eficiente de los procesos administrativos y el reconocimiento de la gestión personal de cada trabajador en la institución de la que procede.

En todo caso si se aplica la percepción de empatía esto generaría una atención personalizada, porque implicó ponerse en lugar del otro, y no se trata de hacer esperar a los clientes, sino que, a partir de una supervisión adecuada al trabajador, no solo para exigirle sino para estar atento a sus necesidades, se pueda lograr brindar un servicio óptimo con una actitud de amabilidad, lo que representa ser atento, puntual y tener buena disposición. Todo ello permitirá un mejor control en la gestión que la institución realiza.

De otro lado, también se puede reconocer si existe una gestión de control en la institución municipal si también se genera oportunidades de capacitación que permita realizar eficazmente su trabajo. Por eso es necesario una constante reevaluación de los objetivos o metas específicas a alcanzar en cada área y en la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. La conclusión general establece que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, con una significancia menor al valor estándar, lo que implica una relación relevante entre las variables.
2. La primera conclusión establece una correlación positiva baja entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio y una significancia menor al valor estándar lo que implica una relación significativa entre las variables.
3. La segunda conclusión afirma una correlación positiva moderada entre la dimensión organización administrativa y la variable calidad de servicio y una significancia menor al valor estándar lo que implica una relación relevante entre las variables.
4. La tercera conclusión establece una correlación de la dimensión dirección administrativa y la variable calidad de servicio y una significancia menor al valor estándar lo que implica una relación relevante entre las variables.
5. La cuarta conclusión afirmo una correlación de la dimensión control administrativo y la variable calidad de servicio y una significancia menor al valor estándar lo que implica una relación significativa entre las variables.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a estudiantes de maestría que utilicen los instrumentos de recolección de este estudio reforzando aspectos de temporalidad y de procedimientos que aún faltan reforzar.
2. Se recomienda la recolección de información dirigida a los usuarios de la institución, para tener mayor accesibilidad al manejo de datos.
3. Se recomienda a la persona en usar esta tesis coordinar con el área de recursos humanos un plan de atención al cliente que priorice la rapidez en los trámites de los procesos burocráticos de la Municipalidad Veintiséis de Octubre.
4. Se recomienda al a la persona en utilizar la tesis en programar capacitaciones básicas para establecer estrategias de planificación administrativa y así alcanzar mejoras en la eficiencia y atención al cliente.
5. Se recomienda a la Facultad de Administración de las universidades locales viabilizar las prácticas administrativas de los alumnos de la especialidad para generar procesos de atención al contribuyente.
6. Se recomienda proponer mecanismos de control para el recurso humano que trabaja en la atención del ciudadano para mejorar la eficiencia de trabajo.
7. Se recomienda dar resultados de mejora al área de recursos humanos y considerar los resultados del presente estudio para priorizar los aspectos más necesarios de la atención al público que se manifiestan por la gestión administrativa.

REFERENCIAS

- Alegría, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52266/Alegría_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arquinego, L. (2014). *Etimología de Gestión 1era Edición*. <http://etimologias.dechile.net/?gerundio1>
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271-276. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (Septima ed.). Mexico. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20dalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. 1era Edición <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Jose Faustino Sanchez Carrión) Repositorio institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2c%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- EL ECO de tandil. (02 de Setiembre de 2020). Redoblar la calidad y la inversión, la fórmula que de Martino aplica también en tiempos difíciles.

<https://www.eleco.com.ar/la-ciudad/redoblar-la-calidad-y-la-inversion-la-formula-que-de-martino-aplica-tambien-en-tiempos-dificiles>

El Peruano. (20 de 02 de 2021). El mercado laboral en tiempos de covid-19. <https://elperuano.pe/noticia/115691-el-mercado-laboral-en-tiempos-de-covid-19>

El Tiempo. (11 de Setiembre de 2020). Bajar la calidad del servicio perjudica a las empresas. pág. 5. <https://eltiempo.pe/bajar-la-calidad-del-servicio-perjudica-a-las-empresas/>

Espinoza, J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia CNT del cantón el empalme, Guayas periodo 2014 – 2015*, (Tesis de maestría, Universidad Tecnica Estatal de Quevedo) Repositorio institucional. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1730/1/T-UTEQ-0019.pdf>

Evans, J., & Lindsay, W. M. (2015). *Administracion y control de calidad* (Novena Edicion ed.). https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci__n_para_la_calidad_y_l

Gronroos. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6ta edcion ed.). Mexico DF. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernandez, M. (2017). *Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación*. Artículo de investigación, Repositorio de Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>

Hoffman, D., & Bateson, J. (2017). *Marketing de servicios Conceptos, estrategias y casos* (Cuarto edición ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A. https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing_de_servicios_4ed_hoff

man

Ibarguen Cueva, F. E. (2020). *Gestión administrativa y ejecución presupuestal en el Gobierno Regional del Callao*. (Tesis de Maestría,, Universidad Cesar Vallejo) Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58136/Villafuerte_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luna, A. (2018). *El proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria. https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false

Mendoza, A. (2019). *Gestión Administrativa en Facultades Académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Santa Cruz*,. Artículo de investigación. Repositorio de Scielo http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n19/v12n19_a08.pdf

Morales, C., & Tarazona, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba – periodo 2015*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro) Repositorio institucional <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2890568>

Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Mexico: Pearson educación.

Organizacion Internacional del Trabajo. (2021). *101° Conferencia Internacional del Trabajo*. Nota informativa, International Labour Organization. Obtenido de <https://www.oitcinterfor.org/en/node/3575>

Organizacion Internacional del Trabajo. (8 de Abril de 2021). La región perdió 26 millones de empleos en un año de pandemia. *Serie Panorama Laboral 2021*. Obtenido de <https://stakeholders.com.pe/politicas-publicas/agenda-2030/la-region-perdio-26-millones-de-empleos-en-un-ano-de-pandemia/>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*.

Perú 21. (17 de Julio de 2021). Fiestas Patrias: ¿Cómo Llegan los jóvenes en temas de empleabilidad al Bicentenario? Recuperado el 19 de Julio de 2021, de <https://peru21.pe/lima/fiestas-patrias-como-llegan-los-jovenes-en-temas-de-empleabilidad-al-bicentenario-noticia/>

Pirhua.pe. (24 de Junio de 2020). Piura: Grandes empresas privadas recibieron millonarios créditos del Reactiva Perú. <https://pirhua.pe/2020/06/24/piura-grandes-empresas-privadas-recipientes-millonarios-creditos-del-reactiva-peru/#:~:text=Piura%3A%20Grandes%20empresas%20privadas%20recibieron%20millonarios%20cr%C3%A9ditos%20del%20Reactiva%20Per%C3%BA,-24%2F06%2F2020&text=M>

Ramezani, A., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social*.

Rojas, J. (2015). *Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad*. (Tesis de Maestría, Repositorio de la Universidad de Chile) Repositorio institucional <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, D., & Romero, G. (2016). *Planificación. ¿Éxito Gerencial?. Multiciencias*.

Segura Cardoza, A. (2020). *Calidad del servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Piura) Repositorio institucional. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7392/1/REP_ADMINI_ANA.SEGURA_CALIDAD.SERVICIO.PERCIBIDA.CONTRIBUYENTES.SUNAT.PIURA.2020.pdf

Solís Rivera, H. (2017). *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos*. (Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener) Repositorio institucional <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITU>

LO%20-%20Solís%20Rivera%2c%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stoner, J., & Wankel, C. (2018). *Administración*. Mexico: Editorial Prentice- Hall.

The Conversation. (21 de Octubre de 2021). *La transformación digital forzada en la Administración pública*. <https://theconversation.com/la-transformacion-digital-forzada-en-la-administracion-publica-170323>

Velásquez, F. (2020). *El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo*. Artículo de investigación. Repositorio de Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000400002

Witell, L., Lofgren, M., & Dahlgaard, J. (2013). *Theory of attractive quality and the Kano methodology – the past, the present, and the future*. Article in *Total Quality Management and Business Excellence*.

Zarate , G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas). Repositorio institucional <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/505>

	<p>funciones y maximizar la eficiencia del personal. Asimismo, un control y/o supervisión de todo el proceso administrativo, siempre de la mano de una orientación y liderazgo por parte de la dirección de la empresa o institución.</p>	<p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Coordinación efectiva. 7. Funciones administrativas. 8. Supervisión. 9. Liderazgo. 10. Motivación. 11. Trabajo en equipo. 12. Evaluación. 13. Supervisión. 14. Capacitación. 15. Establecimiento metas. 	
Calidad de servicio	Según Ramezani, Feiz y Baharun (2015) señala que	Se medirá a partir de la evaluación de Tangibilidad	1. Oficinas acondicionadas.	Escala ordinal

la calidad del servicio implica tangibilidad, una valoración de los requerimientos del usuario para atender con eficiencia y no haya inconformidades. Por lo que es importante asegurar las exigencias de los usuarios a nivel de infraestructura y cualidades del personal en la atención del cliente.

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

2. Equipamiento.
3. Infraestructura.
4. Limpieza.
5. Atención en orden.
6. Atención igualitaria.
7. Solución de problemas.
8. Amabilidad.
9. Aclaración de dudas.
10. Apoyo.

Empatía

11. Servicio rápido.

12. Confianza.

13. Respeta la
privacidad.

14. Trámites.

15. Disposición de
tiempo.

16. Trato agradable.

17. Atención
personalizada.

18. Personal
empático.

ANEXO 2

Instrumentos Cuestionario de gestión administrativa

Estimado usuario (a) marque la alternativa que considere Ud. la respuesta.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

N°	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	PLANIFICACIÓN					
1	Cuentan con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.					
2	Cuentan con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.					
3	Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.					
4	Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos.					
5	Se realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (MOF, ROF, etc).					
	ORGANIZACIÓN					
6	Es adecuada la estructura orgánica de la entidad para el desarrollo de sus funciones.					
7	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de sus actividades administrativos.					
8	Capacita a los colaboradores para el desarrollo de sus funciones.					
9	Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno.					
10	Dirige el equipo administrativo, orientado su desempeño hacia el logro de los objetivos.					
	DIRECCIÓN					
11	Realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo.					
11	Existe un liderazgo democrático en la municipalidad.					

2						
1 3	Se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de los directivos.					
1 4	Existe predisposición del colaborador para la realización de sus actividades en equipo.					
1 5	Toma decisiones oportunas para solucionar conflictos.					
	CONTROL					
1 6	Realizan constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del colaborador.					
1 7	Supervisan y controlan el desarrollo de las funciones del directivo.					
1 8	Supervisan el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.					
1 9	Brindan capacitación en tema de gestión al personal que labora en la municipalidad.					
2 0	Establecen metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la municipalidad.					

Cuestionario de calidad de servicio

Estimado usuario (a) marque la alternativa que considere Ud. la respuesta.

S	Siempre	5
C S	Casi Siempre	4
A V	Algunas Veces	3
C N	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

N°	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.					
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.					
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en el municipio.					
4	El personal debe verse pulcro.					
	FIABILIDAD					
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.					
6	El personal atiende con cordialidad e interés.					
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.					
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9	Todo el personal lo atiende con amabilidad.					
1 0	Se aclaran las dudas e inquietudes y apoya en los requerimientos del usuario.					
1 1	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.					
1	El personal debe dar un servicio rápido.					

2						
	SEGURIDAD					
1 3	Se brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.					
1 4	Se respeta la privacidad cuando realiza una consulta.					
1 5	Se realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.					
1 6	Se brinda el tiempo necesario para atenderlo.					
	EMPATÍA					
1 7	Se atiende amablemente.					
1 8	El personal proporciona una atención personalizada.					
1 9	El personal es empático a la hora de atender.					
2 0	El personal demuestra buena disposición para orientar.					

ANEXO 3

BASE DE DATOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ID	GA 1	GA 2	GA 3	GA 4	GA 5	GA 6	GA 7	GA 8	GA 9	GA 10	GA 11	GA 12	GA 13	GA 14	GA 15	GA 16	GA 17	GA 18	GA 19	GA 20
1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
2	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
3	2	4	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2
4	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
5	2	3	4	1	5	3	4	1	2	3	4	1	5	3	4	1	5	3	4	1
6	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
7	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
8	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
9	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5
10	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
11	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
12	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
13	4	3	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	4	2	4	5	4	2	4	5
14	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
15	2	2	3	5	5	3	4	5	2	2	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5
16	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
17	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
18	2	3	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	2	3	5	3	2	3	5
19	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
20	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2
21	2	1	1	1	3	2	5	1	2	1	1	1	3	2	5	1	3	2	5	1
22	2	1	2	5	3	3	4	5	2	1	2	5	3	3	4	5	3	3	4	5
23	3	3	5	1	1	3	3	1	3	3	5	1	1	3	3	1	1	3	3	1
24	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
25	2	2	3	5	5	3	4	5	2	2	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5
26	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
27	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
28	2	3	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	2	3	5	3	2	3	5
29	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
30	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2
31	2	1	1	1	3	2	5	1	2	1	1	1	3	2	5	1	3	2	5	1
32	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
33	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
34	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
35	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
36	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
37	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
38	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
39	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
40	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5
41	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1

42	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
43	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
44	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
45	2	4	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2
46	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
47	2	3	4	1	5	3	4	1	2	3	4	1	5	3	4	1	5	3	4	1
48	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
49	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
50	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
51	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
52	2	4	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2
53	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
54	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
55	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
56	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
57	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5
58	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
59	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
60	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
61	4	3	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	4	2	4	5	4	2	4	5
62	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
63	2	2	3	5	5	3	4	5	2	2	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5
64	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
65	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
66	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
67	2	3	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	2	3	5	3	2	3	5
68	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
69	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2
70	2	1	1	1	3	2	5	1	2	1	1	1	3	2	5	1	3	2	5	1
71	2	1	2	5	3	3	4	5	2	1	2	5	3	3	4	5	3	3	4	5
72	3	3	5	1	1	3	3	1	3	3	5	1	1	3	3	1	1	3	3	1
73	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
74	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
75	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
76	2	4	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2
77	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
78	2	3	4	1	5	3	4	1	2	3	4	1	5	3	4	1	5	3	4	1
79	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
80	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
81	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
82	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5
83	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
84	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
85	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
86	4	3	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	4	2	4	5	4	2	4	5
87	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3

88	2	2	3	5	5	3	4	5	2	2	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5
89	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
90	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
91	2	3	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	2	3	5	3	2	3	5
92	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
93	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2
94	2	1	1	1	3	2	5	1	2	1	1	1	3	2	5	1	3	2	5	1
95	2	1	2	5	3	3	4	5	2	1	2	5	3	3	4	5	3	3	4	5
96	3	3	5	1	1	3	3	1	3	3	5	1	1	3	3	1	1	3	3	1
97	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
98	2	2	3	5	5	3	4	5	2	2	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5
99	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
100	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
101	2	3	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	2	3	5	3	2	3	5
102	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
103	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2
104	2	1	1	1	3	2	5	1	2	1	1	1	3	2	5	1	3	2	5	1
105	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
106	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
107	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
108	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
109	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
110	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
111	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
112	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
113	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5
114	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
115	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
116	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
117	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1

118	2	4	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2
119	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
120	2	3	4	1	5	3	4	1	2	3	4	1	5	3	4	1	5	3	4	1
121	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
122	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
123	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
124	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
125	2	4	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2
126	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
127	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
128	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
129	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
130	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5
131	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
132	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
133	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
134	4	3	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	4	2	4	5	4	2	4	5
135	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
136	2	2	3	5	5	3	4	5	2	2	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5
137	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
138	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
139	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
140	2	3	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	2	3	5	3	2	3	5
141	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
142	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2

14																				
3	2	1	1	1	3	2	5	1	2	1	1	1	3	2	5	1	3	2	5	1
14																				
4	2	1	2	5	3	3	4	5	2	1	2	5	3	3	4	5	3	3	4	5
14																				
5	3	3	5	1	1	3	3	1	3	3	5	1	1	3	3	1	1	3	3	1
14																				
6	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
14																				
7	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
14																				
8	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5
14																				
9	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
15																				
0	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
15																				
1	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
15																				
2	4	3	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	4	2	4	5	4	2	4	5
15																				
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
15																				
4	2	2	3	5	5	3	4	5	2	2	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5
15																				
5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
15																				
6	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
15																				
7	2	3	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	2	3	5	3	2	3	5
15																				
8	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
15																				
9	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2
16																				
0	2	1	1	1	3	2	5	1	2	1	1	1	3	2	5	1	3	2	5	1
16																				
1	2	1	2	5	3	3	4	5	2	1	2	5	3	3	4	5	3	3	4	5
16																				
2	3	3	5	1	1	3	3	1	3	3	5	1	1	3	3	1	1	3	3	1
16																				
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
16																				
4	2	2	3	5	5	3	4	5	2	2	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5
16																				
5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
16																				
6	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
16																				
7	2	3	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	2	3	5	3	2	3	5

168	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
169	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2
170	2	1	1	1	3	2	5	1	2	1	1	1	3	2	5	1	3	2	5	1
171	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
172	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1
173	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
174	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
175	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
176	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
177	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
178	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
179	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5
180	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
181	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
182	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
183	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
184	2	4	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2
185	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
186	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
187	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
188	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
189	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
190	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
191	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
192	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5

193	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
194	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
195	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
196	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
197	2	4	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2
198	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
199	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
200	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
201	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
202	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
203	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1
204	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	1	3	2	4	1
205	3	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5
206	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
207	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
208	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1
209	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1
210	2	4	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	3	5	2	4	3	5	2
211	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
212	2	4	2	1	4	3	3	1	2	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	1
213	2	3	0	1	1	3	4	1	2	3	0	1	1	3	4	1	1	3	4	1

BASE DE DATOS DE CALIDAD DE SERVICIO

1	5	2	4	3	5	2	4	4	5	4	5	2	4	3	3	2	3	3	2	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3
4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3
6	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
8	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
10	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
11	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
12	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
13	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
15	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
16	5	4	2	2	5	4	2	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
17	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4
18	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4
19	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
20	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
21	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3
22	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3
23	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2
24	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
25	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
26	5	4	2	2	5	4	2	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
27	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4
28	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4
29	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
30	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
31	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3
32	5	4	2	2	5	4	2	2	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
33	5	2	3	4	5	2	3	3	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
34	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
36	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
39	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
41	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
42	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
43	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
44	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2

45	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3
46	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
47	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3
48	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
50	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
51	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
52	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3
53	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
54	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
56	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
58	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
59	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
60	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
61	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
62	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
63	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
64	5	4	2	2	5	4	2	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
65	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4
66	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4
67	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4
68	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
69	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
70	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3
71	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3
72	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2
73	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
74	5	2	4	3	5	2	4	4	5	4	5	2	4	3	3	2	3	3	2	3
75	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
76	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3
77	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
78	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3
79	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
81	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
83	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
84	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
85	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
86	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
87	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
88	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
89	5	4	2	2	5	4	2	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
90	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4

91	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4
92	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
93	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
94	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3
95	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3
96	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2
97	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
98	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
99	5	4	2	2	5	4	2	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
100	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4
101	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4
102	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
103	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
104	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3
105	5	4	2	2	5	4	2	2	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
106	5	2	3	4	5	2	3	3	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
107	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
109	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
112	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
114	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
115	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
116	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
117	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
118	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3
119	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
120	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3
121	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
123	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
124	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
125	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3
126	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
127	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
129	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
131	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
132	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
133	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
134	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
135	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
136	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2

137	5	4	2	2	5	4	2	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
138	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4
139	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4
140	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4
141	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
142	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
143	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3
144	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3
145	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2
146	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
147	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
149	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
150	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
151	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
152	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
153	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
154	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
155	5	4	2	2	5	4	2	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
156	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4
157	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4
158	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
159	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
160	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3
161	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3
162	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2
163	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3
164	5	3	3	2	5	3	3	3	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
165	5	4	2	2	5	4	2	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
166	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4
167	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4
168	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
169	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
170	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3
171	5	4	2	2	5	4	2	2	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
172	5	2	3	4	5	2	3	3	5	2	5	4	2	2	2	4	2	2	4	2
173	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
175	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
178	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
180	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
181	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
182	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2

183	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
184	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3
185	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	
186	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
188	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
189	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
190	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
191	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
192	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
193	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
194	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
195	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
196	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
197	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3
198	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
199	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
200	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
201	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
203	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
204	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	5	3	2	2	5	3	2	2	5	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2
206	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
207	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	2
208	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
209	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
210	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3
211	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
212	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
213	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3



MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Veintiséis de Octubre, 28 de abril de 2022

CARTA N°0076- 2022-OGA- ORH-MDVO

Señora

KARINA JANETH LA CHIRA JULIAN

Micaela Bastidas Mz. F4 Lote 05 Sector IV

ASUNTO : SE CONCEDE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE

REFERENCIA : EXPEDIENTE DE PROCESO NO. 7977

Me es grato dirigirme a usted en esta oportunidad, en atención al documento de la referencia y al asunto para comunicarle lo siguiente:

Que, mediante Expediente de proceso No.7977, su persona solicitó el acceso a la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, a fin de poder obtener información en la institución para la elaboración de una tesis y obtener el grado de Maestro en la Universidad Cesar Vallejo sede Piura.

Que, a fin de atender a lo peticionado se debe tener en consideración el siguiente marco normativo:

- Que, de acuerdo al artículo 3 de la Ley 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública: "3.1: Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15". De igual forma, el inciso 3.3 del mismo cuerpo normativo establece que: "El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad".
- Sin embargo, se debe tener presente que, de acuerdo al artículo 2 inciso 6 de la Constitución Política de Perú: "Toda persona tiene derecho: A que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar".

En ese sentido, en base a los argumentos expuestos y los documentos adjuntos a su solicitud, por medio del presente se cumple con informarle que se declara favorable su solicitud y se le concede autorización para realizar su investigación dentro de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre. No obstante, se hace la precisión que todo requerimiento de información que necesite en el marco de su investigación, debe dirigirlo previamente y mediante solicitud escrita a la Oficina de Recursos Humanos

Asimismo, en base al artículo 2.6 de la Constitución Política del Perú, queda proscrito el suministro de cualquier tipo de información que afecte el derecho a la intimidad de los trabajadores; así como cualquier información que se encuentre comprendida dentro de las excepciones del artículo 15 de la Ley 27806. En ese marco, se debe tener presente que nuestra legislación en el artículo 154-A del Código Penal prohíbe la conducta de "ilegítimamente comercializar o vender información no pública relativa a cualquier ámbito de la esfera personal, familiar, patrimonial, laboral, financiera u otro de naturaleza análoga sobre una persona natural [...]"; por lo que deberá asumir entera responsabilidad ante cualquier acción contraria a ley.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE
Abog. Otto Enrique Morán Tejada
Jefe de Oficina de Recursos Humanos

OEMT/ORH
C.C
Archivo

Av. Prolongación Av. Grau Mz "N" Lote 1- AA.HH Las Capullanas- Distrito Veintiséis de Octubre, Piura - Piura



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021", cuyo autor es LA CHIRA JULIAN KARINA JANETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 11 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS DNI: 16675940 ORCID 0000-0003-1646-3037	Firmado digitalmente por: SCHEROMJ el 14-08- 2022 21:01:27

Código documento Trilce: TRI - 0410088