



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la  
Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. HUAMÁN BEDÓN, Rossmeri Jessica

**ASESOR:**

Dr. SALINAS GAMBOA, José German

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano.

**PERÚ – 2017**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Dr. Edwin López Robles  
Presidente

---

Mg. Jorge Favio Vargas Llumpa  
Secretaria

---

Dr. Salinas Gamboa, José German  
Vocal.

## DEDICATORIA

A mis queridos padres Felipe, Lucia y mis queridos hermanos, con profundo cariño y eterna gratitud, porque me brindaron su apoyo incondicional; para ellos mi amor, respeto y admiración que sean mi orgullo y para luchar con ellos en los momentos más difíciles de mi vida, con mucho amor y anhelo.

Al Personal del Estudio Contable CORPAG & CC, quienes en el momento que más lo necesite me brindó su apoyo incondicional y toda mi familia y amigos que de una u otra manera me alentaron para seguir adelante.

Rossméri Huamán.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, alma Mater que nos albergó en esta etapa de formación académica, a la plana docente de la Maestría de Gestión Pública, quienes a través de sus conocimientos y experiencias enriquecieron nuestra formación profesional.

Con gratitud y respeto al Dr. Salinas Gamboa, José German, por su valiosa orientación y sugerencias en realización de la tesis.

De mismo modo agradezco a mi familia, por su apoyo incondicional en la materialización del presente trabajo, para el logro de esta etapa tan importante de mi vida de seguir superándome en la carrera profesional.

A los servidores de la Municipalidad Provincial de Corongo, por las facilidades brindadas para la realización del presente estudio.

La Autora.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rossmeri Jessica, Huamán Bedón, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°40708658, con la tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Huaraz, agosto del 2017.

---

Rossmeri Jessica HUAMÁN BEDÓN

DNI N° 40708658

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestra en gestión pública. En la elaboración de esta investigación he recibido los oportunos consejos e indicaciones de nuestro asesor docente, lo cual ha permitido mejorar los contenidos de la investigación.

Esta investigación está organizada de la siguiente manera; Capítulo I: introducción, en el cual se hace referencia realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionados con el tema, formulación del problema, justificación de estudio, hipótesis y objetivos. Capítulo II: diseño de investigación, variables de operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos validados y confiabilidad, aspectos éticos. Capítulo III: resultados, muestran los resultados obtenidos del análisis cuantitativo, mediante una descripción de tablas y gráficos representativos, el cual se da en tres momentos: primero, análisis descriptivo de las variables de estudio; segundo, análisis estadístico correlacional y tercero, contrastación de hipótesis. Capítulo IV: discusión, se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de las hipótesis. Capítulo V: conclusiones, se señala el logro respecto a los objetivos planteados en el trabajo de investigación. Capítulo VI: recomendaciones. Capítulo VII: referencias bibliográficas, se muestra las referencias del material bibliográfico utilizado en el trabajo de investigación: anexos, están constituidos por informaciones auxiliares que constaten el trabajo de investigación.

La autora.

## INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema.....	18
1.4. Formulación del programa.....	27
1.5. Justificación de estudios.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos.....	28
II. METODO .....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, Operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra .....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de relación de datos validez y confiabilidad....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. aspectos éticos .....	38
III. RESULTADOS .....	40
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES.....	63
VI. RECOMENDACIONES.....	66

VII. REFERENCIAS .....68

ANEXOS

Anexo 1: instrumentos

Ficha técnica de los instrumentos

Valides de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos

Anexo2: Matriz de consistencia

Nexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización de estudio

Anexo 4: base de datos.



## RESUMEN

En la presente investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015” tiene como objetivo general Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. El universo de la población sobre el cual se ha trabajado, estuvo constituido por 1,824 habitantes, de la Municipalidad Provincial de Corongo. La muestra está constituida por 361 pobladores. La forma como fueron recogidos fue Mediante una encuesta realizada, en la que se aplicó un cuestionario conteniendo 31 preguntas con temas de las variables de estudio, se recogió información, que luego de ser procesada arrojó los siguientes resultados: que la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad de Corongo, representada por el 85.6% de los encuestados; y que se debe dar mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, asimismo que existe una satisfacción moderada, representado por el 89.8% de los encuestados. Se concluye que, según los resultados obtenidos en la tabla N° 4 relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad.

**Palabras claves:** Calidad de servicio. Satisfacción Del usuario.

## **ABSTRACT**

In this research titled "Quality of service and user satisfaction in the Provincial Municipality of Corongo, 2015" has as general objective To determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the Provincial Municipality of Corongo, 2015. 1,824 inhabitants, of the Provincial Municipality of Corongo, constituted the universe of the population on which it has been worked. 361 settlers constitute the sample. The way they were collected was through a survey, which was applied a questionnaire containing 31 questions with topics of the study variables, collected information, which after being processed yielded the following results: that the quality of services is Moderate in the Municipality of Corongo, represented by 85.6% of the respondents; And that greater attention should be given to the responsiveness of municipal workers, and that there is moderate satisfaction, represented by 89.8% of the respondents. It is concluded th

at, according to the results obtained in Table 4, the relationship between quality of services and user satisfaction reached the following conclusion: 85.0% of users stated that the quality of service and satisfaction is moderate in the services provided The Provincial Municipality of Corongo, in addition we can indicate that only 4.4% of the users indicated that the quality of service is high and they feel satisfied with the services in said municipality.

**Keywords:** Service quality. User satisfaction.

# **CAPÍTULO I**

## I. INTRODUCCIÓN

Una de las percepciones compartidas por los usuarios, respecto a la calidad de los servicios públicos, es que los servicios públicos prestados por las entidades del estado, generalmente no tienen los estándares de calidad que la población espera, es que la Administración pública tradicionalmente ha sido criticada, especialmente en su faceta de prestadora de servicios. Al mismo tiempo las organizaciones públicas, a toda escala de gobierno, no encuentran la manera estandarizada de servir a una sociedad cada vez más cambiante y a una población más informada y por lo tanto más exigente; si a ello agregamos que el crecimiento económico sostenido que ha venido experimentando el país, ha hecho que la población mejore sus ingresos, tenga acceso a una mejor educación, a disponer de medios de comunicación masivos, como la televisión y la internet; es decir teniendo a consumidores de bienes y de servicios más informados, más exigentes, elevando su percepción por la calidad de los servicios y cada vez más difíciles de satisfacer; creando con ello, un nuevo escenario en el sector público.

### 1.1. Realidad problemática

A nivel Internacional el término calidad de los servicios se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve. Por tal motivo y a los fines de tomar una definición que resulte la más adecuada posible a las necesidades de la administración pública, se ha tratado de seleccionar la que a nuestro criterio- define mejor el significado que queremos otorgarle: La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos. El concepto de calidad orientado a la satisfacción del usuario, básico en la actualidad en los procesos de mejora continua de los servicios públicos es una categoría cuya discusión arranca en la actividad privada y en las organizaciones industriales.

A nivel nacional en el Perú actual, el contribuyente se ha convertido en un elemento muy importante, en este ámbito gran parte de la conducta de las contribuyentes está relacionada a la venta, el uso y la adquisición y la prestación de servicios. Con el ingreso de los malls la calidad de los servicios es un índice muy tomado en cuenta en el mundo del comercio y así mismo revela el grado de satisfacción del contribuyente, teniendo en cuenta que el estudio de su comportamiento es importante para el propio contribuyente. Desde este punto de vista las entidades públicas, busca a mejorar la calidad de servicio y la satisfacción a los contribuyentes, es ahora muy tomada en cuenta y es una de las principales áreas de estudio, determinar la satisfacción de los contribuyentes, es muy lógico considerar el rendimiento de las organizaciones de servicios, es valorado por los mismos contribuyentes que adquieren y/o utilizan los servicios, por ello los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los usuarios, tienen en común la importancia del punto de vista de los contribuyentes, al valorar el servicio que proporciona la propia organización, para realizar una gestión adecuada de la calidad de los servicios es necesario conocer qué satisface al usuario. Tras la necesidad de una nueva gestión de los servicios municipales que intentan compatibilizar sus objetivos sociales con una adecuada atención de mayor calidad al usuario, y dado el interés específico que tienen de contar con medidas válidas que les permita una gestión eficiente. En primer lugar, los conceptos de calidad de servicio y satisfacción del usuario, son tratados en ocasiones, como sinónimos comparando la relación existente entre ambos constructos.

A nivel regional también se le está prestando importancia a la calidad; toda organización pública o privada, que presta servicios persigue hacerlo con los más altos estándares de calidad, las municipalidades no escapan de este objetivo. Su esfuerzo consiste en tener satisfechos a sus usuarios. El alcalde sabe que de ello depende su permanencia en el cargo y no ser revocado. Sin duda que el reto de todo alcalde será sin duda conseguir la máxima aprobación durante su gestión; sólo esto le dará opciones de terminar sin contratiempos su periodo; para lo cual tiene que brindar servicios que sean percibidos de calidad por los usuarios de éstos. ¿Qué se tiene que hacer entonces? El "caballo de batalla" de los gestores y planificadores de las políticas municipales se tienen que enfocar en la prestación

de servicios de calidad. Dentro de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles -en lo que respecta a calidad de los servicios que presta la municipalidad- se va medir la calidad y proponer mejoras en los mismos. Es a partir de los resultados de ese diagnóstico que se tiene que retroalimentar el sistema de prestación de servicios. La satisfacción de los usuarios se tiene que medir en las dimensiones de expectativas y percepciones se tiene que tener en cuenta los horarios; que tienen que ser adaptado a las necesidades de los usuarios de los servicios, el servicio prestado sin errores, el bajo costo de los servicios, el respeto al usuario, la pronta atención de los reclamos y brindar información completa e inmediata, que permita concluir los trámites; a partir de estos indicadores se medirá el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que reciben de parte de las municipalidades. La calidad así concebida no es otra que conseguir el grado de satisfacción del ciudadano-usuario, ante la acción de la administración pública, y como respuesta final de la acción del Estado sobre los ciudadanos.

A nivel local la calidad del servicio no tiene los mismos estándares que en el ámbito nacional, si bien también el nivel de satisfacción de los usuarios, basados en sus experiencias, en sus vivencias, en su cultura y costumbres es más bajo, en otras palabras los usuarios son menos exigentes; no quiere decir que se descuide la calidad y la búsqueda de los factores determinantes de la calidad de los servicios públicos; ya que esto facilita la prestación de los servicios a los ciudadanos, cuándo y dónde estos los necesiten. Las autoridades están convencidas de que en todo momento se debe mejorar la calidad de vida de la población; mantener buenas relaciones entre las administraciones públicas locales y los ciudadanos a través del análisis de la relación entre la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los usuarios. Cuando los usuarios no se encuentran satisfechos con los servicios que reciben, no están dispuestos a pagar sus tributos y no cumplen sus obligaciones, lo que perjudica a la administración al contar con menores recursos y se debe recurrir a ejercer presión en la población a fin de cumplir con sus obligaciones tributarias, generando un ambiente tenso en la población que refleja y expresa el bajo nivel de satisfacción del usuario, en relación a los servicios que recibe.

La percepción de la población en la municipalidad de estudio es que no se brindan servicios de calidad y esto se manifiesta en un bajo nivel de satisfacción de los usuarios. La evaluación de la calidad en un servicio público no se impone, es el reflejo de una cultura que se adquiere en cada administración pública o en cada unidad de organización y se desarrolla conforme a la gestión de calidad implementada. Cada unidad debe entender cuándo es el mejor momento para llevarla a cabo, sobre qué concreta área material y conforme al modelo, comúnmente aceptados, que considere más adecuado a su realidad organizativa, sin que en este punto existan métodos imperativos o cerrados. La autora encuentra una situación problemática en esta realidad, con usuarios en situación de fastidio, que los servicios municipales recibidos no cubren sus expectativas y su nivel de satisfacción es bajo, por lo que se ha determinado responder a la siguiente interrogante:

## **1.2. Trabajos previos**

Algunos antecedentes encontrados sobre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, corresponden a tiempos recientes, en los cuales se vienen dando progresivamente mayor importancia a estos temas. Se cita a Petracci (1998) en su tesis doctoral titulada: "La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados", realizada para la Universidad de Buenos Aires, en una investigación de tipo correlacional, llega a la conclusión que existe una relación directa entre las dos variables de estudio, sostiene que una de las nociones que guían a la gestión pública o privada es la de mejora continua. Ese proceso de mejora se asienta tanto en el potenciamiento de la capacidad operativa del aparato estatal como en el incremento de los niveles de calidad de los servicios. A su vez, dicha mejora en la calidad de los servicios sienta sus bases en el logro de un alto nivel de satisfacción y participación de la ciudadanía.

Por otro lado citamos a Rúa (2009) en su Tesis Doctoral titulada: "Implicaciones del liderazgo y del clima organizacional en la calidad de los servicios públicos municipales: Estudio del caso del Ayuntamiento de la Póvoa

de Linares” en la Universidad de Rioja, en una investigación cuantitativa, llega a la siguiente conclusión, que queda establecida la relación positiva entre el tipo de liderazgo, el clima organizacional y la calidad de los servicios en el ayuntamiento, además se cuestiona el mal clima organizacional del ayuntamiento, se rescata el liderazgo como un medio para lograr mejorar las relaciones entre el personal, establecer procesos y mejorar la calidad de los servicios públicos.

De igual forma citamos a Vila (2011) en su tesis magistral titulada: “Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca” del departamento de Psicología, de la Universidad de las Islas Baleares y del Instituto Municipal d’Esports (IME), en el Ayuntamiento de Palma de Mallorca, concluye que para alcanzar el objetivo de que las diferentes organizaciones puedan ganar la competencia a otras empresas en un ambiente cambiante, complejo y sumamente dinámico, la gestión municipal debe adoptar un nuevo estilo de gestión de los servicios deportivos municipales, y que para alcanzar buenos resultados hay que estar monitoreando el grado de satisfacción de los usuarios, y contar con el compromiso del personal directivo y del personal operativo.

Por su parte, Prado (2011) en su tesis de maestría titulada: “Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: implantación, evolución y tendencias” presentada a la Universidad de Salamanca. En esta investigación descriptiva, se llegó a la conclusión que el auge de la administración de la municipalidad, ha tenido un auge especial a partir de la implementación de diversos indicadores de control, esto se ha debido principalmente a que existe una gran dificultad para emplear ciertos mecanismos de mercado entre los usuarios, quienes pueden elegir y exigir, usando su capacidad de elección, en procurar tener servicios de mayor calidad; y, la ampliación de estos servicios en otros lugares o ámbitos geográficos, en el sector público es cada vez más fácil usar indicadores de medición del buen uso de los recursos aportados por el gobierno central y por su respectiva población y medir comparativamente la eficiencia en el empleo de estos recursos financieros, y que se debe hacer



periódicamente comparaciones de la correcta administración y empleo de los recursos con que cuenta cada municipalidad, que son aportados por el gobierno central y por sus habitantes. Y de esta manera se podrá motivar a que cada municipio realice sus mejores esfuerzos por elevar la calidad de sus servicios, a la vez que supondrá una aportación de información importante para el conjunto. Se ofrece una visión global de los indicadores de gestión como herramienta para evaluar la actuación municipal, en cuanto a su evolución, su situación actual y sus perspectivas de futuro. La pérdida de credibilidad del sector público como gestor del bienestar ciudadano, que se deriva normalmente del desarrollo económico de los países, viene acompañado de manifestaciones que tienden a obligar a las instituciones públicas a actuar aplicando principios de economía, eficiencia y eficacia.

De igual forma Begazo (2006) en su tesis de maestría en turismo titulada : ¿Cómo medimos el servicio?, empleando análisis bibliográficos , en la Universidad Mayor de San Marcos, , con una investigación de tipo exploratoria, llega a la conclusión de que en un mundo globalizado la calidad del servicio es fundamental para competir en cualquier actividad, que la medición del servicio es fundamental para competir en todo negocio, para fidelizar a los usuarios y que ahora es factible determinar qué es lo que quieren y valoran los usuarios ; pero además, hay que tener en cuenta que ese conocimiento debe ser continuo, dinámico, progresivo, y adaptable.

Por otra parte, Molina (2010) en su tesis de maestría titulada: “Gestión de la calidad en la administración municipal” de la Universidad Antenor Orrego de Trujillo, Investigación cuantitativa descriptiva, concluye que la “calidad”, es un enfoque de toda organización, para coordinar, dirigir y controlar sus tareas, permite a la dirección gerencial obtener ventajas competitivas y hacer eficiente una empresa. Continúa diciendo que este doble propósito que abarca a las organizaciones que lo adoptan como concepto de gestión es conducente para mejorar aspectos de los gobiernos municipales actuales, aportando instrumentos útiles e incorporando modernas técnicas de administración. Su aplicación permite que los administradores midan la gestión. Toda medición

supone un propósito de control al ser comparada con valores estándar de referencia.

Finalmente Mendoza (2008) en su tesis para optar el grado de maestría titulada "Sistema de cultura organizacional y efectividad institucional del Gobierno Provincial de Huaraz: 2006" de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mávalo, en esta investigación correlacional,; concluye que existe relación significativa con una confianza del 97.3% entre Cultura Organizacional y Efectividad institucional, y que la cultura organizacional que se practica en la Municipalidad de Huaraz indica que no está muy ligada a la efectividad institucional, y que se debe forjar una cultura organizacional comprendida como un sistema de valores, que contenga los derechos fundamentales del hombre, un sistema de significado compartido, orientado a la acción, con espíritu emprendedor, próxima al usuario, orientada al interno: pensada en base a la gente primero, luego al equipo para luego ver resultados. Y que el nivel de satisfacción del recurso humano, en los aspectos laborales, institucionales y de gestión, no está contribuyendo de manera positiva y real a la efectividad institucional.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema.**

Esta investigación se fundamenta, en lo que respecta a calidad, en la teoría y práctica de esfuerzos por asegurar la calidad. La calidad en sus orígenes, está ligada con la evolución misma del hombre, se encuentra intentos por producir utensilios diversos desde los tiempos más remotos. Abigail (2011) señala que se encuentra indicios de calidad desde la era cristiana. Se encuentran intentos de mejorar la calidad, en el trabajo del hombre al construir sus armas, al elaborar sus alimentos y hasta en fabricar su vestido. En los vestigios de las antiguas culturas también se reconoce el intento por mejorar cada vez la calidad, ejemplo de ello son las pirámides egipcias, los frisos de los templos griegos, etc. Pero es con los japoneses, que la calidad total, como filosofía de producción y hasta de vida; alcanzó su máxima expresión y se desarrolló el

concepto, y ahora se ha convertido en una suerte de filosofía y religión que todos quieren profesar y practicar.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, para medir la calidad, este modelo tiene el propósito de evaluar el estado del contribuyente, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio ofrecida por cualquier organización, este modelo hace uso de un cuestionario tipo, que a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, evalúa la calidad de servicio de una organización.

El cuestionario tipo se emplea para determinando la brecha o el gap existente, entre dos mediciones , una está referida a las expectativas del contribuyente y la otra es lo que realmente el contribuyente recibe en el servicio, esta medición se realiza con la finalidad de conocer la percepción del contribuyente sobre el servicio, y la brecha establecida respecto a lo que el contribuyente recibe en realidad, con esta medición se pretende cerrar esa brecha, y establecer todo tipo de acciones que permitan corregir las fallas en el servicio tendientes a mejorar la calidad en el servicio, entonces contrastando esa medición con la estimación de la percepción del contribuyente en las cinco dimensiones mencionadas, es que se tiene conocimiento del estándar de la calidad del servicio prestado; para estos fines se emplea el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del contribuyente sobre la calidad de servicio en el que se define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los contribuyentes de este modo un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo; y señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los contribuyente. (Parasuraman, 1988).

Fuentes (2014) por su parte manifiesta que las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo: Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable; Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los contribuyentes y proporcionar un servicio rápido; Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza; Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus contribuyentes ; Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Por su parte Sosa (2000) por su parte, expresa que se entiende por calidad, el nivel de excelencia que una organización se propone alcanzar para satisfacer a su clientela clave. En opinión de este autor, la calidad es brindar la mejor atención en la primera vez y además con cero errores.

De acuerdo a Berry (2003) menciona que crear y cultivar una cultura de cero defectos es tan crítico en servicios como en manufactura, sin embargo, la cuestión es más compleja en los servicios, pues los errores se cometen siempre en frente de los clientes. Para tratar los problemas con éxito se requiere: Proporcionar liderazgo en servicios; probar completamente y volver a probar los servicios crear y cultivar una infraestructura organizacional para prestar servicios libres de errores.

Para fomentar un sistema de valores de “hacer bien las cosas a la primera vez” se requiere un minucioso liderazgo, pruebas completas del servicio y una infraestructura organizacional (por ejemplo, capacitación, trabajo en equipo, sistemas de recompensas); estos son también de vital importancia para administrar eficientemente la atención a los contribuyentes. Se sostiene que “Para administrar la atención al contribuyente, el ingrediente principal es la comunicación, mientras que el contribuyente sepa desde el principio a qué atenerse y mientras más mantengamos contacto, hay poco riesgo de malentendidos. No hay razón para esperar a que los contribuyentes se les presenten un problema específico para hacerle saber que nos preocupamos

por ellos. Mediante la comunicación regular relativa de las cosas que los afectan se puede evitar muchos problemas y se puede aumentar la satisfacción del contribuyente”, como explica (Berry, 2003).

Como modelo referencial de calidad es importante considerar al Modelo EFQM de la Excelencia, modelo guía a través de sus 9 criterios lo que debe ser una gestión excelente de una organización. Estos nueve criterios se refieren a: Procesos facilitadores: Los que provocan los resultados. Son los aspectos de gestión de la organización; Resultados: Se relacionan con lo que la organización consigue, gracias a la gestión de los criterios facilitadores, para los distintos grupos de interés (contribuyente, personal, sociedad civil etc.) Sobre la base de estos criterios, una organización puede llevar a cabo auto evaluación, como forma de detectar sus puntos fuertes y áreas de mejora.

Bajo la premisa de que todos los contribuyentes tienen ciertas necesidades, pero que también tienen interés sobre tal, las necesidades, se satisfacen con la prestación de servicios, las segundas con el trato. Es decir, que cuando vamos a una organización, vamos porque necesitamos algo, un repuesto, una revisión médica, una revisión para el vehículo. Y esta necesidad se satisface cuando recibimos el servicio, pero también vamos a una organización esperando que nos traten bien. El valor agregado provoca la satisfacción del contribuyente para superan la insatisfacción. En conjunto la aplicación de las habilidades técnicas y las personales permiten que los contribuyentes se sientan satisfecho de la relación con la organización Y dado que todos los contribuyentes tienen necesidades e interés es muy atinado expresar, que solo se podrán satisfacer ambas variables cuando se haga un empeño cada vez mayor en aplicar un conjunto mayor de estas habilidades.

Las habilidades, tanto personales como técnicas son, muy importantes. Desarrollar las habilidades personales, que son indispensables para el tener una buena comunicación y que debe desembocar en una relación cordial con los contribuyentes. Las habilidades personales resultan ser la base de una

buena "Atención al contribuyente" y las técnicas en un buen "Servicio al contribuyente". Al final del proceso, al contribuyente le interesan la atención y el servicio y sólo así se pueden satisfacer sus necesidades, sus intereses y superar éstas últimas. Por otra parte, las habilidades técnicas nos permiten satisfacer las necesidades de los contribuyentes en relación a la prestación del servicio, los procesos y en general las exigencias de los contribuyentes en relación con nuestra organización y nuestro desempeño laboral. Si así lo hacemos satisfacer tanto las necesidades como los intereses del contribuyente en un proceso integral, lo que le estamos entregando al contribuyente es una atención y un servicio con alta Calidad.

Las habilidades personales, como son la amabilidad, el respeto, la sinceridad y cortesía, la responsabilidad, sonreír, expresar el nombre del contribuyente, honestidad, tolerancia, confianza, interés en las personas, saludar, escuchar, amistad, transparencia. Habilidades técnicas: Conocimiento del servicio conocimiento y manejo de la Información, creatividad, conocimiento de los procedimientos de trabajo, rapidez, eficiencia, eficacia, manejo de equipos, herramientas o maquinaria, interés en solucionar los problemas del contribuyente.

Berry & Paradruramo (2003) señalan que "la calidad del servicio no es una disciplina distinta del marketing de servicios; es parte central de éste". La calidad es entendida como el nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela clave. El servicio tiene la particularidad de ser intangible, su prestación y su consumo son simultáneos, al revés de lo que ocurre con los productos que primero son fabricados y luego han de venderse y ser utilizados. El Servicio se concibe como el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza.

La fundamentación teórica, que sustenta la satisfacción del usuario, se encuentra en la teoría de los dos factores en el trabajo. La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. En este sentido, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional, (Herzberg, 2011).

De las numerosas definiciones existentes de satisfacción del contribuyente, en esta investigación vamos a considerar a Evrard (2003) que define la satisfacción del cliente como "un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo", por ser muy general y no incluir la base de referencia con la que el cliente compara su experiencia de compra y de consumo, que es objeto de controversia entre los investigadores. La satisfacción del cliente va unida a cada transacción específica, a diferencia de la actitud hacia un producto o servicio que es general y puede existir sin que haya habido una experiencia personal de compra y de consumo concreta. La calidad de servicio percibida es similar a la actitud hacia un servicio, y no está vinculada a cada transacción específica como la satisfacción del cliente, sino que es una valoración global o de conjunto del servicio (Parasuraman, Zenithal y Berry, 2011).

La teoría de los dos factores en la satisfacción del contribuyente sostiene que unas dimensiones de la prestación del servicio se relacionadas con la satisfacción al contribuyente y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del contribuyente. Swan y Combs (1976), y Silvestre & Johnston (1990) estudian la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente. Ninguna de estas investigaciones concluye que existan dimensiones que sólo produzcan satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción.

Aunque todos estos estudios utilizan el método del incidente crítico, el análisis de los datos realizados (y, por tanto, las dimensiones obtenidas), los productos y/o servicios estudiados y los segmentos de clientes analizados son distintos. En Swan y Combs (1976), que son investigaciones que únicamente estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumental es, vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma. Bitner (1990) y Silvestre y Johnston (1990).

Satisfacción, (del latín satis = bastante + facere = hacer) -aunque definido por el diccionario de la lengua española como “El estado que resulta de la realización de lo que se pedía o deseaba”. Para que el concepto de satisfacción del cliente sea operativo dentro de la empresa, hay que entender muy bien su significado y la globalidad del proceso humano a través del cual el cliente la percibe. Sólo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado. El cliente - usuario es, pues, el punto de partida de una estrategia de servicio. El objetivo de una buena estrategia de servicio debe consistir en satisfacer a los contribuyentes usuarios actuales y elevar los niveles de satisfacción.

Contrariamente a la opinión de una serie de funcionarios no es el contribuyente quien debe adaptarse a la organización, sino la organización quien debe adaptarse al contribuyente. Se sostiene al respecto que “La satisfacción de los clientes depende del desempeño que se percibe en un producto o servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedará satisfecho. Si el desempeño rebasa las expectativas, el comprador quedará encantado. Las empresas procuran mantener satisfechos a sus clientes. Los clientes satisfechos vuelven a comprar y comunican sus experiencias positivas con el producto.



La clave es hacer que las expectativas del cliente coincidan con el desempeño de la empresa (Horovitz, 2012).

Es particularmente extraño como alguna organización, no tienen departamento de servicio al contribuyente y si lo tienen estos se reducen a recibir reclamos o dar las garantías de la prestación de servicio, generalmente tienen poco personal con preparación básica en procedimientos administrativos para el trato con el público, con muy poco conocimiento del producto y de los procedimientos administrativos de la empresa. Si los conceptos anteriores nos hacen énfasis en percibir que es lo que desea el cliente para que de acuerdo a ello podamos satisfacer sus necesidades, en este concepto nos indica que si las organizaciones no prestan importancia a sus áreas de atención al cliente conllevaría a una insatisfacción total de las necesidades de los consumidores y su correspondiente cambio de empresa. En toda empresa actualmente se está estudiando progresivamente diversas maneras de satisfacción al cliente con el fin de elevar el grado de satisfacción y de fidelizar a los actuales, en este sentido se establecen políticas de atención que todos los empleados están obligados a cumplir.

Se puede definir que la satisfacción del prestador de servicios, es la percepción favorable que produce en el prestador de servicios una buena organización que lo motiva a mejorar su desempeño y la satisfacción del usuario, es la percepción favorable que produce en el usuario la recepción de una atención de calidad. “En el contexto de los servicios, el valor se define como la importancia que obtiene una acción específica con relación a las necesidades de un individuo en un momento específico. Las organizaciones crean valor al prestar un servicio de calidad que los contribuyentes lo requieren, A cambio las organizaciones reciben valor de sus contribuyentes en la forma de dinero que el cliente paga para adquirir y usar los servicios” (Lovelock, 2014)

Otro tema a considerar es sobre los aspectos distintivos de los servicios. Teniendo en cuenta el ambiente dinámico por la prestación del servicio de hoy

en día, se debe otorgar un valor agregado a la eficacia de su administración, aunque es muy importante llevar a cabo una operación eficiente. El servicio se debe adaptar a las necesidades del contribuyente. Es muy habitual que los malos ambientes de trabajo se traduzcan en un servicio pésimo, ya que los empleados tratan a los clientes de la misma manera que sus directivos los tratan a ellos. Los negocios con una alta rotación de los empleados, se quedan frecuentemente atascados en lo que se denomina el ciclo de fallas, que se caracteriza por la baja remuneración y alta rotación de los empleados.

Según Lovelock (2014). Si los empleados entienden y apoyan los objetivos de la organización, tienen habilidades necesarias para triunfar en la realización de sus labores, trabajan bien en equipo, reconocen la importancia de la satisfacción del cliente y tienen iniciativa propia en la resolución de problemas, las funciones de operaciones y marketing serán más fáciles de dirigir. El problema es que las técnicas tradicionales de medición de la productividad se centran más en los resultados; ponen énfasis en la eficiencia, pero descuidan la efectividad. El énfasis en la efectividad y en los resultados indica que los temas de productividad, calidad y valor no pueden estar separados. Los directivos y empleados necesitan generar ideas de cómo seguir mejorando los resultados obtenidos.

Además, las características distintivas del servicio, como son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad, tienen implicaciones especiales para el posicionamiento y la selección de atributos que deben enfatizarse. La Simplificación administrativa viene siendo entendida y aplicada como remedios reactivos que nos ofrece el sistema legal a acciones u omisiones de la administración pública, pero que no brindan al ciudadano elementos que representan la búsqueda de su satisfacción en su interrelación con el estado.

La relevancia social que justifica la investigación , producto de la baja calidad de los servicios prestados a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Corongo, genera insatisfacción permanente en los usuarios de los servicios, ya que los servicios no están a la altura de sus expectativas; esto

causa malestar y fastidio entre los pobladores que sufren esta realidad y trae como consecuencia un bajo nivel de calidad de vida de la población, se considera que todo esfuerzo en mejorar la calidad de vida de la población debe ser apoyado.

#### **1.4. Formulación del problema:**

¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; 2015?

#### **1.5. Justificación del estudio:**

Las implicancias prácticas que justifican la investigación es que la población se beneficiará con esta investigación, Los resultados que se obtengan servirán para dar recomendaciones a las autoridades municipales para mejorar la calidad de la prestación del servicio que se presta al contribuyente, satisfacción de los usuarios y cuando los usuarios están satisfechos y conformes con los servicios municipales que reciben, se vive en un ambiente de mayor armonía y satisfacción en la población. Los resultados de la presente investigación brindarán un marco orientador a los funcionarios servidores de la Municipalidad en estudio, para mejorar su desempeño y de esta manera poder brindar servicios de mayor calidad, lo cual servirá para elevar el nivel de la calidad de vida de la población. Las recomendaciones aportarán sustantivas orientaciones a fin de ser aplicadas en las municipalidades con las mismas características.

La conveniencia que justifica la investigación está dada en el estudio de la calidad, requisito indispensable en todas las organizaciones que producen un bien o prestan un servicio, ya sean públicas o privadas, y se constituye en un reto alcanzar estándares internacionales de calidad, la calidad está casi ligada hasta en su propia existencia; es decir que no existe nada que impida brindar servicios de alta calidad y las organizaciones que no adecuan sus servicios a

lo que el usuario exige, no ayudan a incrementar la satisfacción del usuario y vivir en una sociedad de bienestar.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

**Hi:** Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Describir la calidad del servicio actual en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015

Describir la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

Establecer la relación existente entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

Establecer la relación existente entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

Establecer la relación existente entre seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

Establecer la relación existente entre empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

Establecer la relación existente entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

# **CAPÍTULO II**

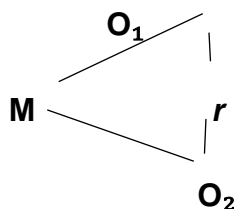
## II. MÉTODO

Arias (2006), define el marco metodológico como el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. Este método se basa en formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medio de investigaciones relacionadas al problema.

### 2.1 Diseño de investigación

Para Hernández et al. (2010), el diseño de la presente investigación constituye un aspecto fundamental necesario de todo proceso científico por ello adopta la clasificación de Dankhe (1986). Quien clasifica los tipos de investigación en: exploratorios descriptivos, correlacionales y explicativos.

El diseño aplicado en la investigación es de tipo correlacional, porque tiene como propósito conocer la relación que existe entre las variables la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y demostrar si están o no están relacionadas en los mismos sujetos para posteriormente analizar la correlación del caso y así determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables. (Hernández et al 2010); este diseño se caracteriza porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación técnica estadísticas, se estima la correlación. La presentación del diseño de la investigación es la siguiente:



**Dónde:**

**M** = Muestra.

**O<sub>1</sub>** = Calidad de servicio.

**O<sub>2</sub>** = satisfacción del usuario.

**r** = Relación de las variables de estudio.



## 2.2. Variables, operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>V1 Calidad del servicio</b>	Se definen como el juicio que el usuario realiza acerca de la superioridad o excelencia global del producto, que la misma es una actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción y que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los usuarios. (Parasuraman, Zenithal y Berry (1985))	Es la representación de las propiedades en una tabla de Ranking de deficiencias; de acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar una encuesta, inspirada en el modelo SERVQUAL, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y Elementos tangibles.	Fiabilidad	X1. Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	1	Ordinal  Malo: 15 - 35 Regular: 35 - 55 Bueno: 55 - 75
					2	
			Capacidad de respuesta	X2 Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido	3	
					4	
					5	
			Seguridad	X3 Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.	6	
					7	
					8	
			Empatía	X4 Personal de aspecto cuidado y atención personalizada	9	
					10	
					11	
			Elementos tangibles	X5 Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado	12	
					13	
					14	
					15	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>V2</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	Es el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio que recibe con sus expectativas. Gerson, (2006).	Es la medición de los Gaps (brechas) obtenidos mediante encuestas a 361 usuarios escogidos al azar; usando el método SERVQUAL y utilizando la escala de Likert respecto a expectativas y percepciones de los usuarios.	Expectativas	Y1. Servicios prestados sin errores	1	Ordinal. Malo: 16 - 37 Regular: 37 - 58 Bueno: 58 - 80
					2	
					3	
			Percepciones	Y2. Calidad y precio de los servicios	4	
					5	
					6	
			Atención y quejas	Y3 disponibilidad del personal para solucionar reclamos	7	
					8	
					9	
			Conformidad	Y4 grado de confiabilidad con el servicio municipal	10	
					11	
					12	
			Información	Y5. Conocimiento de precios y procesos de los servicios prestados	13	
					14	
					15	

## 2.3 Población y muestra.

### Población:

La población es un conjunto de personas de la misma clase, limitada por el estudio. “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 2011).

El universo de la población sobre el cual se ha trabajado y mediante la cual se han obtenido los resultados, estuvo constituido por 1,824 habitantes, de la Municipalidad Provincial de Corongo.

### Muestra

Es un sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta (Hernández, 2010). Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, se aplica cuando se conoce el tamaño de la población.

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = 1.96 valor de la distribución normal

N = Población de la Municipalidad de Corongo, se considera 1,824.

E = 4% de error de tolerancia

$p = 25\%$  de pobladores conformes con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo. Encuesta piloto realizada a 40 pobladores, de los cuales 10 están conformes con la calidad de los servicios prestados por la municipalidad.

$q = 75\%$  de pobladores no satisfechos con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo.

Remplazando los valores para determinar el tamaño de la muestra:

$n = 361$  pobladores.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad Técnica.**

Se empleó la encuesta, que consiste en una serie de preguntas formalizadas que se aplica a una muestra para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Díaz de Rada (2001), describe a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

### **Instrumento**

De acuerdo a Hernández (2010) un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.

En este estudio se empleó el cuestionario, que contiene las preguntas relacionadas a las variables de investigación, el cuestionario tuvo preguntas en escala de Likert de 1 al 5; en la que 1 significa nunca y 5 representa siempre, de acuerdo con lo que se pregunta. El instrumento fue validado

por juicio de expertos y la confianza se obtuvo por el método de alfa de Cronbach, siendo el resultado de  $\alpha = 0,8348$  que tiende a 0.9, dado que los resultados obtenidos son mayores a 0.7 se concluye que el cuestionario es confiable; y se pudo aplicar a la muestra Validez

### **Validez.**

La validación del instrumento se sometió a juicios de expertos en la materia con grado de maestría, entregándoles el cuestionario para verificar si cada uno de los reactivos, guardan relación con los indicadores sus dimensiones y estas se relacionan con las variables. Como dice Baechle y Erarle (2007) la validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba.

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad del instrumento calidad de servicio, se determinó por el coeficiente de alfa de cronbach, con una muestra piloto de 40 trabajadores que no tienen vinculación directa con la población de estudio por 15 ítems. Se determinó que el instrumento aplicado es confiable y reporta un valor alto equivalente a 0.7. Conforme a lo anterior para la satisfacción del usuario se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de cronbach con una muestra piloto de 40 trabajadores sin vinculación directa con la población de estudio, por 16 ítems. La que determinó una confiabilidad alta del instrumento de valor 0.7. Para, Hernández (2010), la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

## **2.5 Métodos de análisis de datos.**

Para la investigación se realizó haciendo uso del programa estadístico spss versión 23.0 para el análisis de los resultados se empleó las tablas de frecuencia y figuras con sus respectivas interpretaciones los métodos de análisis de datos fueron la distribución de frecuencias que muestra la información de forma tabulada y detallada y ordenada, permitiendo un análisis rápido y objetivo .Del mismo modo se realizó la prueba estadística del no paramétrica de chi cuadrada y el coeficiente de correlación de

Pearson para la contratación de la hipótesis de investigación, que son medidas de asociación o interdependientes entre las variables cualitativas y cuantitativas respectivamente

## **2.6 Aspectos éticos**

La información recopilada mediante la encuesta a los 361 pobladores de la provincia. Fueron tratados en forma anónima el cual fue de conocimiento de los encuestados, con la finalidad que se sientan cómodos al expresar su opinión de la percepción que tiene de la calidad de servicio y satisfacción del usuario dentro de la población.

Al respecto, las interpretaciones y discusiones de los resultados obtenidos se realizaron en base a fundamentos humanísticos apoyada en antecedentes existentes, mas no en función a prejuicios de los investigadores.

## **CAPÍTULO III**

### III RESULTADOS

#### 3.1 Matriz de puntuaciones.

Tabla N° 01 Matriz de puntuaciones de las variables en estudio con sus respectivas dimensiones.

Variable / Dimensión	Rango de puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad	
		Baja	Moderada	Alta					
Var1	Calidad de servicio	15 a 75	<35	35 a 54	>54	44,6	Moderada	0,507	
Dim1	Fiabilidad	2 a 10	<4	5 a 7	>7	5,9	Moderada	0,510	3
Dim2	Capacidad de respuesta	3 a 15	<7	7 a 11	>11	8,8	Moderada	0,521	1
Dim3	Seguridad	3 a 15	<7	7 a 11	>11	9,1	Moderada	0,488	5
Dim4	Empatía	3 a 15	<7	7 a 11	>11	9,0	Moderada	0,498	4
Dim5	Elementos tangibles	4 a 20	<9	9 a 14	>14	11,8	Moderada	0,515	2
Variable / Dimensión	Rango de puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad	
		Insatisfacción	Satisfacción moderada	Complacencia					
Var2	Satisfacción del usuario	16 a 80	<37	37 a 58	>58	47,3	Satisfacción moderada	0,511	
Dim1	Expectativas	3 a 15	<7	7 a 11	>11	8,9	Satisfacción moderada	0,507	3
Dim2	Percepciones	3 a 15	<7	7 a 11	>11	9,0	Satisfacción moderada	0,503	4
Dim3	Atención de Quejas	3 a 15	<7	7 a 11	>11	8,5	Satisfacción moderada	0,538	1
Dim4	Conformidad	3 a 15	<7	7 a 11	>11	9,1	Satisfacción moderada	0,490	5
Dim5	Información	4 a 20	<9	9 a 14	>14	11,7	Satisfacción moderada	0,518	2

Fuente: Elaborado en base a los resultados de la encuesta



En la tabla N° 01 se define los intervalos de cada categoría definida para cada variable y sus respectivas dimensiones con sus respectivos rangos, así podemos observar que la variable calidad de servicio en el índice de 0 a 1, tiene un valor de 0.507 está en la categoría moderada y en cuanto a sus dimensiones, todas las dimensiones se comportan como la variable es decir todos se ubican en la categoría de moderada, en cuanto a la prioridad se debe priorizar como primer orden a la dimensión capacidad de respuesta, seguido de elementos tangibles, en tercer lugar la dimensión fiabilidad, en cuarto lugar la dimensión empatía y finalmente la dimensión seguridad.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario tiene un índice de 0.511 que en la clasificación está dentro de satisfacción moderada, las prioridades en sus dimensiones en orden son: atención de quejas, información, expectativas, percepciones y conformidad respectivamente.

### 3.2 Análisis descriptivo de las variables:

**Tabla N° 02: Distribución de frecuencias de Calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Corongo – 2015.**

Dimensiones y variable	Baja		Moderada		Alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	37	10.2	295	81.7	29	8.0	361	100.0
Capacidad de respuesta	42	11.6	265	73.4	54	15.0	361	100.0
Seguridad	26	7.2	281	77.8	54	15.0	361	100.0
Empatía	32	8.9	268	74.2	61	16.9	361	100.0
Elementos tangibles	62	17.2	270	74.8	29	8.0	361	100.0
Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2016	31	8.6	309	85.6	21	5.8	361	100.0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

En la tabla N° 02 describimos la variable Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Corongo y sus respectivas dimensiones, en el cual se observa que el 81.7% del total de encuestados manifiestan que es moderada la dimensión fiabilidad, así mismo el 77.8% del total encuestados afirma que la dimensión seguridad es moderada y además podemos observar que el 74.2% del total califica

como moderada la dimensión empatía, se concluye que calidad de servicio es moderada en la Municipalidad Provincial de Corongo representado por un 85.6% del total encuestados.

**Tabla N° 03: Distribución de frecuencias de Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo y sus respectivas dimensiones, 2015.**

Dimensiones y variable	Insatisfacción		Satisfacción moderada		Complacencia		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Expectativas	27	7.5	298	82.5	36	10.0	361	100.0
Percepciones	4	1.1	328	90.9	29	8.0	361	100.0
Atención de Quejas	23	6.4	308	85.3	30	8.3	361	100.0
Conformidad	21	5.8	295	81.7	45	12.5	361	100.0
Información	30	8.3	323	89.5	8	2.2	361	100.0
Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015	20	5.5	324	89.8	17	4.7	361	100.0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

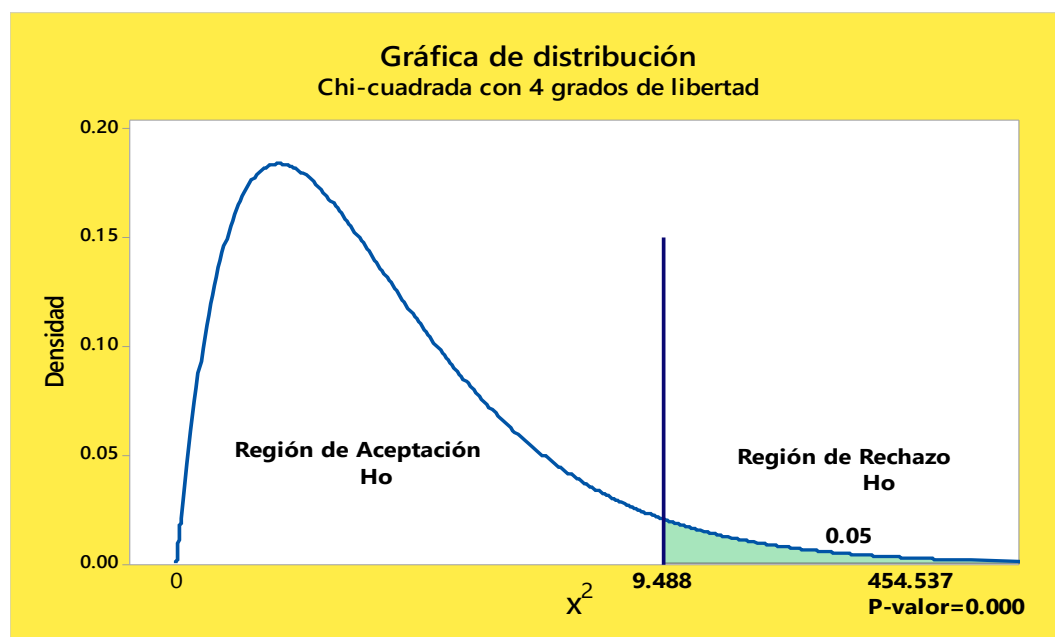
En la tabla N.º 03 describimos la variable satisfacción del usuario y sus respectivas dimensiones de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Corongo en el año 2015, en el cual se observa que el 90.9% de los usuarios manifiestan sentirse satisfechos moderadamente en la dimensión percepciones, así mismo el 89.5% del total de usuarios afirma que en la dimensión información también están satisfechos moderadamente y también se aprecia que el 85.3% del total de usuarios siente satisfacción moderada con respecto a la dimensión atención de quejas, se concluye que la satisfacción del usuario en términos de promedio modal es satisfacción moderada representado por un 89.8% del usuarios de la Municipalidad Provincial de Corongo , 2015.

### 3.3. Análisis estadístico correlacional:

**Tabla N° 04: Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.**

Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015	Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015							
	Insatisfacción		Satisfacción moderada		Complacencia		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	19	5.3	12	3.3	0	0.0	31	8.6
Moderada	1	0.3	307	85.0	1	0.3	309	85.6
Alta	0	0.0	5	1.4	16	4.4	21	5.8
Total	20	5.5	324	89.8	17	4.7	361	100.0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.



**Figura N° 01. Distribución de chi cuadrada.**

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

Según los resultados obtenidos en la tabla N° 4 se presenta que el 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad.

Realizando la prueba estadística  $\chi^2$ : con un nivel de significación del 5% (0.05),  $p$ -valor = 0.000 podemos afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el  $p$  valor es menor a 5% a una confianza de 95%.

**Tabla N° 05: Distribución de frecuencia de la calidad del servicio actual en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.**

Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015	n	%
Baja	31	8.6
Moderada	309	85.6
Alta	21	5.8
Total	361	100.0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

De la tabla N° 05 los resultados obtenidos en la calidad de servicio, se puede describir que, del total de encuestados, el 85.6% percibieron que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, seguido de un 8.6% que manifiesta que la calidad de servicio es baja y solo el 5.8% del total de encuestados mencionaron que es alta la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015.

**Tabla N° 06: Distribución de frecuencia la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.**

<b>Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Insatisfacción	20	5.5
Satisfacción moderada	324	89.8
Complacencia	17	4.7
Total	361	100.0

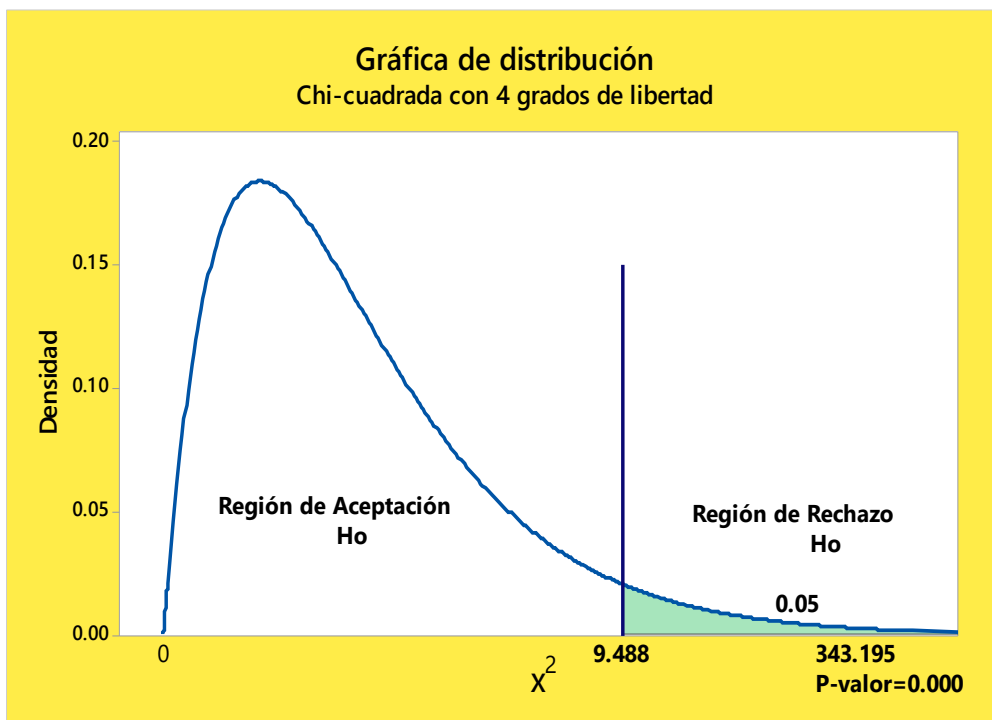
**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

Respecto a la variable satisfacción del usuario que se presenta en la tabla N°06, evaluamos los resultados de la percepción de los 361 encuestados, de los cuales el 89.8% perciben una moderada satisfacción, seguido de un 5.5% que se siente insatisfecho, solo el 4.7% de los encuestados refieren que tienen una satisfacción de complacencia o satisfactorio.

**Tabla N° 7 Distribución de frecuencia entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.**

<b>Fiabilidad en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015</b>	<b>Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015</b>							
	<b>Insatisfacción</b>		<b>Satisfacción moderada</b>		<b>Complacencia</b>		<b>Total</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Baja	19	5.3	18	5.0	0	0.0	37	10.2
Moderada	1	0.3	293	81.2	1	0.3	295	81.7
Alta	0	0.0	13	3.6	16	4.4	29	8.0
Total	20	5.5	324	89.8	17	4.7	361	100.0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuestados.



**Figura N° 02. Distribución de chi cuadrada.**

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

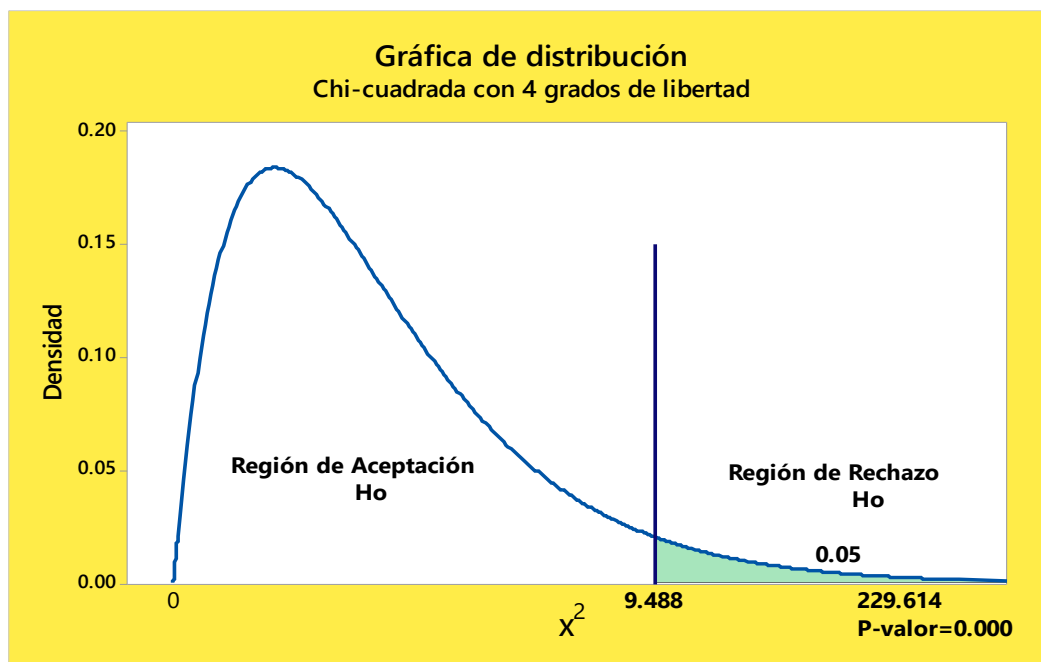
Con ayuda de la tabla N° 07 podemos establecer que el 81.2% de los usuarios encuestados, percibieron que la calidad de servicio en la dimensión de fiabilidad es moderada con una satisfacción de atención moderada, asimismo el 5.3% de los usuarios percibieron como baja la fiabilidad y se sienten insatisfechos con la atención que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo.

Realizando la prueba estadística  $\chi^2$  podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza del 95%. Tabla N° 08

**Distribución de frecuencia entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.**

Capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015	Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015							
	Insatisfacción		Satisfacción moderada		Complacencia		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	19	5.3	23	6.4	0	0.0	42	11.6
Moderada	1	0.3	263	72.9	1	0.3	265	73.4
Alta	0	0.0	38	10.5	16	4.4	54	15.0
Total	20	5.5	324	89.8	17	4.7	361	100.0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.



**Figura N° 03. Distribución chi cuadrada.**

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

Los resultados de la tabla N° 08 podemos señalar que, de una población de 361 encuestados, el 72.9% han percibido que la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta es moderada y que la satisfacción del usuario es moderada, además podemos indicar que el 10.5% de los usuarios perciben que la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta es alta con una satisfacción moderada.

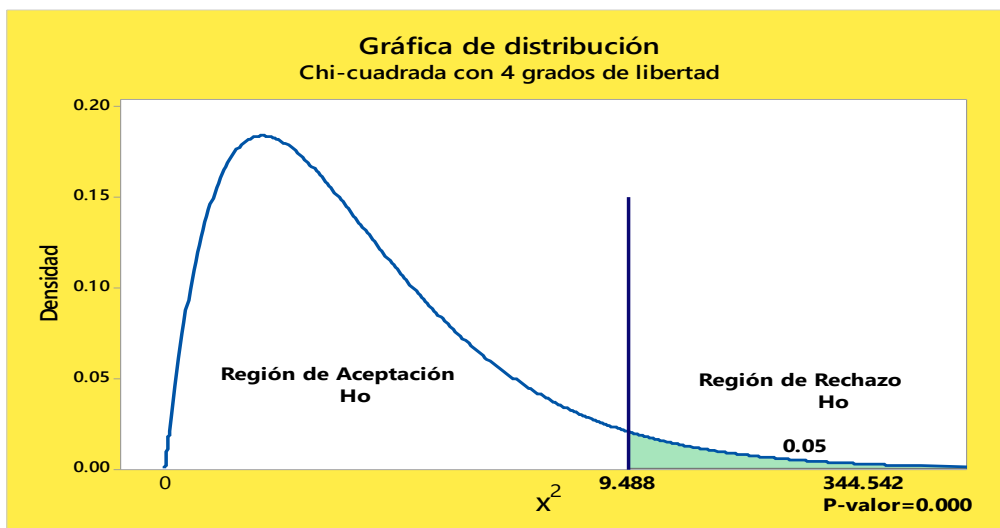
Realizando la prueba estadística  $\chi^2$  afirmamos que existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.

**Tabla N° 09: Distribución de frecuencia entre seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.**

Seguridad en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015	Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015							
	Insatisfacción		Satisfacción moderada		Complacencia		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	19	5.3	7	1.9	0	0.0	26	7.2
Moderada	1	0.3	280	77.6	0	0.0	281	77.8
Alta	0	0.0	37	10.2	17	4.7	54	15.0
Total	20	5.5	324	89.8	17	4.7	361	100.0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.





**Figura N° 04. Distribución chi cuadrada.**

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

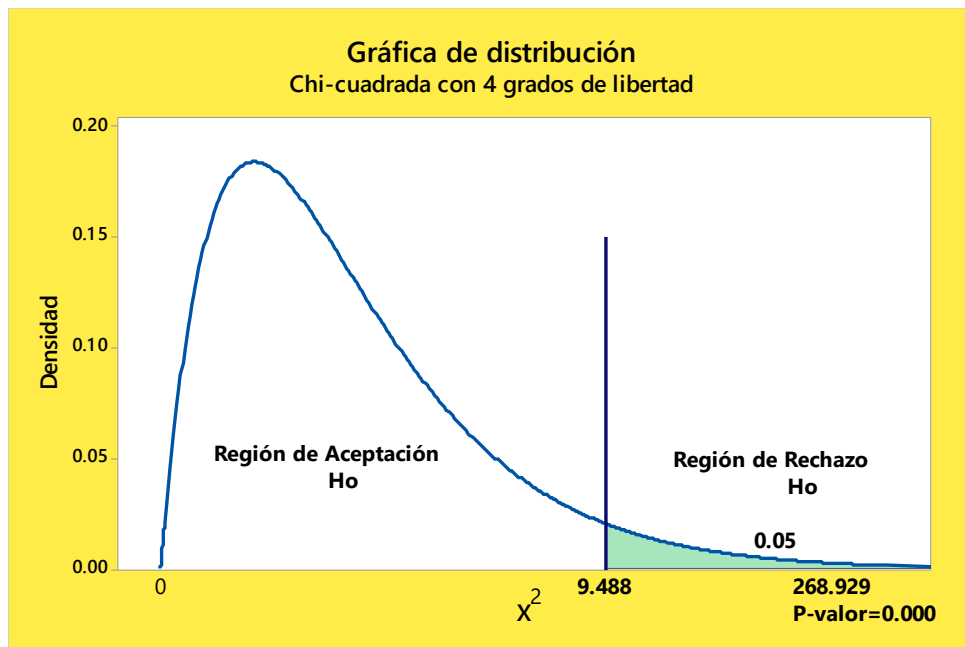
Con ayuda de la tabla N° 09 podemos observar que el 77.6% de los usuarios afirman que la calidad de servicio en su dimensión seguridad está por mejorar y su satisfacción es moderada, además se presenta que el 10.2% de los usuarios percibieron que calidad de servicio en la dimensión seguridad es alta y manifiestan estar bien satisfechos.

Realizando la prueba estadística  $\chi^2$  podemos afirmar que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%

**Tabla N° 10: Distribución de frecuencia entre empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.**

Empatía en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015	Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015							
	Insatisfacción		Satisfacción moderada		Complacencia		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	19	5.3	13	3.6	0	0.0	32	8.9
Moderada	1	0.3	266	73.7	1	0.3	268	74.2
Alta	0	0.0	45	12.5	16	4.4	61	16.9
Total	20	5.5	324	89.8	17	4.7	361	100.0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.



**Figura N° 05. Distribución chi cuadrada.**

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

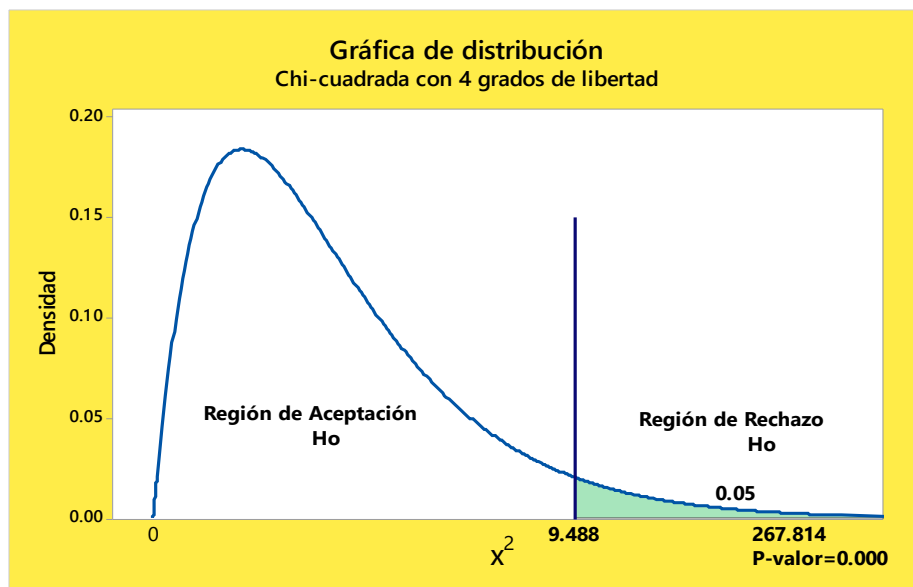
En la tabla N° 10 observamos que, de una muestra de 361 usuarios, el 73.7% de los usuarios percibieron que la calidad de servicio en la dimensión empatía es moderada con una satisfacción moderada, de la misma manera un 12.5% percibieron que la calidad de servicio es alta en su dimensión empatía y tienen satisfacción moderada.

Realizando la prueba estadística  $\chi^2$  podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.

**Tabla N° 11: Distribución de frecuencia entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.**

Elementos tangibles en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015	Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015							
	Insatisfacción		Satisfacción moderada		Complacencia		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	19	5.3	43	11.9	0	0.0	62	17.2
Moderada	1	0.3	268	74.2	1	0.3	270	74.8
Alta	0	0.0	13	3.6	16	4.4	29	8.0
Total	20	5.5	324	89.8	17	4.7	361	100.0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.



**Figura N° 06. Distribución chi cuadrada**

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

En la tabla N° 11 observamos que, de una muestra de 361 usuarios, el 73.7% de los usuarios percibieron que la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles es moderada con una satisfacción moderada, de la misma manera un 12.5% percibieron que la calidad de servicio es alta en su dimensión elementos tangibles y tienen satisfacción moderada.

La prueba estadística  $\chi^2$  podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.

### **3.4. Contrastación de la Hipótesis de Investigación: método Chi cuadrado.**

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2016.

**a) Nivel de Significancia**

Nivel de significancia =0.05

**b) Muestra:**

Para la contrastación se usó la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada y el diagrama de dispersión de la suma de las puntuaciones de las escalas de Likert de cada variable.

El estadístico de prueba es la fórmula de la prueba chi cuadrado que se define de la siguiente manera:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

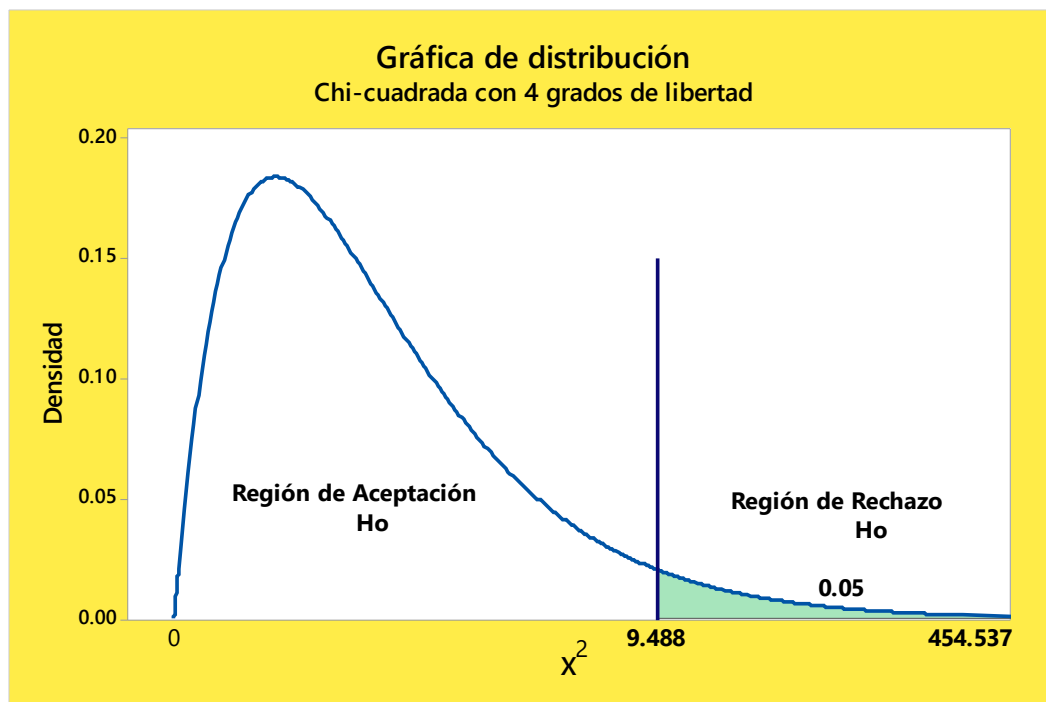
Dónde:

$$\text{donde, } E_{ij} = \frac{n_i C_j}{n}$$

Realizando los cálculos tenemos el siguiente valor:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 454.537$$

Con 4 grados de libertad,



**Figura N° 07. Áreas de la distribución**

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de la encuesta.

**c) Decisión:**

Observando los resultados del estadístico el valor de la chi cuadrada que es 454.537, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2016 con una seguridad de 95%; para ver la relación directa o indirecta se observa el diagrama de dispersión, donde se presenta la ecuación de regresión y observamos que la pendiente es positiva (directa), finalmente se calculó el coeficiente V de Cramer que resulta también significativo (0.793), por lo tanto se concluye que existe una relación directa entre las dos variables y se cumple la hipótesis de investigación.

# **CAPÍTULO IV**

## IV DISCUSIÓN

Se considera que la satisfacción del usuario, de servicios o bienes diversos, es el norte que guía la gestión de toda organización pública o privada, es uno de los componentes que tiene la nueva corriente llamada Nueva gestión Pública, que toma prácticas exitosas de la gerencia privada y las aplica al sector público. Uno de los conceptos que conlleva a alcanzar plena satisfacción en los clientes, consumidores o usuarios de servicios o bienes; es el que se relaciona con la calidad; en nuestro caso calidad de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Corongo. Toda municipalidad tiene que atender a su población dotándoles de servicios diversos relacionados a seguridad, salud, educación, recreación, transporte, etc. Y se tiene que brindar estos servicios de manera sostenible y que protejan el medio ambiente, es decir preservando la riqueza cultural y de los recursos medio ambientales con que se cuenta, con responsabilidad social y ambiental. El tema de calidad, es un tema muy importante, muy considerado y tomado en cuenta en la Administración Moderna y, la búsqueda de la calidad, es práctica común en todas las organizaciones de los países más desarrollados que el nuestro; sin embargo, en muchas de las organizaciones públicas del interior de nuestro departamento y en la mayoría de las zonas rurales del país, aun no se le otorga la importancia que debe tener este concepto, y por consiguiente, la calidad que tienen los servicios prestados por algunas municipalidades, en promedio, no reúnen los estándares de calidad que deben tener, lo que ocasiona insatisfacción en los usuario de estos servicios, y por lógica elemental, esta insatisfacción se refleja en la calidad de vida de la población; de esta forma subsiste el problema, el mismo que se tiene que dar solución. Este estudio se orienta a ello.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Los estadígrafos resultantes, observando los resultados del estadístico el valor de la chi cuadrada que es 454.537, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2016 con una seguridad de



95%; para ver la relación directa o indirecta se observa el diagrama de dispersión, donde se presenta la ecuación de regresión y observamos que la pendiente es positiva (directa), finalmente se calculó el coeficiente V de Cramer que resulta también significativo (0.793), por lo tanto se concluye que existe una relación directa entre las dos variables y se cumple la hipótesis de investigación. Estos resultados son parecidos a los obtenidos por el investigador Petracchi (1998) en su tesis doctoral realizada para la Universidad de Buenos Aires titulada: “La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos” en una investigación de tipo correlacional, llega a la conclusión que existe una relación directa entre las dos variables de estudio, sostiene que una de las nociones que guían a la gestión pública o privada es la de mejora continua Ese proceso de mejora se asienta tanto en el potenciamiento de la capacidad operativa del aparato estatal como en el incremento de los niveles de calidad de los servicios. A su vez, dicha mejora en la calidad de los servicios sienta sus bases en el logro de un alto nivel de satisfacción y participación de la ciudadanía. Esta realidad, se puede evaluar mediante procedimientos cuantitativos y cualitativos. Con estos resultados resaltamos que la calidad de servicio se practica desde hace muchos años en todos los países para ello debería haber calidad desde el diseño hasta la entrega de un bien o servicio, pasando por todas las acciones. Si no que también las actividades administrativas y comerciales, en especial las que tienen que ver con el ciclo de atención al cliente incluyendo todo servicio posterior; esta premisa es confirmada por Sosa (2000) dice que se entiende por calidad el nivel de excelencia que una empresa se propone alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Calidad es brindar la mejor atención a la primera vez y con cero de errores.

De igual forma, consideramos el objetivo específico N° 1: Describir la calidad del servicio actual en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Los resultados obtenidos en la calidad de servicio, se puede describir que, del total de encuestados, el 85.6% percibieron que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, seguido de un 8.6% que manifiesta que la calidad de servicio es baja y solo el 5.8% del total de encuestados mencionaron que es alta la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015.

Esta afirmación se fundamenta en el estudio de Begazo (2006) quién en su tesis de maestría en Turismo de la Universidad Nacional de San Marcos, titulada “¿Cómo medimos el servicio?” Empleando el análisis bibliográfico, con muestra censal e Investigación de tipo exploratoria, el autor llega a la conclusión de que, en un mundo globalizado la calidad del servicio es fundamental para competir en cualquier actividad, que la medición del servicio es fundamental para todo negocio, para lograr fidelizar a sus clientes. Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permite contribuir a futuras investigaciones.

Respecto al objetivo específico N° 2: Describir la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Los resultados obtenidos en la satisfacción del usuario que se presenta en la tabla N°06, evaluamos los resultados de la percepción de los 361 encuestados, de los cuales el 89.8% perciben una moderada satisfacción, seguido de un 5.5% que se siente insatisfecho, solo el 4.7% de los encuestados refieren que tienen una satisfacción de complacencia o satisfactorio. Estos resultados concuerdan con fundamentación teórico sobre satisfacción del usuario, se encuentra en la teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo. La teoría de los dos factores fue formulada por (Herzberg 2011) en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. En la realidad se puede decir que la satisfacción del usuario depende a la atención que se le brinde de acuerdo a sus necesidades que se le presente.

Así mismo al analizar el objetivo específico N° 3: Establecer la relación existente entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Realizando la prueba estadística  $\chi^2$  podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues

el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza del 95%. Estos resultados están en la misma argumentación que Sosa (2000), quien dice que se entiende por calidad el nivel de excelencia que una empresa se propone alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Calidad es brindar la mejor atención a la primera vez y con cero de errores; eso hace fiable el servicio, y el cliente está dispuesto en realizar una segunda compra del servicio. Berry (2003) nos dice que crear y cultivar una cultura de cero defectos es tan crítico en servicios como en manufactura, sin embargo, la cuestión es más compleja en los servicios, pues los errores se cometen siempre en frente de los clientes. En realidad, con estos resultados se realiza la importancia de ser una organización fiable y de cultivar una cultura orientada al cliente y a la calidad de los servicios.

En atención al objetivo específico N° 4: Establecer la relación existente entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Realizando la prueba estadística chi<sup>2</sup> afirmamos que existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%. Así mismo Berry (2003) expresa que “La productividad y la motivación del empleado de una empresa de servicio es la base de la correcta atención a los clientes. Puede decirse que no es suficiente un manual de normas y procedimientos para brindar buena respuesta al cliente, sino que es preciso ir mucho más allá. Para atender al cliente, un empleado primero debe saber qué quiere el cliente, lo cual presupone un conocimiento del servicio que vende y un espíritu orientado a la investigación para descubrir las necesidades y los deseos de los clientes. En consecuencia, el buen desempeño del servicio depende de tres factores claves: el conocimiento del servicio y del mercado; la habilidad y voluntad de servir, y la actitud, es decir, sentir placer en atender”. En la realidad Se no se cumple lo ofrecido con exactitud, o se genera la falta de credibilidad y con ello se afecta la imagen que los clientes tienen del servicio y de la organización que lo proporciona.

En relación con el objetivo específico N° 5: Establecer la relación existente entre seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo,

2015. Realizando la prueba estadística  $\chi^2$  podemos afirmar que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%. Esta premisa es confirmada por Berry (2003) nos señalan que la investigación de las expectativas del consumidor es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio. La calidad del servicio se obtiene a partir de la relación entre la no confirmación de la expectativa y el desempeño del servicio, si el desempeño del servicio no está en concordancia con la calidad esperada es señal que no se confirma la expectativa. La, no confirmación surge de la discrepancia entre la expectativa anterior y el desempeño real del servicio. Entonces la satisfacción resultante del consumo de un servicio no es sólo un fenómeno cognoscitivo, sino que implica la afectividad y los sentimientos del consumidor, quien se siente bien cuando está satisfecho y mal cuando está insatisfecho. Esta realidad Se resalta la importancia, de la seguridad en brindar un servicio de acuerdo a las expectativas del cliente, como medida para lograr la satisfacción de los usuarios de los servicios.

En atención al objetivo específico N° 6: Establecer la relación existente entre empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Realizando la prueba estadística  $\chi^2$  podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%. Esta premisa está por Begazo (2006), que recomiendan el uso del método Servqual de Calidad de servicio, se ha seguido en este estudio, es que este modelo a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, mediante una escala de respuesta múltiple, sirve para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio, al respecto Berry (2003) nos señalan que la investigación de las expectativas del consumidor es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio. La calidad del servicio se obtiene a partir de la relación entre la no confirmación de la expectativa y el desempeño del servicio, si el desempeño del servicio no está en concordancia con la calidad esperada es señal que no se confirma la expectativa. Esta realidad Entonces la satisfacción resultante

del consumo de un servicio no es sólo un fenómeno cognoscitivo, sino que implica la afectividad y los sentimientos del consumidor, quien se siente bien cuando está satisfecho y mal cuando está insatisfecho.

Respecto al objetivo específico N°7: Establecer la relación existente entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Realizando la prueba estadística  $\chi^2$  podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%. Estos resultados tienen coincidencias con Vila, (2011) quien en su tesis magistral del departamento de Psicología, de la Universidad de las Islas Baleares y del Instituto Municipal d'Esports (IME), en el Ayuntamiento de Palma de Mallorca, titulada "Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca", En esta investigación exploratoria, las investigadoras tomando una muestra de 507 usuarios, escogida por oportunidad, concluye que la orientación a la calidad de la gestión municipal plantea el reto de formalizar nuevos sistemas de gestión de los servicios deportivos municipales, con el objetivo de conseguir que las organizaciones hagan frente a un entorno dinámico y complejo y que para conseguirlo es preciso analizar la satisfacción de los usuarios. Esta realidad se considera que este estudio constituye un aporte a la población involucrada de la Municipalidad Provincial de Corongo; porque probada la relación existente entre las variables investigadas es dar importancia al tema de calidad de servicios, así mismo se ha encontrado una nueva relación, que se debe de profundizar e investigar: que la mayor satisfacción de los usuarios implica una mayor participación en la gestión municipal.

# **CAPÍTULO V**

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1. Conclusión general.**

Según los resultados obtenidos en la tabla N° 4 relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad. Así mismo en el Figura N° 1 Realizando la prueba estadística  $\chi^2$ : con un nivel de significación del 5% (0.05),  $p$  - valor = 0.000 podemos afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el  $p$  valor es menor a 5% a una confianza de 95%.

### **5.2. Conclusiones específicas**

Según los resultados obtenidos en la tabla N° 5 los resultados obtenidos en la calidad de servicio, se puede describir que, del total de encuestados, el 85.6% percibieron que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, seguido de un 8.6% que manifiesta que la calidad de servicio es baja y solo el 5.8% del total de encuestados mencionaron que es alta la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015.

En la tabla N° 6, se refleja lo que respecta a la satisfacción del usuario, se llegó a la conclusión que, la satisfacción del usuario en términos de promedio modal es satisfacción moderada representado por un 89.8% del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo ,2015.

Como se muestra en la tabla N° 7 y Figura N° 02, en lo que respecta a la relación existente entre la fiabilidad y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que, realizando la prueba estadística  $\chi^2$  podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el  $p$  valor es menor a 5% (0.05) a una confianza del 95%.

Como se puede observar en la tabla N° 08 y Figura N° 3, en lo que respecta a la relación existente entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, se llegó a la conclusión que los resultados de la prueba estadística chi2 afirmamos que existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.

Según lo que muestra la tabla N° 09 y figura N° 4, en lo que respecta a la relación existente entre seguridad y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que los resultados la prueba estadística chi2, permiten afirmar que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.

De acuerdo con los resultados contenidos en la tabla N° 10 y figura N° 05, en lo que respecta a la relación existente entre empatía y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que los resultados chi2 podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.

En la tabla N° 11 y Figura N° 6, en lo que respecta a la relación existente entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que los resultados Realizando la prueba estadística chi2 podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.



# **CAPÍTULO VI**

## **VI. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta que ha quedado establecida la relación directa y significativa que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, se recomienda al alcalde provincial, a sus regidores y a los líderes políticos de la mencionada municipalidad, establecer políticas y acciones relacionadas a mejorar la calidad de los servicios prestados en la actualidad a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios y elevar el nivel de la calidad de vida de la población.

Replicar las políticas y todas las acciones orientadas a la mejora de la calidad de los servicios, y a asumir una cultura de calidad, orientada a los ciudadanos y a reconsiderar que el tema de calidad es un tema crucial en la administración pública moderna.

Coordinar con sus empleados a fin de establecer jornadas de capacitación en temas de capacidad de respuesta de los empleados, frente a problemas que se presenten en la municipalidad, a fin de dar una respuesta adecuada y oportuna a las situaciones problemáticas detectadas.

Mejorar la tecnología relacionada a la información, emplear las TICs existentes en la gestión municipal, toda cuenta que es muy importante en la percepción de la satisfacción de los usuarios, sobre todo para conocer sus expectativas y atenderlas.

Ampliar y profundizar el estudio de las variables investigadas, con la finalidad de contribuir en la mejora de la calidad de los servicios municipales prestados. Considerar el estudio de las variables: nivel de satisfacción Del usuario y participación ciudadana, se ha desprendido del presente estudio la relación directa existente entre estas variables y sería convenientes medirlas, establecer su grado de correlación.

## **VII. REFERENCIAS**

## VII.REFERENCIAS

- Abigail, V. (2011) *En la teoría y práctica de esfuerzos por asegurar la calidad de servicio*, tesis para optar el Grado de magister en ciencias. Universidad autónoma de nuevo león
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5ta ed.) Caracas Venezuela: Episteme
- Begazo, J. D. (2006). “¿Cómo medimos el servicio?” Tesis para optar el grado de Magister y publicada en la revista UNMSM. Volumen 9. Número 18. Diciembre.
- Berry, L. & Paraduramo, A. (2003) “*Marketing en las Empresas de Servicios*”, Bogotá. Ed Grupo Editorial Norr
- Berry, L.L. & Paraduramo A. (2003) “*Marketing en las Empresas de Servicios*”, Bogotá. Colombia. Grupo Editorial Norma.
- Bitner, M. J. (1990): “*Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses*”. New York. Ed. Journal of Marketing.
- Bojacá J. E. (2004). *XYZ investigación pedagógica Estado del Arte semilleros*. Bogotá: Universidad Santo Tomás de Aquino.
- De La Molina, R. (2010) “*Gestión de la calidad en la administración municipal*” Tesis para optar el título de Magister en Administrador de Empresas. Universidad Antenor Orrego, Trujillo.
- Díaz De Rada, V. (2001) “*Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*” México. Ed. ESIC Editorial.
- Escobar, E. M. (2014) “*Percepción de la calidad del servicio para los clientes de tarjetas de crédito de BANCOOMEVA domiciliadas en la ciudad de Cali*”. Tesis para optar el grado de maestro en Administración de Empresas, en la

Universidad Autónoma de Occidente; Facultad De Ciencias Económicas.  
Santiago De Cali.

Evrard, Y. (2003): *"La satisfacción des consommateurs: état des recherches"*. Paris.  
Ed. Revue Francaise du Marketing.

Fuentes, M. (2014). *Dimensiones del Modelo SERVQUAL*. Tesis para optar el grado  
de maestro en Administración, facultad de ciencias económicas. Bogotá  
Colombia

Hernández Sampieri, R .et, al. (2010) *"Metodología de la Investigación"*. (5ta ed.)  
Derechos reservados 2010, respecto a la quinta edición por Mac Graw- Hill /  
interamericana editores, S.A. de México D.F.

Herzberg, f. (2011): *The Motivation to Work*. New York. Ed. John Wiley & Sons,  
Inc.

Horovitz, J. (2012) *La satisfacción total del cliente*. México Ed. Folio.

Lovelock, C. (2014) *"Marketing de servicios"* México. Ed. Prentice Hall.

Mendoza, I. S. M. (2008) *"Sistema de cultura organizacional y efectividad  
institucional del Gobierno Provincial de Huaraz: 2006"* tesis para optar el grado  
de maestro en la UNASAM.

Prado, L (2011) *Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: implantación.  
Evolución y tendencias*, tesis para optar el grado maestría de la Universidad  
de Salamanca.

Parasuraman & Zeithaml & Berry (2011) *"Un modelo conceptual de la calidad del  
servicio y su Implicaciones para la investigación futura"* Nueva York. Ed.  
Journal of Marketing.

- Petracci, M. (1998) "*La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*" Tesis doctoral de la Universidad de Buenos Aires.
- Rúa, O. (2009) "*Implicaciones del liderazgo y del clima organizacional en la calidad de los servicios públicos municipales: Estudio del caso del Ayuntamiento de la Póvoa de Linares*" Tesis Doctoral, de la Universidad de La Rioja.
- Silvestre, R. & Johnston, R. (1990): "*The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*". New York. Ed. Sto John's University.
- Sosa, D. (2000) "*Los Servicios Turísticos, Cualidades y Medición*", Lima Perú. Ed. San Marcos.
- Swan, E. & Combs, L. (1976) "*Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept*". New York. Ed. Journal of Marketing.
- Tamayo & T. M. (2011) *El proceso de la investigación científica*. México. (1ra Ed.) Limoso.
- Vila, P. I. & Sánchez, G. C. & Manassero, M. A. (2011) "*Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca*" Investigación doctoral del Departamento de Psicología. Universidad de las Islas Baleares y el Instituto Municipal d'Esports (IME), Ayuntamiento de Palma de Mallorca.
- Zenithal, V. (1985) *Marketing Strategy*. México. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- INEI. (2016) *Instituto Nacional De Estadística E Informática*. [Http://www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe)

# **ANEXO**

## ANEXO N° 1 INSTRUMENTOS

### FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE

#### SERVICIO.

**1. Nombre:**

Cuestionario para evaluar la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

**2. Autora:**

Br. HUAMÁN BEDÓN, Rossmi

**3. Asesor**

Dr. Salinas Gamboa, José German

**4. Año de Creación:** mayo 2017

**5. Objetivo:**

Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

**6. Estructura**

El instrumento está compuesto por 15 preguntas sustentadas en el marco teórico y relacionado con cada una de las variables. Las preguntas están distribuidas de la siguiente manera:

**Variable 1: Calidad de servicio**

**(15 Preguntas)**

- |                          |             |
|--------------------------|-------------|
| • Fiabilidad             | 2 Preguntas |
| • Capacidad de respuesta | 3 Preguntas |
| • Seguridad              | 3 Preguntas |
| • Empatía                | 3 Preguntas |
| • Elementos tangibles    | 4 Preguntas |



**Muestra de aplicación:**

Se trabajará con una muestra probabilística, determinada de manera aleatoria dirigida a 361 pobladores de la Municipalidad Provincial de Corongo.

**7. Validez:**

Mediante juicio de expertos

**8. Confiabilidad:**

Mediante Alfa de Cronbach.

**9. Forma de administración:**

En forma individual

**10. Duración:**

12 minutos

**11. Forma de calificación:**

El instrumento ofrece cinco categorías de respuesta con un escalamiento tipo Likert:

<b>Categoría de respuesta</b>	<b>de</b>	<b>Calificación</b>
Nunca		1
A veces		2
Regularmente		3
Casi siempre		4
Siempre		5

## INSTRUMENTO QUE SE APLICA DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FECHA: /05/2016

### CUESTIONARIO

#### SOBRE CALIDAD DE SERVICIO.

Estimado (a):

El presente cuestionario tiene por objetivo medir la “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONGO, 2015”; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad, de la veracidad de sus respuestas depende los resultados de esta investigación, que beneficiará a la población involucrada.

FIABILIDAD						
N°	Habilidad del personal para realizar su trabajo	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña					
2	El trabajador tiene experiencia en sus funciones					

CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°	Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
3	El personal es educado y amable					
4	Recibo un servicio rápido					
5	El personal está comprometido y motivado					

SEGURIDAD						
N°	Conocimientos y habilidades para otorgar confianza y credibilidad	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
6	El personal nos inspira confianza					
7	Atienden nuestros requerimientos sin errores					
8	Creemos todo lo que nos dicen los empleados de la Municipalidad					

EMPATIA						
N°	Personal capacitado en entender las necesidades de los demás	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
9	El trato al público es cordial y amable					
10	El personal entiende las necesidades de la población					
11	El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población					

ELEMENTOS TANGIBLES						
N°	Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipamiento y personal uniformado	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
12	La infraestructura de la Municipalidad se encuentra en buen estado					
13	Las oficinas son cómodas y aparentes					
14	Las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado					
15	El personal está uniformado					

***¡Mil gracias por su tiempo!***

**FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL**  
**USUARIO**

**12. Nombre:**

Cuestionario para evaluar la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

**13. Autora:**

Br. HUAMÁN BEDÓN, Rosmeri Jessica.

**14. Asesor**

Dr. Salinas Gamboa, José German

**15. Año de Creación:** mayo 2017

**16. Objetivo:**

Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

**17. Estructura**

El instrumento está compuesto por 16 preguntas sustentadas en el marco teórico y relacionado con cada una de las variables. Las preguntas están distribuidas de la siguiente manera:

<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>	<b>(16 Preguntas)</b>
• Expectativas	3 Preguntas
• Percepciones	3 Preguntas
• Atención a quejas	3 Preguntas
• Conformidad	3 Preguntas
• Información	4 Preguntas

**18. Muestra de aplicación:**

Se trabajará con una muestra probabilística, determinada de manera aleatoria dirigida a 361 pobladores de la Municipalidad Provincial de Corongo.

**19. Validez:**

Mediante juicio de expertos

**20. Confiabilidad:**

Mediante Alfa de Cronbach

**21. Forma de administración:**

En forma individual

**22. Duración:**

12 minutos

**23. Forma de calificación:**

El instrumento ofrece cinco categorías de respuesta con un escalamiento tipo Likert:

<b>Categoría de respuesta</b>	<b>de</b>	<b>Calificación</b>
Nunca		1
A veces		2
Regularmente		3
Casi siempre		4
Siempre		5

INSTRUMENTO QUE SE APLICO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CUESTIONARIO**

**SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO**

FECHA: /05/2016

Estimado (a):

El presente cuestionario tiene por objetivo medir la “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONGO, 2015”; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad, de la veracidad de sus respuestas depende los resultados de esta investigación, que beneficiará a la población involucrada.

EXPECTATIVAS						
N°	Servicio prestado con oportunidad	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	El horario es el adecuado y se ajusta a mi tiempo					
2	El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado					
3	La atención en las oficinas es rápida y no hago colas					

PERCEPCIONES						
N°	Calidad y precio de los servicios	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
4	El costo de los servicios es razonable					
5	Recibo un servicio de calidad					
6	Considero que cada vez mejoran los servicios					

<b>ATENCIÓN DE QUEJAS</b>						
<b>N°</b>	<b>Disponibilidad del personal para solucionar reclamos</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi simple</b>	<b>Siempre</b>
7	El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos					
8	Se solucionan rápidamente nuestros reclamos					
9	Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos					

<b>CONFORMIDAD</b>						
<b>N°</b>	<b>Grado de conformidad con el servicio municipal</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
10	Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen mis expectativas					
11	Me encuentro conforme con el personal de la Municipalidad					
12	Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad					

<b>INFORMACIÓN</b>						
<b>N°</b>	<b>Conocimiento de los precios y procesos de los servicios prestados</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13	La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente					
14	Se emplean los medios adecuados para informar a la población					
15	No se niega ninguna información a la población					
16	Estoy bien informado de todo lo que sucede en la Municipalidad					

***¡Muchas gracias por su tiempo!***

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1

TITULO: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre el indicador y ítem		Relación entre el ítem y la opción de repuesta		Observaciones y/o recomendaciones		
				Nunca	A Veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
V1 CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña																
			El trabajador tiene experiencia en sus funciones						X		X			X		X			
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido.	El personal es educado y amable												X		X		
			Recibo un servicio rápido						X		X			X		X			
			El personal está comprometido y motivado											X		X			
	Seguridad	Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.	El personal nos inspira confianza							X		X			X		X		





## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2016”

**DIRIGIDO A:** la población de la Municipalidad Provincial de Corongo.


**TIEMPO DE DURACIÓN:** 30 minutos.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Dr. Edwin Jhony Asnate.  
Salazar

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Dr. en Cs. de Ingeniería de la  
Computación.

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	x	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	---	-------	------	----------



Dr. Edwin J. Asnate Salazar  
COESPE 0197

---

**Firma del Evaluador**

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Para la Confiabilidad del cuestionario de preguntas para la recolección de datos, se utilizó el análisis de consistencia Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), donde,

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \hat{\sigma}_i^2}{\hat{\sigma}_x^2} \right)$$

Al realizar esta prueba, haciendo uso del programa estadístico SPSS, se obtuvo un valor de  $\alpha = 0,8348$  que tiende a 0.9, además podemos observar que pasa con el alfa de Cronbach si se elimina alguna pregunta y vemos que todos son mayores a 0.7, tal como se muestra en los siguientes resultados:

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña	16.75	2.449	0.461	0.826
2.- El trabajador tiene experiencia en sus funciones	17.18	1.840	0.234	0.760
3. El personal es educado y amable	17.35	1.977	0.282	0.850
4.- Recibo un servicio rápido	16.55	1.792	0.080	0.850
5.- El personal está comprometido y motivado	15.68	1.610	0.016	0.803
6.- El personal nos inspira confianza	15.33	1.661	0.564	0.831
7.- Atienden nuestros requerimientos sin errores	17.80	1.908	0.144	0.775
8.- Creemos todo lo que nos dicen los empleados de la Municipalidad	18.15	2.233	0.364	0.816
9.- El trato al público es cordial y amable	18.78	1.717	0.309	0.855
10. El personal entiende las necesidades de la población	15.67	1.710	0.016	0.561
11.- El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población	17.20	1.640	0.018	0.750
12.- El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población	17.33	1.777	0.280	0.850
13.- Las oficinas son cómodas y aparentes	15.15	2.243	0.014	0.806
14.- Las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado	16.76	2.439	0.261	0.836
15.- El personal está uniformado	16.51	1.793	0.070	0.851

Dado que los resultados obtenidos son mayores a 0.7 se concluye que el cuestionario es confiable; y se puede aplicar a la muestra.

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

TITULO: " Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2016"																			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre el indicador y ítem		Relación entre el ítem y la opción de repuesta	Observaciones y/o recomendaciones			
				Nunca	A Veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI	NO	
V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Expectativas	Servicio prestado sin errores	El horario es el adecuado y se ajusta a mi tiempo												X		X		
			El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado						X			X				X		X	
			La atención en las oficinas es rápida y no hago colas											X			X		
	Percepciones	Calidad y precio de los servicios	El costo de los servicios es razonable													X		X	
			Recibo un servicio de calidad						X			X				X		X	
			Considero que cada vez mejoran los servicios											X			X		
	Atención de Quejas	Disponibilidad del personal para solucionar	El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos							X			X			X		X	
															X		X		



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”

**DIRIGIDO A:** la población de la Municipalidad Provincial de Corongo.


**TIEMPO DE DURACIÓN:** 30 minutos.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Mgtr. Ever Orlando Huamán Bedón.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Mag. En Gestion publica

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	x	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	---	-------	------	----------



Mgtr. CPCC Ever O. Huaman Bedon  
MAT. N° 06-1135

**Firma del Evaluador**

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

Para la Confiabilidad del cuestionario de preguntas para la recolección de datos, se utilizó el análisis de consistencia Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), donde,

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

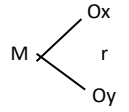
Al realizar esta prueba, haciendo uso del programa estadístico SPSS, se obtuvo un valor de  $\alpha = 0,8348$  que tiende a 0.9, además podemos observar que pasa con el alfa de Cronbach si se elimina alguna pregunta y vemos que todos son mayores a 0.7, tal como se muestra en los siguientes resultados:

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. El horario es el adecuado y se ajusta a mi tiempo	16.75	2.449	0.461	0.826
2. El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado	17.18	1.840	0.234	0.760
3. - La atención en las oficinas es rápida y no hago colas	18.35	1.721	0.109	0.838
4. El costo de los servicios es razonable	17.35	1.977	0.282	0.850
5. Recibo un servicio de calidad	16.55	1.792	0.080	0.850
6.- Considero que cada vez mejoran los servicios	15.68	1.610	0.016	0.803
7. - El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos	15.33	1.661	0.564	0.831
8. Se solucionan rápidamente nuestros reclamos	17.80	1.908	0.144	0.775
9.- Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos	18.15	2.233	0.364	0.816
10.- Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen mis expectativas	18.78	1.717	0.309	0.855
11.- Me encuentro conforme con el personal de la Municipalidad	16.77	2.458	0.440	0.754
12.- Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad	18.30	1.721	0.238	0.808
13.- La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente	15.48	1.647	0.019	0.805
14.- Se emplean los medios adecuados para informar a la población	17.50	1.452	0.333	0.771
15.- No se niega ninguna información a la población	16.38	1.807	0.319	0.865
16.- Estoy bien informado de todo lo que sucede en la Municipalidad	11.37	1.711	0.114	0.738

Dado que los resultados obtenidos son mayores a 0.7 se concluye que el cuestionario es confiable; y se puede aplicar a la muestra.

## ANEXO N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015"

ENUNCIADO	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>PG.-</b> ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; 2015?</p>	<p><b>Hi</b> = Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p> <p><b>H0</b> = No existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p>	<p><b>OG.-</b> Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p> <p><b>Oe1.-</b> Describir la calidad del servicio actual en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p> <p><b>Oe2.-</b> Describir la satisfacción del usuario de los servicios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p> <p><b>Oe3.-</b> Establecer la relación existente entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p> <p><b>Oe4.-</b> Establecer la relación existente entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p> <p><b>Oe5.-</b> Establecer la relación existente entre seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p> <p><b>Oe6.-</b> Establecer la relación existente entre empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p> <p><b>Oe7.-</b> Establecer la relación existente entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.</p>	<p><b>V<sub>1</sub></b> Calidad de servicio.</p> <p><b>V<sub>2</sub></b> Satisfacción del usuario.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Expectativas</p> <p>Percepciones</p> <p>Atención de quejas</p> <p>Conformidad</p> <p>Information</p>	<p><b>X1.</b> Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p> <p><b>X2.</b> Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido.</p> <p><b>X3.</b> Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.</p> <p><b>X4.</b> Personal capaz de entender las necesidades de los demás</p> <p><b>X5.</b> Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado.</p> <p><b>Y1.</b> Horario adaptado a las necesidades de los usuarios de los servicios</p> <p><b>Y2.</b> Servicio prestado sin errores</p> <p><b>Y3.</b> Bajo costo de los servicios</p> <p><b>Y4.</b> Respeto al usuario. Pronta atención de los reclamos</p> <p><b>Y5.</b> Información completa e inmediata, que permita concluir los trámites.</p>	<p>Formación aparente al cargo</p> <p>Experiencia</p> <p>Motivación y compromiso</p> <p>Nivel educacional Personal que irradie confianza</p> <p>Habilidad para conocer a las personas</p> <p>Equipamiento, Mobiliario Calidad de las instalaciones Estado de las oficinas</p> <p>Horario de atención</p> <p>% de quejas y reclamos</p> <p>Costo de los servicios</p> <p>Rapidez en los trámites</p> <p>Acceso a la información</p>	<p><b>Tipo</b> de investigación: No experimental</p> <p><b>Diseño:</b> Transaccional correlacional</p>  <p><b>Dónde:</b> <b>M</b>= muestra <b>O1</b>= Variable 1 <b>O2</b>= Variable 2 <b>r</b>= relación de las variables de estudio.</p>



## ANEXO N° 3: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION



### MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONGO

*“Tierra de Pallas y Panatahuas”*

## CONSTANCIA

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONGO, HACE CONSTAR:

Que la Br. Rossmeri Jessica Huamán Bedón, alumna de post grado de la Universidad Cesar Vallejo, para la realización de su trabajo de investigación denominado: **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”**, en la provincia referida; realizó encuesta los días 16 al 20 de mayo del 2016.

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

Corongo, 20 de mayo de 2016.

ACO - BAMBAS - CUSCA - LA PAMPA - YANAC - YUPAN



Dirección: Jr. Grau 206 Corongo - Telefax 043 - 448049  
Email: muni\_corongo@hotmail.com



## ANEXO N° 4 BASE DE DATO

Pregunta Encuestados	VARIABLE 1															VARIABLE 2														
	D1			D2			D3			D4			D5			D1			D2			D3			D4			D5		
	1. El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña	2. El trabajador tiene experiencia en sus funciones.	3. El personal es educado y amable.	4. El dependiente inspira confianza	5. El personal está comprometido y motivado.	6. El personal nos inspira confianza.	7. Atienden nuestros requerimientos sin errores	8. Creemos todo lo que nos dicen los empleados de la Municipalidad	9. El trato al público es cordial y amable.	10. El personal entiende las necesidades de la población	11. El personal dedica mucha atención en los problemas de la población.	12. La infraestructura de la Municipalidad se encuentra en buen estado.	13. Las oficinas son cómodas y aparentes	14. Las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado.	15. El personal está uniformado.	1. El horario es el adecuado y se ajusta a mi tiempo	2. El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado	3. La atención en las oficinas es rápida y no hago colas	4. El costo de los servicios es razonable	5. Recibo un servicio de calidad	6. Considero que cada vez mejoran los servicios	7. El personal está predispuerto a atender quejas y reclamos	8. Se solucionan rápidamente nuestros reclamos	9. Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos	10. Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen mis expectativas	11. Me encuentro conforme con el personal de la Municipalidad.	12. Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad	13. La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente.	14. Se emplean los medios adecuados para informar a la población.	15. No se niega ninguna información a la población
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
2	2	4	2	2	3	3	4	2	4	2	2	1	4	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
5	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3
7	3	5	2	3	4	4	5	3	5	3	2	2	3	5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
8	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	
9	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	
10	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
11	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	
12	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4
14	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
15	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	
16	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
17	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	
18	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	3	2
19	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	
21	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3
22	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	
23	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	2	4	2	2
24	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
25	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	
26	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	
27	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	2	
28	3	4	2	3	1	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
29	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	
30	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	

31	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2		
32	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	
33	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
34	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	4	
35	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	
36	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	
37	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	
38	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	
39	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	
40	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	
41	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	2	
42	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	
43	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
44	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	
45	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	
46	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	
47	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
48	2	3	2	4	2	5	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	
49	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	
51	3	4	1	2	3	3	4	2	4	2	2	1	1	4	2	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	
52	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	
53	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
54	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	
55	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	2	4	
56	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	
57	4	4	2	2	3	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	
58	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
59	2	2	5	4	4	3	2	3	2	4	3	5	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	4	2	
60	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	
61	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	
62	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	
63	2	4	3	1	3	3	4	2	4	1	2	3	1	4	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	
64	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
65	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
66	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
67	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
68	2	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2
69	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	
70	4	4	1	3	5	2	4	1	4	3	2	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	

71	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
72	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	
73	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
74	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	
75	2	3	2	1	4	3	3	2	3	1	1	2	3	3	1	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	
76	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	1	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	
77	2	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	
78	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	
79	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	
80	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3
81	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	
82	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
83	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	
84	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	2	2	
85	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	
86	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	
87	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	3	4	3	2	
88	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
89	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	
90	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	1
91	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	
92	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	
93	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	
94	3	2	4	3	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	
95	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	
96	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
97	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
98	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	
99	4	5	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
100	4	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	4	
101	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	4	2	
102	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	4	
103	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	

104	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	
105	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	
106	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	
107	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
108	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	
109	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
110	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2
111	3	4	4	2	3	2	4	3	4	2	2	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	
112	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	
113	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
114	2	2	2	4	3	4	2	3	2	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2
115	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	
116	4	2	4	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	
117	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
118	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
119	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
120	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	
121	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	
122	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	2	2	4	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
123	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	
124	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	
125	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	
126	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	
127	3	2	4	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	
128	3	2	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
129	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	
130	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
131	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
132	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	
133	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	
134	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	
135	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
136	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	
137	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	
138	2	2	3	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	
139	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	
140	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
141	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	4	
142	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	
143	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	3	2	4	2	
144	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
145	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
146	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	
147	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	2	4	
148	4	2	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	
149	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
150	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	



151	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
152	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	4	3	2	2	3	2	4	
153	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	4	
154	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
155	3	4	2	2	4	3	4	3	4	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
156	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	
157	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
158	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	4	2	4	3	
159	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	
160	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	3	
161	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	2	4	
162	4	2	2	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	
163	3	4	2	4	3	2	4	2	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	
164	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
165	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	2	
166	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	
167	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	4	3	3	
168	3	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
169	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	
170	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	
171	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	
172	2	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	
173	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	4	
174	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	4	2	
175	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	
176	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
177	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	
178	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	
179	3	3	3	4	1	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	
180	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	2	
181	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	
182	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	
183	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	
184	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	4	4	
185	2	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	3	4	3	4	2	3	3	2	
186	3	4	2	4	2	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	3	4	3	
187	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	
188	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	3	
189	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	
190	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	
191	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	
192	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	
193	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
194	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	4	3	
195	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
196	4	2	3	4	3	4	2	2	2	4	5	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	3	4	
197	2	4	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	
198	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	

199	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3			
200	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	4	3			
201	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3			
202	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3			
203	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3			
204	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3			
205	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2			
206	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3			
207	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2			
208	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3			
209	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3		
210	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3		
211	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3			
212	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	3	4	3	3			
213	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3			
214	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	
215	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	2	4	4		
216	3	2	2	4	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3		
217	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3		
218	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3			
219	3	2	2	1	3	3	2	3	2	1	4	2	4	2	1	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2		
220	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2		
221	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
222	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2		
223	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3		
224	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	
225	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
226	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
227	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	2	2		
228	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2		
229	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4		
230	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
231	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
232	3	2	2	4	3	4	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
233	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	
234	1	4	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	
235	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
236	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	
237	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
238	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
239	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	
240	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
241	1	4	3	2	2	3	4	2	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	
242	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	
243	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
244	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	
245	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
246	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	

247	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	4	
248	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3	
249	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	
250	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	
251	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	
252	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	
253	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
254	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	
255	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	
256	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	4	2	3	4
257	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	
258	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	
259	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	4	2	3	3	3	
260	3	4	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
261	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3
262	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	
263	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
264	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
265	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	2	4
266	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3
267	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	
268	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
269	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3
270	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
271	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	
272	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	
273	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	
274	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
275	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
276	3	4	4	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3
277	4	2	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4
278	3	2	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	
280	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3
282	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3
283	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	3	2	2
284	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2
285	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3
286	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
287	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
288	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	3	2	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
290	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3
291	3	2	2	4	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
292	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3
293	2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2
294	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
295	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3



296	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3		
297	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	
298	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3		
299	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4		
300	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3		
301	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	2		
302	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3		
303	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
304	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	
305	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
306	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	
307	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	
308	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	
309	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	
310	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
311	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
312	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
313	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	
314	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	
315	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	
316	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	
317	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	2
318	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	5	5	1	1	2	2	3	
320	5	2	1	2	1	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	5	1	2	1	2	4	4	5	5	
321	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	
322	4	1	3	5	1	1	1	2	1	5	3	3	3	1	5	2	1	2	2	3	1	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	
323	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	1	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1	3	
324	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	5	5	2	2	1	1	3	
325	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	5	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	1	5	2	3	2	
326	3	4	1	2	5	5	4	4	4	2	1	1	1	4	2	2	2	5	5	2	2	3	2	3	5	5	2	1	1	1	3	
327	4	3	2	5	3	4	3	5	3	5	3	2	4	3	5	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	4		
328	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	
329	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	
330	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
331	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	
332	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	
333	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	
334	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	
335	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4	3	4	2	3	
336	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	
337	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	
338	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	
339	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	
340	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	
341	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	
342	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	
343	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	2	

344	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3
345	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
346	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3
347	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
348	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
349	4	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	
350	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3
351	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3
352	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2
353	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
354	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
355	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3
356	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3
357	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	
358	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4
359	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
360	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
361	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4

LACALIFICACION:

- SIEMPRE 5
- CASI SIEMPRE 4
- REGULARMENTE 3
- A VECES 2
- NUNCA 1