



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y la calidad de servicios post-pandemia en
una municipalidad de la provincia de Ica, 2022**

AUTOR:

Alfaro Quispe, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0003-3380-8228)

ASESOR:

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico (orcid.org/0000-0002-2984-6603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada para mi esposa Nelly y mis hijos Rodrigo, Micaela y Mateo, así como a mis Padres Juan y Juana, a mis hermanas Juana María y Mónica y a toda mi familia y amigos fieles quienes me han acompañado en esta travesía.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a todos los profesionales que han aportado a mi formación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	13
3.5 Procedimientos:	14
3.6 Método de análisis de datos:.....	14
3.7 Aspectos éticos:	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultados descriptivos de la variable Gestión administrativa	15
Tabla 2	Resultados descriptivos de la variable Calidad de servicio	16
Tabla 3	Correlación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios post-pandemia	17
Tabla 4	Correlación entre el proceso administrativo y la calidad de servicios post-pandemia	18
Tabla 5	Correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios post-pandemia	19
Tabla 6	Correlación entre la Competitividad y la calidad de servicios post-pandemia.	20

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo básico y nivel correlacional. La población y muestra estuvieron constituida por 70 usuarios de una municipalidad de la provincia de Ica. La técnica de recolección de datos utilizado fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para las dos variables. Los resultados mostraron que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio ($r=0.798$ y $p=0.000$) post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. Asimismo se observó que existe una relación positiva considerables entre la dimensión proceso administrativo y la variable calidad de servicio ($r=0.617$ y $p=0.000$), la dimensión recursos humanos y la variable calidad de servicios ($r=0.540$ y $p=0.000$) y la dimensión competitividad y la variable calidad de servicios ($r=0.719$ y $p=0.000$) post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. En tanto a los resultados descriptivos el 69% de los usuarios consideran que se mantiene una gestión administrativa regular, mientras el 68% de los mismos considera que se ofrece una mala calidad de servicio. Es decir, mientras existe un buen desempeño en la gestión administrativa, se obtendrá una óptima calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, proceso administrativo, recursos humanos y competitividad

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and post-pandemic service quality in a municipality in the province of Ica, 2022. This study had a quantitative approach, non-experimental design, basic type and correlational level. The population and sample consisted of 70 users from a municipality in the province of Ica. The data collection technique used was the survey and the instrument was the questionnaire for the two variables. The results showed that there is a very strong and significant positive correlation between the administrative management and service quality variables ($r=0.798$ and $p=0.000$) post-pandemic in a municipality in the province of Ica, 2022. Likewise, it was observed that there is a Considerable positive relationship between the administrative process dimension and the service quality variable ($r=0.617$ and $p=0.000$), the human resources dimension and the service quality variable ($r=0.540$ and $p=0.000$), and the competitiveness dimension and the service quality variable. services ($r=0.719$ and $p=0.000$) post-pandemic in a municipality in the province of Ica, 2022. Regarding the descriptive results, 69% of the users consider that regular administrative management is maintained, while 68% of the They themselves consider that a poor quality of service is offered. In other words, as long as there is good performance in administrative management, an optimal quality of post-pandemic services will be obtained in a municipality in the province of Ica, 2022.

Keywords: Administrative management, service quality, administrative process, human resources and competitiveness

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro planeta es un lugar que a lo largo de su historia ha presenciado muchísimas transformaciones ya sean geográficas, biológicas y sobre todo humanas. En este contexto la historia de nuestra especie nos demuestran que las expectativas y necesidades de las personas como usuarios de un servicio se han incrementado y complejizado, en consecuencia a ello las entidades gubernamentales usan la gestión administrativa, en especial la gestión municipal, que se define como un conglomerado de procedimientos y estrategias planificadas y ordenadas cuya razón de ser busca realizar y fiscalizar actividades las cuales se realizan en un periodo determinado (López, 2020).

En el Perú, los gobiernos municipales en función de la Ley Orgánica de Municipalidades, tienen la finalidad de mantener el bienestar a la comunidad que representan en su respectivo espacio geográfico. Para poder llevar a cabo esta labor, las municipalidades deben utilizar la gestión administrativa para brindar una adecuada calidad en los servicios públicos para lograr cubrir las necesidades del poblador.

En este sentido, las municipalidades deben implementar estrategias dirigidas a la optimización de sus procesos, tomando en consideración que estas deben adaptarse a los cambios globales ya que las gestiones administrativas de las municipalidades repercuten en la satisfacción percibida por los colaboradores públicos, las cuales se evidencian en las denuncias a los funcionarios públicos (López, 2020).

En la ciudad de Ica, esta situación se ha manifestado que gran cantidad de personas de bajos recursos viven agobiadas ante la despreocupación de los municipios por su situación tan precaria. A favor de ello, se plantea como pregunta general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022? Así mismo, se presentan como preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica,

2022?, ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022? y ¿Qué relación existe entre la competitividad y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022?

Debido a esta problemática esta investigación se justifica de forma teórica, ya que los conocimientos que deriven de los resultados y conclusiones de esta podrán ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones. Así mismo, se justifica en el plano práctico, ya que este estudio servirá de base para construir un plan de intervención que mejore la situación de personas con discapacidad. Por último, se justifica metodológicamente, ya que esta investigación utiliza materiales de recolección de datos que miden adecuadamente la variable.

Conforme a estas preguntas de investigación se ha formulado el objetivo general: Determinar si la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. Mientras que como objetivos específicos se plantearon: Determinar la relación existente entre el proceso administrativo y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022; determinar la relación existente entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022 y determinar la relación existente entre la competitividad y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022.

Asimismo, a partir de los objetivos se planteó como hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona significativamente la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. Y se formularon como objetivo específico: El proceso administrativo se relaciona significativamente la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. b. La gestión de recursos humanos y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. c. La competitividad se relaciona significativamente con la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se buscado estudios similares realizados previamente por otros expertos que sirven como referencia para realizar una contrastación de los resultados, estos pueden ser de naturaleza nacional o internacional según el lugar de origen de las mismas.

En el plano nacional, Bao et al. (2020), realizó un artículo para una revista científica que tuvo como fundamento describir la relación entre calidad de servicio con la gestión administrativa. El estudio es cuantitativo, de nivel relacional, transversal y prospectiva. Donde participaron 247 alumnos de la escuela de Posgrado Huánuco-Perú.

Por su parte Rojas et al. (2020), buscó describir si hay responsabilidad social de las Pymes y si existe relación con la calidad de servicio. Esta investigación es nivel correlacional, conto con la participación de 50 pymes del sector logístico representadas por un empleado y se utilizaron cuestionarios para hallar los resultados que permitieron concluir que si había conexión entre estas variables.

En ese sentido, Vela (2020), en su artículo científico se propuso hallar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha. En tanto esta metodología, empleó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado diseño no experimental, nivel relacional-explicativo, donde 245 pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha conformaron la muestra, así mismo se empleó el cuestionario para recolectar los datos con los que se comprobó la incidencia directa y significativa entre estas variables.

Por último, en el plano nacional Anchelia et al. (2021) en su artículo determinó si una gestión administrativa se relaciona con el compromiso organizativo, para cumplir con tal propósito, realizaron un estudio cuantitativo de diseño correlacional, donde 88 trabajadores del sector educación tales como docentes fueron parte de la muestra de estudio. La conclusión indica que un cincuenta y seis (56%) de trabajadores señalaron que una gestión administrativa en dicha entidad tiene buen nivel, el 20% de los trabajadores consideraron que tiene nivel bajo y el 24% de los colaboradores lo califican

como regular. Asimismo, se pudo encontrar la correlación directa y proporcionada con ambas variables de estudio.

Asimismo, Aliaga y Zapa (2021), en su artículo plantearon como objetivo determinar si una calidad del servicio es influenciada por una gestión de tipo administrativa en el hospital público de la provincia de Lima en los partos humanizados. Con respecto a su metodología presento un enfoque cuantitativo, de nivel correlativo-causal, donde 90 pacientes (mujeres) del hospital en mención conformaron la muestra, fueron seleccionadas a través de un muestreo aleatorio simple. Los autores concluyeron que la calidad de servicio y la gestión administrativa si se relacionan directa y significativamente.

Asimismo, Riffo (2019) buscó en su estudio conocer si los procesos de calidad son influenciados por la gestión administrativa, con una investigación cuantitativa, sustantiva, explicativo y de corte transversal, contó con la participación de ochenta docentes de centros educativos del distrito limeño de Chorrillos. Los resultados evidenciaron que el 70% de docentes desarrollaron destrezas administrativas, mientras un 85% manifiestan la existencia de una educación de buena calidad. Asimismo, se comprobó la existencia de asociación entre estas.

En el plano internacional, Vacacela y Pico (2021), en su artículo se propusieron determinar si la calidad del servicio se puede influenciar por la gestión administrativa, en ese sentido, mediante una encuesta a trescientos ochenta y ocho Instituto Tecnológico de Formación (ITF) se recolectaron los datos, ya que es una investigación de enfoque cuantitativo, estas consecuencias de modelo de regresión se pudo determinar que una gestión administrativa explica en un 0,981 los efectos sobre la satisfacción de la calidad que tiene un estudiante.

Por su parte Álvaro (2020), se propuso en su artículo describir si la gestión se relaciona con la calidad educativa, con una investigación cuantitativa de nivel racional, donde dieciséis directivos conformaron la muestra, donde en la estadística inferencial se obtuvo un p-valor inferior a 0.05 lo que determinó una relación de forma significativa entre estas.

En este orden de ideas, Morales y Paredes (2020) en su tesis plantearon como propósito descubrir si estas variables se relacionan, cabe precisar que esta investigación fue cuantitativa, de nivel relacional, en donde docentes y estudiantes, vinculados a actividades administrativas de la Universidad Técnica de Ambato conformaron la muestra y que al ser encuestados, se pudo determinar la relación significativa y directa entre ambas variables.

Mientras que, por Ecuador, Toral y Zeta (2016) realizaron su estudio en donde buscaron describir si el nivel en la calidad de estos servicios académicos existe relación con la gestión administrativa. Esta investigación se realizó en un enfoque cuantitativo en un nivel correlacional y tuvo como muestra a 356 personas, de las cuales 337 eran estudiantes, 15 docentes y empleados administrativos de la universidad nacional de Loja. Los investigadores concluyeron señalando que existe la correlación positiva entre estas dos variables.

Por tanto, las bases teóricas que fundamentan la variable gestión administrativa, Munch (2014) la define como un conjunto de actividades que se encuentran dirigidas al logro de una meta organizacional, la cual depende de la realización adecuada de estos procesos administrativos como planeación, organización, dirección y control. Otra definición la aporta Chiavenato (2014, p.70) que consideró a gestión administrativa como sucesos que se llevan a cabo en torno a una organización de recursos materiales y humanos a través de un debido proceso para conseguir responder a los objetivos de la empresa o entidad.

Según la Rice University (1994) la gestión administrativa tiene sus orígenes en la antigua Sumeria, ubicada en lo que hoy es el sur de Irak, dado que, debido a la cultura mercantil existente en la zona, el uso del dinero y la aparición de la escritura generó la necesidad de coordinar las actividades para que proporcionen bienes y servicios.

No obstante, el origen del término management se remonta a la palabra italiana de mediados del siglo XVI maneggiare, que a su vez se basa en la palabra latina para mano, manus, y, el cual hace referencia al manejo de caballos, posteriormente fue utilizado en el contexto eclesiástico,

refiriéndose a la manera en que se administraban los bienes eclesiásticos (Engwall, et al. 2016).

La gestión es una actividad humana universal en entornos domésticos, sociales y políticos, así como en las organizaciones (Boddy, 2017). No obstante, en un sentido institucional, el término se refiere a los gerentes, es decir, a las personas responsables de administrar. En un sentido funcional se refiere a la práctica de la gestión (Kaehler, & Grundei, 2019).

Mientras que, para Drucker (1954) la gestión administrativa es un órgano polivalente que dirige una empresa y a los directivos y gestiona al trabajador y al trabajo. Es decir, es un área que forma parte de una empresa o institución que tiene el objetivo de dirigir todos los aspectos que se desarrollan en una empresa. Otra definición interesante la ofrece Bovée et al. (1993), quien señala que es el proceso de lograr las metas organizacionales a través de, organizar, planificar, dirigir y controlar estos recursos tanto físicos, financieros, humanos, de información de la organización de manera eficaz y eficiente, en otras palabras, para este autor la gestión administrativa fundamenta como cumplimiento de los objetivos institucionales y en cómo manejar todos los recursos para potenciar los resultados de los mismos.

Es importante diferenciar entre la gestión administrativa pública y administración, aun cuando normalmente se suelen confundir entre sí. En este sentido, la administración es original y primaria, y la gestión pública es nueva y subordinada o especializada (Perry & Kraemer, 1983). En opinión de Moore (1984), la esencia de la gestión pública es concebir e implementar políticas públicas que realicen el potencial de un entorno político e institucional dado, potencial que más tarde denominó "valor público".

Al respecto, Behn, R. (1998) indica que cualquier énfasis en la perspectiva de los administradores públicos en ejercicio tendrá un enfoque a corto plazo, dado que considera que la gestión administrativa pública se trata sobre la organización de las instituciones estatales y sus políticas más que de la habilidad de sus autoridades para dirigirla.

Sin embargo, esto no significa que no sea importante, dado que Barnard (1954), la función del administrador público es superar los obstáculos, comprender y dominar los problemas, usar la imaginación y la perspicacia para idear nuevas metas de trabajo en el servicio público. Es decir, busca revisar los fines del esfuerzo organizado y promover las metas del esfuerzo administrativo hacia un mejor servicio público, debe poseer las habilidades de persuasión, trabajar con los grupos de interés, con los legisladores, con los jefes ejecutivos y con el personal de su propia agencia para convencerlos a todos de que una línea particular de política o programa es deseable.

Autores como Frederickson (1997) señala que los gerentes administrativos deben resistir, frustrar o negarse a implementar una política que vaya en contra de los documentos fundacionales o de los valores del régimen estadounidense. Por su parte Wamsley (1990) considera que ímpetu de gobierno en el complejo político se pueda convertir en una concentración de poder, por un lado, o en la impotencia o la autodestrucción, por el otro.

Según Luis y García (2020) la gestión administrativa se divide en tres dimensiones: Proceso administrativo, dentro de la cual se considera como indicadores la planeación, organización, dirección y control de una institución u organización. Gestión de recursos humanos, que hace referencia a la rotación de personal, clima Laboral, capacitación, motivación del personal, Burnout y liderazgo como indicadores de esta dimensión. Competitividad, comprendida por indicadores que son el conjunto de acciones de responsabilidad administrativa, competencia, uso de tecnología e Innovación.

La gestión administrativa es importante para las entidades, ya que proporcionan la plataforma por las que se ejecutan las estrategias propuestas por el equipo de trabajo y constituye una red cuyo propósito es lograr la realización de los objetivos organizacionales, a través de procesos sumamente cuidados, para garantizar su efectividad (Munch, 2014). En este sentido, es la gestión administrativa la responsable de organizar todos los aspectos relacionados a una tarea organizacional, es debido a esto que

necesita la acción de un gran número de recursos tanto humanos y materiales para conseguir un mejor servicio (Anzola, 2002).

Cabe mencionar que, dentro de los modelos teóricos, la humanista de la administración es otra forma de examinar la administración, desde esta perspectiva, el análisis se orienta a las relaciones humanas, analiza el clima laboral y las relaciones grupales, de los trabajadores. Mientras que la teoría racionalista de la administración incorpora los argumentos de la clásica y de la humanista, poniendo interés en la tecnología para la toma de decisiones, propugna la organización formalizada de los procesos que realizan los trabajadores y el control de sus conductas; no se considera situaciones como las asociaciones de poder, problemas de intereses de grupo y la posible incidencia dentro y fuera de la organización (Agüero, 2007).

En relación a las etapas de gestión administrativa, conforme Chiavenato (2014) son: Planificación y dirección. La primera, planificación constituye la base de todo el proceso ya que en este se describe y delimitan las características de cada objetivo y las actividades relacionadas para su logro, a través de programas que giran en torno a la misión, visión, políticas y estrategias de la organización. Por otro lado, en la etapa de organización, se especifica las actividades y recursos indispensables para el logro del objetivo planteado por la entidad organizacional. En otras palabras, ponen a disposición recursos materiales y humanos que se necesitan para este, para ello deberán ordenar todas las tareas intentando movilizar todos los aspectos que puedan contribuir a una mejor realización de la misma.

Además, Chiavenato agrega la etapa de dirección, en ella se realizan orientaciones a los trabajadores para el cumplimiento de la meta trazada por la organización. Para llevarlo a cabo será necesaria la comunicación constante y activa de los responsables dirección con cada colaborador o área de la organización, con la finalidad de motivarlos y brindarles herramientas para la realización de la tarea asignada, finalmente la etapa del control, que tiene el propósito de fin evaluar y garantizar que el resultado se encuentre acorde con las expectativas sobre el objetivo presentadas en la planificación del mismo. Para ello es sumamente importante saber que es un

proceso que señala el camino de cada actividad hacia su meta en base a las políticas de la empresa y el estado

Con respecto a calidad del servicio, Zeithaml, et al. (2017) define como un elemento importante de las percepciones del cliente, mientras que por la organización es conceptuada como parte de la responsabilidad de esta. Hoy en día, es un sistema muy utilizado por las organizaciones, que según Durand et al. (2017) desean el liderazgo y la satisfacción de las expectativas de sus usuarios o clientes, ya que es medio crucial para su éxito como tal.

Es importante la calidad de servicio, porque grafica el nivel de satisfacción que posee el usuario con respecto al servicio que se ofrece, el cual, aunque tiene un carácter objetivo, ya que tiene la capacidad de ser medible (Lostanau, 2018). Según Grönroos (1988), la calidad del servicio se define comúnmente como una discrepancia entre el servicio de calidad que entrega la organización y el desempeño del servicio que esperan los empleados. Otra perspectiva la ofrece Parasuraman et al., (1988), quien señala que la calidad del servicio se puede definir como un juicio o actitud global relacionada con la excelencia general o superioridad del servicio. En otras palabras, la calidad de servicio tiene que ver con la opinión de una persona con respecto a un servicio que consume.

La satisfacción y la calidad del servicio están relacionadas con la lealtad en el comportamiento del cliente con respecto a la empresa en la cual consume un producto o una institución en la que es usuario (Caruana, 2002). La calidad del servicio es un requisito fundamental para establecer, mantener, sostener, mejorar la relación con el cliente valioso. Es decir, es la medida en que el servicio excede las expectativas del cliente (Neupane & Devotka, 2017).

En relación a los enfoques teóricos sobre la calidad de servicios, Izquierdo (2021), señala que el concepto de calidad de servicio es estudiado por diferentes autores, el cual en su mayoría abordan la fabricación de bienes, generados en procesos automáticos. Por su parte Grande (citado por Cabanillas, 2021), señala de manera segura y sin

temores a los errores, estas entidades deben brindar un buen servicio, enfocándose el mismo a que se otorgue confianza y se llegue a cumplir con el objetivo.

La variable calidad de servicio se dimensiona según los autores Parasuraman et al. (1985), en: a). Elementos físicos, donde estos indicadores son: Equipos e Instalaciones modernas - jornada de trabajo adaptados a los clientes, higienes y limpieza. b). Capacidad de respuesta con sus indicadores: Servicio rápido a los colaboradores, Deseo de ayudar a los colaboradores. c). Seguridad, donde se hace la Transmisión de confianza, seguridad en relación usuario - municipalidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación, esta investigación es de tipo aplicada, de acuerdo a Carrasco (2006) en este tipo de investigaciones se tiene como fin conocer de qué forma se desarrollan las variables de estudio, para con esa información brindar alternativas prácticas que mejoren la realidad problemática.

3.1.2 Diseño de investigación, no se busca hallar la influencia entre ambas variables, se trata de una investigación transversal y de diseño no experimental (Hernández, 2014).

Finalmente, la investigación es descriptivo, en base a Bernal (2010) podemos afirmar que las variables gestión administrativa y calidad de servicios se resume en tablas descriptivas que expresan los datos recolectados. Además, es correlacional, porque se realizan pruebas estadísticas de la relación entre las variables de estudio y determinar de esta manera la relación existente entre las variables de estudio (Vara, 2010).

3.2 Variables y Operacionalización

Definición conceptual:

La variable gestión administrativa, Munch (2014) define como un el conjunto de actividades que se encuentran dirigidas al logro de una meta organizacional, la cual depende de la realización adecuada de los procesos administrativos: planeación, organización, dirección y control. Otra definición la aporta Chiavenato (2014) quien considera que la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se realizan para en torno a la organización de recursos materiales humanos a través de un debido proceso.

Con respecto a la variable 2 calidad del servicio, Zeithaml, et al. (2017) la define como una elemento importante de las percepciones del cliente, mientras que por la organización es conceptualizada como parte de la responsabilidad de la misma. En la actualidad, la calidad del servicio es un sistema muy utilizado por las organizaciones, que según Durand et al. (2017)

desean el liderazgo y la satisfacción de las expectativas de sus usuarios o clientes, ya que es medio crucial para su éxito como tal. Actualmente para autores como Izquierdo (2021), la calidad de servicio es un concepto muy estudiado por diferentes autores, muchos de ellos abordan la calidad desde un punto de vista de la fabricación de los bienes, producidos en procesos automatizados

Definición operacional:

Basándonos en Luis y García (2020) gestión administrativa puede dividirse en tres dimensiones: Proceso administrativo, dentro de este proceso se considera como indicadores la planeación, organización, dirección y control de una institución u organización. Gestión de recursos humanos, que hace referencia a la rotación de personal, clima Laboral, capacitación, motivación de personal, Burnout y liderazgo como indicadores de esta dimensión. Competitividad, comprendida por indicadores que son el conjunto de acciones de Responsabilidad administrativa, competencia, uso de tecnología e Innovación.

La variable calidad de servicio se ha dimensionado según los autores Parasuraman et al.(1985) Citado por Cisneros y Rivera (2020), en: a). Elementos físicos, donde sus indicadores son: Equipos actualizados - Instalaciones modernas -Horario de trabajo adaptado al cliente, higienes y limpieza. b). Capacidad de respuesta con sus indicadores: Servicio rápido a los colaboradores, Deseo de ayudar a los colaboradores, Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores y Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada. c). Seguridad, donde se hace Transmisión de confianza, seguridad en relación usuario - municipalidad. Amabilidad con los usuarios y conocimientos suficientes del personal.

Escala de medición: Para la medición de estas variables, se utilizará dos cuestionarios con 18 ítems cada uno con una escala de Likert representada por cinco respuestas: Totalmente de acuerdo (5 puntos), De acuerdo (4 puntos), Ni de acuerdo (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos), totalmente en desacuerdo (1 punto).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población, en ese sentido Vara (2012), afirma que la población es un “conjunto de sujetos o cosas que tiene una o más propiedades en común” (p. 221). Es por ello que la presente investigación la población está conformada por 70 usuarios de la municipalidad provincial de Ica.

*** Criterios de inclusión:**

Los usuarios de la municipalidad provincial de Ica.

*** Criterios exclusión:**

Las personas que no son usuarios de la municipalidad provincial de Ica.

3.3.2 Muestra, en ese orden de ideas, basándonos en autores metodológicos como Vara (2012) la muestra está conformada por 70 usuarios de la municipalidad provincial de Ica, ya que como menciona este autor la muestra es parte de la población que participa de la investigación para recolectar los datos necesarios para cumplir con los objetivos de estudio.

3.3.3 Tipo de muestreo, de acuerdo a los intereses del autor se utilizó un muestreo por conveniencia no probabilístico, seleccionándose los encuestados de acuerdo a los objetivos de la investigación (Hernández, et al. 2014).

3.3.4 Unidad de análisis:

Usuarios de la municipalidad provincial de Ica.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica de recolección de datos a utilizar es la encuesta, que según Maya (2014), sostiene que las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento.

El Instrumento de recolección de información, fue el cuestionario, el cual es muy eficiente para realizar la recolección de datos, que contribuya al tema de investigación se empleó el Cuestionario. Para Hernández et al. (2010) manifiestan que el cuestionario es un instrumento de investigación utilizado para la obtención y registro de dato. En relación a la confiabilidad del instrumento se ha obtenido un Alfa de Cronbach para la variable 1 (Gestión

administrativa) igual a 0.818 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems es de excelente confiabilidad. Asimismo, se obtuvo un Alfa de Cronbach para la variable 2 (Calidad de servicio) igual a 0.853 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems de excelente confiabilidad.

3.5 Procedimientos:

Tras la elaboración del marco teórico, la definición de variables, dimensiones e indicadores se procede con la elaboración de los instrumentos de recolección de datos, cabe precisar que se pidió autorización a la municipalidad de la provincia de Ica, para aplicar la encuesta, en específico, se aplicaron dos instrumentos se aplicaron a 70 usuarios de la Municipalidad Provincial de Ica, para ser procesados mediante el SPSS 26.

3.6 Método de análisis de datos:

Como método de análisis, se ha recorrido al método científico, ya que esta investigación la materia y los fenómenos la base de la indagación de los conocimientos científicos, mediante las observaciones, el control y la inferencia científica.

Además, se empleará el análisis descriptivo que sirven para describir el comportamiento de una variable en una población o en el interior de sub poblaciones y se limita a la utilización de estadística descriptiva, además, la estadística inferencial se utilizara el rho de Spearman para comprobar la hipótesis de estudio.

3.7 Aspectos éticos:

Para hacer praxis de la ética profesional se realizó la firma de una Declaración Jurada por parte del investigador, asimismo, se protege la identidad de los trabajadores, quienes participaron de la investigación de manera anónima, además, los usuarios participaron de manera libre de la presente investigación, finalmente es preciso señalar que la presente investigación presenta datos reales, además respeta la autoría de los investigadores citados en la presente tesis.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1 Resultados de generales de la variable gestión administrativa

Tabla 1

Resultados descriptivos de la variable Gestión administrativa

	V1		D1		D2		D3	
	Gestión administrativa		Proceso administrativo		Gestión de recursos humanos		Competitividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy eficiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Eficiente	3	4.0	8	11.0	5	7.0	13	19.0
Regular	48	69.0	49	70.0	30	43.0	39	55.0
Deficiente	19	27.0	13	19.0	35	50.0	18	26.0
Total	70	100	70	100	70	100	70	100

Se observa de la tabla 1, que, del total de la muestra, es decir, de 70 usuarios del municipio provincial de Ica, el 69% (48) ha considerado que la gestión administrativa está en un nivel regular, el 27% (19) en un nivel deficiente y finalmente el 4% (3) un nivel eficiente.

En relación a la dimensión 1, se aprecia que para el 70% (49) de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Ica, el proceso administrativo presenta en un nivel regular, el 19% (13) en un nivel deficiente y el 11% (8) en el nivel eficiente.

En relación de la dimensión 2, que el 50% (35) de usuarios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica consideró que la gestión de recursos humanos presenta un nivel deficiente, el 43% (30) de los usuarios indicó que tenía un nivel regular y finalmente el 7% (5) tienen un nivel eficiente.

Finalmente, en la dimensión 3, se observa que, el 55% (39) de los usuarios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, asegura que la competitividad está en un nivel regular, el 26% (18) de los usuarios en el nivel muy deficiente y el 19% (13) restante considera que la competitividad se desarrolla dentro de un nivel eficiente.

4.1.2. Resultados generales de la variable calidad de servicio

Tabla 2

Resultados descriptivos de la variable Calidad de servicio

	V2		D1		D2		D3	
	Calidad de servicio		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía de los trabajadores	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	0	0	0	0	0	0	0	0
Alto	4	6.0	13	19.0	5	7.0	17	24.0
Bajo	48	68.0	52	74.0	24	34.0	31	45.0
Muy bajo	18	26.0	5	7.0	41	59.0	22	31.0
Total	70	100	70	100	70	100	70	100

Se observa de la tabla 2, que, del total de la muestra, es decir, de 70 usuarios de la municipalidad provincial de Ica, el 68% (48) aseguraron que la calidad del servicio que ofrece la municipalidad está en un nivel bajo, el 26% (18) en un nivel muy bajo y el 6% (4) en un nivel alto.

En relación a la dimensión 1, el 74% (52) de los usuarios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo, asimismo el 19% (13) en el nivel alto, por otro lado, el 7% (5) en un nivel muy bajo.

Con respecto de la dimensión 2, que el 59% (41) de los usuarios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica percibe la seguridad en un

nivel muy bajo, el 34% (24) de los usuarios en el nivel bajo y finalmente el 7% (5) en un nivel alto.

En tanto a la dimensión 3, que el 45% (31) de los usuarios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, consideran que la empatía de los trabajadores municipales se encuentra en el nivel bajo, el 31% (22) en un nivel muy bajo, por otro lado, el 24% (17) en un nivel alto.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022.

Tabla 3

Correlación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios post-pandemia

		Gestión administrativa	Calidad de servicios
Gestión por resultados	Rho de Spearman	1	0,798**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	70	70
Ejecución presupuestaria	Rho de Spearman	0,798**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	70	70

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

La correlación Rho de Spearman es de 0,798 lo que indica una relación positiva muy fuerte. Asimismo, $p=0.000 < 0.05$, comprobándose que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios.

4.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

El proceso administrativo se relaciona significativamente la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022.

Tabla 4

Correlación entre el proceso administrativo y la calidad de servicios post-pandemia

	Proceso administrativo	Calidad de servicios
Gestión por resultados	Rho de Spearman	1
	Sig. (bilateral)	0,617**
	N	70
Ejecución presupuestaria	Rho de Spearman	0,617**
	Sig. (bilateral)	1
	N	70

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

La correlación Rho de Spearman es de 0,617 lo que indica una relación positiva considerable. Asimismo, $p=0.000<0.05$, comprobándose que existe una relación estadísticamente significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicios.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

La gestión de recursos humanos y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios post-pandemia

		Gestión de recursos humanos	Calidad de servicios
Gestión por resultados	Rho de Spearman	1	0,540**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	70	70
Ejecución presupuestaria	Rho de Spearman	0,540**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	70	70

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

La correlación Rho de Spearman es de 0,540 lo que indica una relación positiva considerable. Asimismo, $p=0.000<0.05$, comprobándose que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

La competitividad se relaciona significativamente con la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la Competitividad y la calidad de servicios post-pandemia

		Competitividad	Calidad de servicios
Gestión por resultados	Rho de Spearman	1	0,719**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	70	70
Ejecución presupuestaria	Rho de Spearman	0,719**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	70	70

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

La correlación Rho de Spearman es de 0,719 lo que indica una relación positiva muy fuerte. Asimismo, $p=0.000 < 0.05$, comprobándose que existe una relación estadísticamente significativa entre la Competitividad y la calidad de servicios.

V. DISCUSIÓN

Esta parte de la investigación se realizará a través de la contratación de los resultados obtenidos por este estudio y los observados por los antecedentes citados. Se construirán en tomando en cuenta los objetivos y las hipótesis.

Con respecto al objetivo general, se encontró la existencia de una relación positiva muy fuerte entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, dado que mostró un coeficiente de correlación de $r=0.798$ y un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05. Es decir, mientras la gestión administrativa sea eficiente se observarán los mismos resultados en la calidad de servicio post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica. Para Munch (2014) la gestión administrativa son una serie de actividades que están enfocadas en conseguir un objetivo organizacional relacionado al servicio o producto que se ofrece, el cual se puede conseguir solo si se trabajan con éxito un proceso de planificación, programación, ejecución y evaluación del mismo.

En este sentido, en una municipalidad de la provincia de Ica mientras se pueda planificar, ejecutar y evaluar de forma adecuada el funcionamiento interno de una organización en tanto a la mejora de sus metas organizacionales se podrá ver una eficiente calidad de servicios y por ende se puede decir que la entidad cumple con las expectativas de los usuarios de la misma.

Los resultados observados en esta investigación son similares a los obtenidos por Riffo (2019) observó que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y los procesos de calidad. En otras palabras, mientras exista una buena gestión administrativa se encontrará una mejora en los procesos de calidad en instituciones educativas de Chorrillos.

Todo ello responde a lo indicado por Chiavenato (2014) que señala que la gestión administrativa responde a una adecuada organización de todos los recursos físicos, tecnológicos, económicos y las capacidades de sus colaboradores para lograr ofrecer un buen resultado. Esto significa que si se obtiene una buena gestión administrativa se traducirá una eficiente distribución económica, la existencia de un buen soporte tecnológico, así como la distribución de responsabilidades y la presencia de capacidades duras y blandas en sus trabajadores que sustenten un funcionamiento organizacional armónico y proactivo.

En tanto al objetivo específico 1, se determinó la existencia de una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión proceso administrativo y calidad de servicios, dado que los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de 0.617 y un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor a 0.05. Es decir, mientras se observe un excelente proceso administrativo se encontrará una óptima calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica.

Esto responde a lo planteado por Luis y García (2020) quienes consideran que la gestión administrativa puede ser estudiada por medio de tres aspectos, siendo uno de ellos el proceso administrativo que incluye los procesos de planificación, organización, dirección y control de las actividades de la entidad en cuestión. Lo mencionado indica que en una municipalidad de Ica post-pandemia se realiza un proceso administrativo que contempla un buen análisis situacional, esto les permite establecer metas organizacionales realistas y con ello programar una serie de actividades dirigidas para obtenerlas, asimismo implica determinar a los responsables de las mismas y los estándares a perseguir para finalmente evaluar los resultados de los mismos, que se evidenciarán en una eficiente calidad de servicio en la municipalidad de Ica.

Estos resultados coinciden con los encontrados por Vacacela y Pico (2021), quien determinó la existencia de una relación positiva entre las variables gestión administrativa y la satisfacción de la calidad de servicio. En otras palabras, mientras se observe una mejora en la gestión administrativa

se podrá obtener mayores resultados en tanto a la satisfacción de la calidad de servicio a los estudiantes de un instituto de la ciudad de Guayaquil.

Desde la perspectiva de Zeithaml, et al. (2017) la satisfacción de la calidad de servicio es resultado de la percepción real del cliente o usuario y es una responsabilidad para la institución o empresa en cuestión. En el instituto de Guayaquil, el proceso administrativo constituye un conjunto de acciones de planificación y dirección de responsabilidades dentro de la organización para mejorar los resultados de la misma, lo cual provoca una percepción positiva de los servicios e implica una toma de consciencia general en tanto a las responsabilidades organizacionales de forma general en cada uno de los miembros que la conforman.

En tanto al objetivo específico 2, se determinó la existencia de una relación positiva considerable entre la dimensión gestión de recursos humanos y la variable de la calidad de servicios, dado que los resultados de la investigación arrojaron un coeficiente de correlación de 0.540 y un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor a 0.05. Es decir, mientras exista una buena gestión de recursos humanos se podrá observar una mejoría en la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica. Con respecto a ello Anzola (2022) menciona que la gestión de recursos humanos, es decir lo concerniente a los trabajadores, sus capacidades técnicas, habilidades blandas, aptitudes y conductas en la organización, son fundamentales para una gestión administrativa eficiente que se puede observar en una buena calidad de servicio.

Esto explica que mientras se pueda registrar una buena articulación de recursos humanos, que implica la selección de un personal con buen nivel de instrucción profesional, la capacidad para trabajar en equipo y tomar decisiones, responder a responsabilidades, asumir una actitud de liderazgo, manejar una comunicación asertiva, autogestionar el estrés y aptitudes para la resolución de conflictos; se podrá notar una mejor percepción de los usuarios en tanto a la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica.

Estos resultados coinciden a los observados por Morales y Paredes (2020) quienes determinaron que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. En otras palabras, mientras se observe un aumento en la gestión administrativa se podrá observar el mismo efecto en la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato. En este sentido, Agüero (2007) considera que la teoría racionalista de la gestión administrativa considera que es sumamente importante considerar los aspectos relacionales y de la estructura organizacional para poder realizarla de forma eficiente y procurar los mejores resultados en tanto a los servicios que brinda, es decir, incida en la calidad de los mismos.

Es por ello que, si se procura mantener un buen clima laboral, evitando los conflictos organizacionales, entrenando las habilidades blandas de los trabajadores, eliminando las cadenas jerárquicas largas, manteniendo condiciones laborales favorables y procurando un trabajo en equipo, puede generar una mejora en el producto laboral, lo cual incide directamente en la calidad de los servicios de la Universidad Técnica de Ambato.

Con respecto a la hipótesis específica 3 se encontró una relación positiva considerable entre la dimensión competitividad y la variable calidad de servicios, puesto que los resultados mostraron un coeficiente de correlación de 0.540 y un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor a 0.05. Es decir, en tanto se pueda observar una eficiente gestión de recursos humanos se puede encontrar una óptima calidad de servicio post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica. Para Caruana (2002) la calidad de servicio siempre se asocia con la lealtad del cliente, en otras palabras, se relaciona la fidelidad del usuario con respecto al servicio, con el hecho que prefiera consumir en dicho establecimiento en cambio de ir a otros del mismo rubro.

En este sentido, si en una municipalidad de una provincia de Ica post-pandemia se puede ver un buen nivel en tanto a la competitividad, se notará una consciencia organizacional en los trabajadores, por ende trabajaran enfocados en el cumplimiento de sus responsabilidades a través de la

utilización de diversos recursos, dentro de los cuales también considera las herramientas digitales, todo ello producirá un buen producto que generará una excelente calidad de servicio, generando una perspectiva positiva del cliente con respecto a la empresa.

Los resultados determinados en esta investigación son similares a los encontrados por Toral y Zeta (2016), quien observó una relación positiva entre la dimensión gestión administrativa y la calidad de los servicios académicos. En otras palabras, mientras se desarrolle una buena gestión administrativa se observará una buena calidad de servicios académicos en el área jurídica, social y administrativa, de la universidad nacional de Loja. Con respecto a ello Neupane, R. & Devotka, M., (2017) consideran que tomar en consideración la calidad de servicio en una organización de cualquier tipo es crucial si se busca mantener y producir una relación positiva con el cliente, lo cual implica no solo realizar el servicio que esperan, sino superar sus propias expectativas. Este fenómeno indica que mientras la persona cumpla responsablemente con sus funciones de forma efectiva y eficaz y se implemente sistemas tecnológicos en el funcionamiento organizacional se logrará establecer una buena relación con los usuarios que genere que deseen tener los servicios de la organización, dado que considerarán que existe una buena calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la universidad nacional de Loja.

Por otro lado, con respecto a los resultados descriptivos de la variable gestión administrativa post-pandemia de una municipalidad provincial de Ica indican que el 69% de los usuarios consideró que tuvo un nivel regular, el 27% indicó que tiene un nivel deficiente y el 4% en un nivel alto. En otras palabras, el 96% de la muestra considera que se tiene un desarrollo poco eficiente en tanto a la gestión administrativa post-pandemia de una municipalidad de la provincia de Ica. Según Bovée et al. (1993), esto implica que no se está realizando una buena planificación, orden, dirección y control de todas las actividades organizacionales, los recursos económicos, materiales, tecnológicos y humanos con el propósito de obtener objetivos organizacionales. Un ejemplo de esta gestión administrativa en una

municipalidad de la provincia de Ica se circunscribe en la presencia de una excesiva burocracia, que implica problemas en la estructura organizacional y los niveles jerárquicos innecesarios que complican la realización de un trabajo eficiente.

Estos resultados difieren a los presentados por Anchelia et al (2021) encontraron que 56% de los trabajadores del sector de educación consideran que tiene un buen nivel en tanto a la gestión administrativa, mientras en 44% considera que se tiene un nivel bajo y regular. Esto implica que existe una buena capacidad de los directivos para organizar los recursos de la organización en cuestión para obtener los resultados previstos, que en este caso se refiere al ámbito educativo (Kaehler & Grundei 2019).

En tanto a los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio estos arrojaron que el 68% de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Ica consideran que esta se encuentra en un nivel bajo, el 26% refiere que se encuentra en un nivel muy bajo y el 6% en un nivel alto. Es decir, el 94% de la muestra consideró que se ofrece una calidad de servicio deficiente post pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica. Con respecto a ello, según lo que indica Durand et al (2017) para lograr una buena calidad de servicio en una municipalidad de la provincia de Ica no se busca una conseguir la satisfacción de los usuarios y por ende es posible que el personal no considere la importancia de una actitud de liderazgo de los trabajadores que permita un óptimo trabajo en equipo, la toma de iniciativa y la capacidad para tomar decisiones cuando se brinda un servicio.

Los resultados obtenidos en esta investigación difieren a los presentados por Bao et al (2020) quienes observaron que el 67.4% de los usuarios de una escuela de postgrado de Huánuco consideran que tiene una calidad de servicio bueno, mientras el 26.5% indica que es regular y el 6.1% opina que es buena. Es decir, la mayoría la muestra evaluada que existe una óptima calidad de servicio, no obstante, el 32.6% no se encuentran totalmente conformes con ella. En palabras de Lostanau (2018), los usuarios de una escuela de postgrado de Huánuco se sienten satisfechos con los

servicios que se brindan, lo cual indica la existencia de una buena calidad de servicio.

Finalmente, con respecto a los instrumentos de recolección de datos empleados en esta investigación, aunque ambos han sido sumamente útiles para medir las variables gestión administrativa y calidad de servicios, el instrumento que mide la variable dos están incompletos ya que no evalúa la dimensión de recursos físicos planteados por Parasuraman et al. (1985) de quien se toma el modelo teórico.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación positiva muy fuerte y significativa entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicios ($r=0.798$ y $p=0.000$) post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. Es decir, mientras existe un buen desempeño en la gestión administrativa, se obtendrá una óptima calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022.

Segunda: Se determinó una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión proceso administrativo y la variable calidad de servicio ($r=0.617$ y $p=0.000$) post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. Es decir, mientras se observe un desarrollo en el proceso administrativo se puede ver una mejor calidad de servicio.

Tercera: Se determinó la existencia de una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión recursos humanos y la variable calidad de servicios ($r=0.540$ y $p=0.000$) post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. En otras palabras, mientras exista una adecuada gestión de recursos humanos se podrá identificar un mejor rendimiento en tanto a la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022.

Cuarta: Se determinó que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión competitividad y la variable calidad de servicios ($r=0.719$ y $p=0.000$) post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022. Es decir, mientras se observe una buena competitividad se identificarán mejores resultados en tanto a la calidad de servicios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En tanto a la gestión administrativa, aunque se mantiene en niveles de eficiencia regular de forma general y en tanto a los aspectos de procesos administrativos y la competitividad. La dimensión gestión de recursos humanos muestra un desempeño deficiente, por ende, se sugiere a al área administrativa de una municipalidad de Ica que procure realizar un programa de intervención que busque mejorar el clima laboral y el desarrollo de competencias duras y blandas con la finalidad de optimizar la actividad laboral a través del establecimiento de relaciones de trabajo basadas en la colaboración y el trabajo en equipo.

Segunda: Al observar una baja calidad de servicio se sugiere al área administrativa de una municipalidad de Ica, que se elabore un programa que tenga como finalidad mejorar este aspecto tomando en consideración todas sus dimensiones: Capacidad de respuesta, empatía de los trabajadores y seguridad. Todo ello se puede lograr a través de una reconfiguración de una estructura organizacional horizontal, en donde se reduzcan las cadenas jerárquicas verticales, las cuales aportan a una capacidad de respuesta lenta. En tanto a la seguridad se puede lograr a través de la capacitación técnica hacia el personal que ayuden a mantenerlos preparados para solucionar los problemas de forma más eficiente y rápida. Por último, con respecto a la empatía de los trabajadores, al área de psicología de dicha municipalidad se le recomienda el desarrollo de un programa de desarrollo personal en donde se ponga énfasis en las habilidades sociales, autogestión emocional y la comunicación efectiva, lo cual le permitirá que puedan ofrecer un trato más cordial a usuarios.

Tercera: Para los futuros tesisistas e investigadores que consideren la variable la calidad de servicios, es importante que se construyan nuevos instrumentos en donde se tome en consideración dimensiones que midan la

efectividad del proceso de atención en el caso de la calidad de servicio y el estado de los recursos materiales con respecto a la gestión administrativa.

Cuarta: Se recomienda que la municipalidad provincial de Ica tenga mayor competitividad aumentará la calidad de servicio para el desarrollo sostenible de la ciudadanía, además, el personal que labora en la municipalidad incrementa su capacidad profesional para mejorar el servicio en favor de los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Agüero, J. O. (2007). Teoría de la administración: Un campo fragmentado y multifacético. *Revista Científica "Visión de Futuro"* 7 (1). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. y Escalante, J. (2021). *La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas*. *Propósitos y Representaciones*, 9 (1), 899 - 913. <https://acortar.link/gdQu98>
- Aliaga, S., y Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>.
- Álvaro de la Cruz M. (2021). *La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018*. *REEA*. 2 (7), 81-99. <http://www.eumed.net/rev/reea>
- Anzola, A. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: McGrawhill.
- Banco mundial. (2019). *Informe anual*. <https://acortar.link/uR4wdv>
- Barnard, Chester I. *The Functions of the Executive*. Harvard University Press.
- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R. Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://acortar.link/NSmXeG>.
- Bernal, c. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencia social*. (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación
- Behn, R. (1988). *Managing by Groping Along*. *Journal of Policy Analysis and Management*, 8(3), 643-663.

- Bovée, L., Thill, J., Wood, M., Dovel, G. (1993). *Management* (1th edition). McGraw-Hill
- Boddy, D., (2017). *Management – An Introduction* (7th edition). Pearson Education.
- Caruana A (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing* 36 (7), 811-828
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8a Edición McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cisneros, J. y Rivera, J. (2020). *Percepción de la calidad de servicio respecto al programa Socio Backus de los bodegueros de la empresa Backus Chimbote, 2020*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). <https://acortar.link/DLu8fe>
- Durán, S., García, J., Crissien, J. y Virviesca, J., (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*, 38(13), 24-39. <https://acortar.link/TIAse5>.
- Engwall, L., Kipping, M. & Üsdiken, B. (2016). *Defining Management: Business Schools, Consultants, Media*. Routledge.
- Frederickson, G., (1997). *The Spirit of Public Administration*. Jossey-Bass.
- Grönroos, C. (1988). *Service The six criteria of good perceived quality*. *Review of Business*, 9(1), 10 -13.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México D.F, México: Mc Graw-Hill.
- Kaehler, B. & Grundei, J., (2019). *HR Governance A Theoretical Introduction*. Springer.

- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437.
- Ley 27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Lima.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo 29158 (2007). Congreso del Perú.
- López, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/D8L7z5>
- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. <https://acortar.link/X2XaAu>
- López, L. y García, T. (2020). *Diseño y validación de un instrumento para la evaluación a la gestión administrativa de las organizaciones*. Vinculatégica Efan, 6(2), 240-248. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculatégica/Vinculatégica6_1/17%20LUIS_GAR_CIA.pdf
- Morales, D., y Paredes (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*, [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://acortar.link/8i6Us7>
- Munch, L. (2014). *Administración* (Segunda ed). Pearson Education.
- Moore, M. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press
- Neupane, R. & Devotka, M., (2017). *Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal*. *International Journal of Social Science Management*, 4, (3), 165-176.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(5), 41 - 50
- Parasuraman, A; Zeimthaml, V; & Berry, L. (1988). *Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Perry, J. & Kraemer, K., (1983). *Public Management: Public and Private Perspectives*. Mayfield.
- Rice University (1994). *Principles of Management*. OpenStax. <https://d3bxy9euw4e147.cloudfront.net/oscms-prodcms/media/documents/PrinciplesofManagement-OP.pdf>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de Chorrillos. *Revista Científica*, 4(1), 153-172 <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://acortar.link/xt2J0T>
- Toral, R. del C., y Zeta, A. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la universidad nacional de Loja*. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 3(6), 77-89. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?.* (2da ed.). Lima, Perú: Veritas Libera bit Vos.

- Vela, J. (2020). *Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019*. In *Crescendo*, 2020; 11(1): 67-80. <https://acortar.link/2NrvOx>.
- Vacela, L. y Pico, G. (2021). Gestión Académica y Calidad del Servicio Al Estudiante Del Instituto Superior Universitario de Formación. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico – Tecnológicas*, (3)1, 60-70. <https://acortar.link/aJMtlY>.
- Wamsley, G. (1990). *The Agency Perspective: Public Administrators as Agential Leaders*. Refounding Public Administration. Newbury Park, CA.
- Zeithaml, B., Bitner, M., y Gremler, D., (2017). *Service Marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill.

ANEXOS

ANEXO N 01: Operacionalización de variables

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Proceso administrativo	- Planeación	- La planeación institucional es eficiente	Muy Eficiente [24-30] Eficiente [18- 24> Regular [12- 18> Deficiente [6- 12>
	- Organización	- Consideras que no existe una verdadera organización - Consideras que aportas positivamente al proceso administrativo de tu institución	
	- Dirección	- La dirección está bien orientada	
	- Control	- Existe control para una gestión eficiente - Tus compañeros colaboran con el control interno	
Gestión de Recursos Humanos	- Rotación de personal	- La rotación de personal es positiva para la institución	Muy Eficiente [24-30]
	- Clima Laboral	- Cree usted que no existe un buen clima laboral	

	- Capacitación	- Existe constante capacitación para los colaboradores de la institución	Eficiente [18- 24> Regular [12- 18> Deficiente [6- 12>
	- Motivación de personal	- Se motiva constantemente al personal de la institución	
	- Burnout	- Para usted la gestión de recursos humanos aumenta la prevalencia del Burnout entre sus compañero	
	- Liderazgo	- Usted considera que los directivos lideran adecuadamente a sus colaboradores	
Competitividad	- Acciones de Responsabilidad administrativa	- Existe acciones de responsabilidad administrativa	Muy Eficiente [24-30] Eficiente [18- 24>
	- Competencia	- No existe competencia laboral entre los trabajadores - Las competencias laborales de los trabajadores es ineficiente	

	- Uso de tecnología	<ul style="list-style-type: none"> - La tecnología utilizada permite a la municipalidad provincial de Ica ser una institución competitiva - Se capacita al personal en el uso de las tecnologías 	Regular [12- 18> Deficiente [6- 12>
	- Innovación	<ul style="list-style-type: none"> - La gestión administrativa de la municipalidad promueve la innovación 	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Capacidad de respuesta	Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente	<p>Cree que el servicio de la municipalidad es satisfactorio respecto al importe</p> <p>Se presentan problemas con los trabajadores municipales</p> <p>Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo para que pueda ser atendido.</p> <p>Los usuarios informan sobre las condiciones del servicio del comedor</p> <p>Se han correspondido sus quejas hechas en el libro de reclamaciones</p> <p>Solucionan sus problemas de manera oportuna</p>	<p>Muy Eficiente [24-30]</p> <p>Eficiente [18- 24></p> <p>Regular [12- 18></p> <p>Deficiente [6- 12></p>
Seguridad	Pericia, cortesía, credibilidad y seguridad	<p>El ambiente de la municipalidad le ofrece seguridad</p> <p>Cree que el servicio municipal podría mejorar</p> <p>La seguridad ciudadana que ofrece la municipal es eficiente</p> <p>Son confiables los tramites que realiza la municipalidad</p> <p>La municipalidad cuenta con la credibilidad necesaria para que sus usuarios confien en ella</p>	<p>Muy Eficiente [24-30]</p> <p>Eficiente [18- 24></p> <p>Regular [12- 18></p> <p>Deficiente [6- 12></p>

		Los trabajadores municipales atienden con cortesía	
Empatía	Horario flexible Preocupación por los intereses de los usuario	<p>El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable</p> <p>Siente que la municipalidad atiende su necesidad</p> <p>La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios</p> <p>Los horarios de atención son los mas adecuados</p> <p>La municipalidad se preocupa por atender a todos los usuarios</p> <p>Los trabajadores municipales atienden de manera personalizada</p>	<p>Muy Eficiente [24-30]</p> <p>Eficiente [18- 24></p> <p>Regular [12- 18></p> <p>Deficiente [6- 12></p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Encuestador:.....Fecha:...../...../.....

Circunstancias en que se realizó la encuesta:.....

Objetivo: Identificar el nivel de gestión administrativa en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022

El cuestionario cuenta con 18 preguntas y en escala de Likert de 5 opciones: Totalmente de acuerdo (5 puntos), De acuerdo (4 puntos), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos), totalmente en desacuerdo (1punto).

o	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Proceso administrativo					
1	La planeación institucional es eficiente					
2	Consideras que no existe una verdadera organización					
3	Consideras que aportas positivamente al proceso administrativo de tu institución					
4	La dirección está bien orientada					
5	Existe control para una gestión eficiente					
6	Tus compañeros colaboran con el control interno					
	Dimensión 2: Gestión de Recursos Humano					

07	La rotación de personal es positiva para la institución					
08	Cree usted que no existe un buen clima laboral					
09	Existe constante capacitación para los colaboradores de la institución					
10	Se motiva constantemente al personal de la institución					
11	Para usted los colaboradores sufren del Burnout					
12	Usted considera que los directivos lideran adecuadamente a sus colaboradores					
	Dimensión 3: Competitividad					
13	Existe acciones de responsabilidad administrativa					
14	No existe competencia entre los trabajadores					
15	Las competencias laborales de los trabajadores son ineficiente					
16	La tecnología utilizada permite a la municipalidad provincial de Ica ser una institución competitiva					
17	Se capacita al personal en el uso de las tecnologías					
18	La gestión administrativa de la municipalidad promueve la innovación					
	SUB-TOTAL					
	TOTAL					

Adaptado de Luis y García (2020)

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Encuestador:.....**Fecha:**...../...../.....

Circunstancias en que se realizó la encuesta:.....

Objetivo: Identificar el nivel de calidad de servicio en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022

El cuestionario cuenta con 18 preguntas y en escala de Likert de 5 opciones: Totalmente de acuerdo (5 puntos), De acuerdo (4 puntos), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos), totalmente en desacuerdo (1 punto).

o	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Capacidad de respuesta					
1	Cree que el servicio de la municipalidad es satisfactorio respecto al importe					
2	Se presentan problemas con los trabajadores municipales					
3	Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo para que pueda ser atendido.					
4	Los usuarios informan sobre las condiciones del servicio del comedor					
5	Se han correspondido sus quejas hechas en el libro de reclamaciones					
6	Solucionan sus problemas de manera oportuna					
	Dimensión 2: Seguridad					
07	El ambiente de la municipalidad le ofrece seguridad					

08	Cree que el servicio municipal podría mejorar					
09	La seguridad ciudadana que ofrece la municipal es eficiente					
10	Son confiables los tramites que realiza la municipalidad					
11	La municipalidad cuenta con la credibilidad necesaria para que sus usuarios confíen en ella					
12	Los trabadores municipales atienden con cortesía					
	Dimensión 3: Empatía					
13	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable					
14	Siente que la municipalidad atiende su necesidad					
15	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios					
16	Los horarios de atención son los más adecuados					
17	La municipalidad se preocupa por atender a todos los usuarios					
18	Los trabajadores municipales atienden de manera personalizada					
	SUB-TOTAL					
	TOTAL					

ANEXO 03: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Gestión administrativa	0,818	18
Calidad de servicio	0,853	18

En relación a la confiabilidad del instrumento se ha obtenido un Alfa de Cronbach para la variable 1 (Gestión administrativa) igual a 0.818 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems es de excelente confiabilidad. Asimismo, se obtuvo un Alfa de Cronbach para la variable 2 (Calidad de servicio) igual a 0.853 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems de excelente confiabilidad.

ANEXO 04: Validez del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1, PROCESO ADMINISTRATIVO								
1	La planeación institucional es eficiente	X		X		X		
2	Consideras que no existe una verdadera organización	X		X		X		
3	La dirección está bien orientada	X		X		X		
4	Existe control para una gestión eficiente	X		X		X		
5	Tus compañeros colaboran para sacar adelante la gestión de la municipalidad	X		X		X		
6	Consideras que aportas positivamente al proceso administrativo de tu institución	X		X		X		
DIMENSIÓN 2, GESTIÓN DE RECURSOS HUMANO								
7	La rotación de personal es positiva para la institución	X		X		X		
8	Cree usted que no existe un buen clima laboral	X		X		X		
9	Existe constante capacitación para la motivación de personal	X		X		X		
10	Para usted la gestión de recursos humanos aumenta la prevalencia del Burnout entre sus compañeros	X		X		X		
11	Los directivos hacen las gestiones para evitar el Burnout en la institución	X		X		X		
n	Usted considera que los directivos lideran adecuadamente a sus colaboradores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3, COMPETITIVIDAD								
13	Existe acciones de responsabilidad administrativa	X		X		X		
14	No existe competencia entre tus compañeros	X		X		X		
15	La tecnología utilizada permite a la municipalidad provincial de Ica ser una institución competitiva	X		X		X		
16	La institución no capacita a sus trabajadores en el uso de herramientas digitales	X		X		X		
17	La gestión administrativa de la municipalidad promueve la innovación	X		X		X		
18	Consideras que aportas a la innovación de tu institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Emilio Vilca Sanga Alberto DNI: 42619080

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

23 de MAYO del 2022

Emilio Vilca Sanga Alberto
 Firma del Experto Informante.
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1, CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	Cree que el servicio de la municipalidad es satisfactorio respecto al importe	X		X		X		
2	Se presentan problemas con los trabajadores municipales	X		X		X		
3	Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo para que pueda ser atendido.	X		X		X		
4	Los usuarios informan sobre las condiciones del servicio del comedor	X		X		X		
5	Se han correspondido sus quejas hechas en el libro de reclamaciones	X		X		X		
6	Solucionan sus problemas de manera oportuna	X		X		X		
DIMENSIÓN 2, SEGURIDAD								
7	El ambiente de la municipalidad le ofrece seguridad	X		X		X		
8	Cree que el servicio municipal podría mejorar	X		X		X		
9	La seguridad ciudadana que ofrece la municipal es eficiente	X		X		X		
10	Son confiables los tramites que realiza la municipalidad	X		X		X		
11	La municipalidad cuenta con la credibilidad necesaria para que sus usuarios confien en ella	X		X		X		
12	Los trabadores municipales atienden con cortesía	X		X		X		
DIMENSIÓN EMPATÍA								
13	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
14	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
15	Siente que la municipalidad atiende su necesidad	X		X		X		
16	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios	X		X		X		
17	Los horarios de atención son los mas adecuados	X		X		X		
18	La municipalidad se preocupa por atender a todos los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

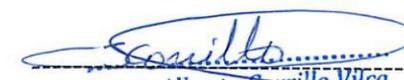
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carrillo Vilca Jorge Alberto DNI: 42619080

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

23 de MAYO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Jorge Alberto Carrillo Vilca
 Firma del Experto Informante.
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1, PROCESO ADMINISTRATIVO								
1	La planeación institucional es eficiente	X		X		X		
2	Consideras que no existe una verdadera organización	X		X		X		
3	La dirección está bien orientada	X		X		X		
4	Existe control para una gestión eficiente	X		X		X		
5	Tus compañeros colaboran para sacar adelante la gestión de la municipalidad	X		X		X		
6	Consideras que aportas positivamente al proceso administrativo de tu institución	X		X		X		
DIMENSIÓN 2, GESTIÓN DE RECURSOS HUMANO								
7	La rotación de personal es positiva para la institución	X		X		X		
8	Cree usted que no existe un buen clima laboral	X		X		X		
9	Existe constante capacitación para la motivación de personal	X		X		X		
10	Para usted la gestión de recursos humanos aumenta la prevalencia del Burnout entre sus compañeros	X		X		X		
11	Los directivos hacen las gestiones para evitar el Burnout en la institución	X		X		X		
n	Usted considera que los directivos lideran adecuadamente a sus colaboradores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3, COMPETITIVIDAD								
13	Existe acciones de responsabilidad administrativa	X		X		X		
14	No existe competencia entre tus compañeros	X		X		X		
15	La tecnología utilizada permite a la municipalidad provincial de Ica ser una institución competitiva	X		X		X		
16	La institución no capacita a sus trabajadores en el uso de herramientas digitales	X		X		X		
17	La gestión administrativa de la municipalidad promueve la innovación	X		X		X		
18	Consideras que aportas a la innovación de tu institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pillihuaman Hurtado cristian DNI: 42993995

Especialidad del validador: maestro en Gestión Pública y MBA en Gestión Proyectos de Inversión

23 de Mayo del 2022

Cristian Pillihuaman Hurtado
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y MBA

EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN
 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1, CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	Cree que el servicio de la municipalidad es satisfactorio respecto al importe	X		X		X		
2	Se presentan problemas con los trabajadores municipales	X		X		X		
3	Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo para que pueda ser atendido.	X		X		X		
4	Los usuarios informan sobre las condiciones del servicio del comedor	X		X		X		
5	Se han correspondido sus quejas hechas en el libro de reclamaciones	X		X		X		
6	Solucionan sus problemas de manera oportuna	X		X		X		
DIMENSIÓN 2, SEGURIDAD								
7	El ambiente de la municipalidad le ofrece seguridad	X		X		X		
8	Cree que el servicio municipal podría mejorar	X		X		X		
9	La seguridad ciudadana que ofrece la municipal es eficiente	X		X		X		
10	Son confiables los tramites que realiza la municipalidad	X		X		X		
11	La municipalidad cuenta con la credibilidad necesaria para que sus usuarios confien en ella	X		X		X		
12	Los trabadores municipales atienden con cortesía							
DIMENSIÓN EMPATÍA								
13	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
14	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
15	Siente que la municipalidad atiende su necesidad	X		X		X		
16	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios	X		X		X		
17	Los horarios de atención son los mas adecuados	X		X		X		
18	La municipalidad se preocupa por atender a todos los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pillhuaman Hurtado Cristian DNI: 42993995

Especialidad del validador: maestro en Gestión Pública y MBA Gestión de Proyectos de Inversión

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de MAYO del 2022

Cristian Pillhuaman Hurtado
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y MBA
 EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1, PROCESO ADMINISTRATIVO							
1	La planeación institucional es eficiente	X		X		X		
2	Consideras que no existe una verdadera organización	X		X		X		
3	La dirección está bien orientada	X		X		X		
4	Existe control para una gestión eficiente	X		X		X		
5	Tus compañeros colaboran para sacar adelante la gestión de la municipalidad	X		X		X		
6	Consideras que aportas positivamente al proceso administrativo de tu institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2, GESTIÓN DE RECURSOS HUMANO							
7	La rotación de personal es positiva para la institución	X		X		X		
8	Cree usted que no existe un buen clima laboral	X		X		X		
9	Existe constante capacitación para la motivación de personal	X		X		X		
10	Para usted la gestión de recursos humanos aumenta la prevalencia del Burnout entre sus compañeros	X		X		X		
11	Los directivos hacen las gestiones para evitar el Burnout en la institución	X		X		X		
n	Usted considera que los directivos lideran adecuadamente a sus colaboradores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3, COMPETITIVIDAD							
13	Existe acciones de responsabilidad administrativa	X		X		X		
14	No existe competencia entre tus compañeros	X		X		X		
15	La tecnología utilizada permite a la municipalidad provincial de Ica ser una institución competitiva	X		X		X		
16	La institución no capacita a sus trabajadores en el uso de herramientas digitales	X		X		X		
17	La gestión administrativa de la municipalidad promueve la innovación	X		X		X		
18	Consideras que aportas a la innovación de tu institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS VICTOR MALAGA TITO DNI: 40631930

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

23 de MAYO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados


Firma del Experto Informante.
MAESTRO EN GESTION PUBLICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1, CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	Cree que el servicio de la municipalidad es satisfactorio respecto al importe	X		X		X		
2	Se presentan problemas con los trabajadores municipales	X		X		X		
3	Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo para que pueda ser atendido.	X		X		X		
4	Los usuarios informan sobre las condiciones del servicio del comedor	X		X		X		
5	Se han correspondido sus quejas hechas en el libro de reclamaciones	X		X		X		
6	Solucionan sus problemas de manera oportuna	X		X		X		
DIMENSIÓN 2, SEGURIDAD								
7	El ambiente de la municipalidad le ofrece seguridad	X		X		X		
8	Cree que el servicio municipal podría mejorar	X		X		X		
9	La seguridad ciudadana que ofrece la municipal es eficiente	X		X		X		
10	Son confiables los tramites que realiza la municipalidad	X		X		X		
11	La municipalidad cuenta con la credibilidad necesaria para que sus usuarios confien en ella	X		X		X		
12	Los trabadores municipales atienden con cortesía	X		X		X		
DIMENSIÓN EMPATÍA								
13	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
14	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
15	Siente que la municipalidad atiende su necesidad	X		X		X		
16	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios	X		X		X		
17	Los horarios de atención son los mas adecuados	X		X		X		
18	La municipalidad se preocupa por atender a todos los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS VICTOR MALAGA TITO DNI: 40631930

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

23 de MAYO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 EXPERTO EN GESTION PUBLICA

ANEXO 5

BASE DE DATOS

Gestión administrativa																						
D1: Proceso administrativo							D2: Gestión de Recursos Humanos							D3: Competitividad								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	p7	p8	p9	p10	p11	p12	D2	p13	p14	p15	p16	p17	p18	D3	Total
E1	3	2	2	1	5	2	15	1	5	2	2	1	2	13	5	2	2	2	5	2	18	46
E2	2	4	5	2	5	4	22	2	5	4	5	2	4	22	2	3	4	5	2	1	17	61
E3	3	2	2	1	2	4	14	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	3	2	12	36
E4	2	2	2	2	5	2	15	2	5	2	2	2	1	14	2	1	2	2	2	1	10	39
E5	4	2	2	1	2	4	15	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	4	2	13	38
E6	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	1	10	33
E7	3	3	3	1	2	2	14	1	2	3	3	1	2	12	1	2	3	3	1	2	12	38
E8	2	2	2	2	1	1	10	2	1	2	2	2	1	10	2	3	2	2	2	1	12	32
E9	5	2	2	1	2	4	16	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	1	2	10	36
E10	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	3	12	33
E11	3	3	3	1	2	1	13	1	2	3	3	1	2	12	5	2	3	3	1	2	16	41
E12	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	1	10	33
E13	4	4	1	1	2	2	14	1	2	4	1	3	2	13	3	2	4	1	5	2	17	44
E14	2	2	2	2	1	1	10	2	1	2	2	2	1	10	2	3	2	2	2	3	14	34
E15	4	2	2	1	2	4	15	1	2	2	2	1	2	10	5	2	2	2	5	2	18	43

E16	3	2	2	1	5	2	15	1	5	2	2	1	2	13	5	2	2	2	5	2	18	46
E17	2	2	2	2	5	5	18	2	5	2	2	2	4	17	5	2	2	2	5	2	18	53
E18	3	4	5	1	2	4	19	1	2	4	5	1	2	15	2	3	4	5	2	1	17	51
E19	2	2	2	2	5	2	15	2	5	2	2	2	1	14	1	2	2	2	3	2	12	41
E20	4	2	2	1	2	4	15	1	2	2	2	1	2	10	2	1	2	2	2	1	10	35
E21	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	2	2	1	10	1	2	2	2	4	2	13	36
E22	3	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	1	2	10	2	1	2	2	2	1	10	32
E23	2	3	3	2	1	1	12	2	1	3	3	2	1	12	1	2	3	3	1	2	12	36
E24	5	2	2	1	2	5	17	1	2	2	2	1	2	10	2	3	2	2	2	1	12	39
E25	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	2	10	31
E26	3	2	2	1	2	4	14	1	2	2	2	1	2	10	2	1	2	2	2	3	12	36
E27	2	3	3	2	1	4	15	2	1	3	3	2	1	12	5	2	3	3	1	2	16	43
E28	4	2	2	1	2	2	13	1	2	2	2	3	2	12	2	1	2	2	2	1	10	35
E29	2	4	1	2	1	4	14	2	1	4	1	2	1	11	3	2	4	1	5	2	17	42
E30	4	2	2	1	2	5	16	1	2	2	2	1	2	10	2	3	2	2	2	3	14	40
E31	3	2	2	1	5	2	15	1	5	2	2	1	2	13	5	2	2	2	5	2	18	46
E32	2	2	2	2	5	4	17	2	5	2	2	2	4	17	5	2	2	2	5	2	18	52
E33	1	2	2	1	2	2	10	1	2	2	2	1	2	10	5	2	2	2	5	2	18	38
E34	2	4	5	2	5	1	19	2	5	4	5	2	1	19	2	3	4	5	2	1	17	55
E35	1	2	2	1	2	2	10	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	3	2	12	32
E36	2	2	2	2	1	3	12	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	1	10	32
E37	5	2	2	1	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	4	2	13	37
E38	2	2	2	2	1	1	10	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	1	10	30
E39	3	3	3	1	2	2	14	1	2	3	3	1	2	12	1	2	3	3	1	2	12	38
E40	2	2	2	2	1	3	12	2	1	2	2	2	1	10	2	3	2	2	2	1	12	34
E41	5	2	2	1	2	2	14	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	1	2	10	34
E42	5	2	2	2	1	2	14	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	3	12	36

E43	5	3	3	1	2	2	16	1	2	3	3	3	2	14	5	2	3	3	1	2	16	46
E44	2	2	2	2	1	1	10	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	1	10	30
E45	1	4	1	1	2	2	11	1	2	4	1	1	2	11	3	2	4	1	5	2	17	39
E46	2	2	2	1	5	1	13	1	5	2	2	1	2	13	2	3	2	2	2	3	14	40
E47	1	2	2	2	5	2	14	2	5	2	2	2	4	17	5	2	2	2	5	2	18	49
E48	2	2	2	1	2	1	10	1	2	2	2	1	2	10	5	2	2	2	5	2	18	38
E49	2	2	2	2	5	2	15	2	5	2	2	2	1	14	5	2	2	2	5	2	18	47
E50	4	4	5	1	2	3	19	1	2	4	5	1	2	15	2	3	4	5	2	1	17	51
E51	2	2	2	2	3	3	14	2	3	2	2	2	1	12	1	2	2	2	3	2	12	38
E52	1	2	2	1	2	2	10	1	2	2	2	1	2	10	2	1	2	2	2	1	10	30
E53	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	2	2	3	12	1	2	2	2	4	2	13	38
E54	1	2	2	5	2	3	15	5	2	2	2	1	2	14	2	1	2	2	2	1	10	39
E55	2	3	3	2	1	2	13	2	1	3	3	2	1	12	1	2	3	3	1	2	12	37
E56	1	2	2	3	2	4	14	3	2	2	2	5	2	16	2	3	2	2	2	1	12	42
E57	2	2	2	2	3	4	15	2	3	2	2	2	3	14	1	2	2	2	1	2	10	39
E58	4	2	2	5	2	2	17	5	2	2	2	5	2	18	2	1	2	2	2	3	12	47
E59	2	3	3	5	2	4	19	5	2	3	3	5	2	20	5	2	3	3	1	2	16	55
E60	4	2	2	5	2	4	19	5	2	2	2	5	2	18	2	1	2	2	2	1	10	47
E61	3	4	1	2	3	2	15	2	3	4	1	2	1	13	3	2	4	1	5	2	17	45
E62	2	2	2	1	2	4	13	1	2	2	2	3	2	12	2	3	2	2	2	3	14	39
E63	3	2	2	2	1	4	14	2	1	2	2	2	1	10	5	2	2	2	5	2	18	42
E64	2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	2	4	2	13	5	2	2	2	5	2	18	42
E65	4	2	2	2	1	4	15	2	1	2	2	2	1	10	5	2	2	2	5	2	18	43
E66	2	4	5	2	1	4	18	2	1	4	5	2	1	15	2	3	4	5	2	1	17	50
E67	3	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	3	2	12	34
E68	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	1	10	33
E69	5	2	2	1	2	4	16	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	4	2	13	39

E70	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	1	10	31
-----	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	----	----

Calidad de servicio																						
D1: Capacidad de respuesta								D2: Seguridad								D3: Empatía						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	D1	p7	p8	p9	p10	p11	p12	D2	p13	p14	p15	p16	p17	p18	d3	Total
E1	3	1	2	1	5	2	14	1	5	1	2	1	2	12	2	2	5	2	5	2	18	44
E2	2	2	4	2	5	4	19	2	5	2	5	2	4	20	4	5	2	1	2	1	15	54
E3	3	4	2	1	2	4	16	1	2	1	2	1	2	9	2	2	3	2	3	2	14	39
E4	2	2	2	2	5	2	15	2	5	2	1	2	1	13	2	2	2	1	2	1	10	38
E5	4	3	2	1	2	4	16	1	2	4	2	1	2	12	2	2	4	2	4	2	16	44
E6	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	1	2	1	10	32
E7	3	3	3	1	2	2	14	1	2	1	2	1	2	9	3	3	1	2	1	2	12	35
E8	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	1	2	1	10	32
E9	5	3	2	1	2	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	2	1	2	1	2	10	39
E10	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	3	2	3	14	34
E11	3	3	3	1	2	4	16	1	2	1	2	1	2	9	3	3	1	2	1	2	12	37
E12	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	1	2	1	10	32
E13	4	5	4	1	2	2	18	1	2	4	2	3	2	14	4	1	5	2	5	2	19	51
E14	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	3	2	3	14	36
E15	4	1	2	1	2	4	14	1	2	1	2	1	2	9	2	2	5	2	5	2	18	41
E16	3	1	2	1	5	2	14	1	5	1	2	1	2	12	2	2	5	2	5	2	18	44

E17	2	2	2	2	5	4	17	2	5	2	5	2	4	20	2	2	5	2	5	2	18	55
E18	3	4	4	1	2	4	18	1	2	1	2	1	2	9	4	5	2	1	2	1	15	42
E19	2	2	2	2	5	2	15	2	5	2	1	2	1	13	2	2	3	2	3	2	14	42
E20	4	3	2	1	2	4	16	1	2	4	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	10	38
E21	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	4	2	4	2	16	38
E22	3	3	2	1	2	2	13	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	1	2	1	10	32
E23	2	2	3	2	1	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	3	1	2	1	2	12	35
E24	5	3	2	4	2	4	20	1	2	4	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	10	42
E25	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	1	2	1	9	2	2	1	2	1	2	10	30
E26	3	3	2	4	2	4	18	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	3	2	3	14	41
E27	2	2	3	2	1	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	3	1	2	1	2	12	35
E28	1	5	2	1	2	2	13	1	2	4	2	3	2	14	2	2	2	1	2	1	10	37
E29	2	2	4	2	4	4	18	2	1	2	1	2	1	9	4	1	5	2	5	2	19	46
E30	4	4	2	4	2	4	20	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	3	2	3	14	43
E31	3	1	2	1	5	2	14	1	5	1	2	1	2	12	2	2	5	2	5	2	18	44
E32	2	2	2	2	5	4	17	2	5	2	5	2	4	20	2	2	5	2	5	2	18	55
E33	3	4	2	1	2	4	16	1	2	1	2	1	2	9	2	2	5	2	5	2	18	43
E34	2	2	4	2	5	2	17	2	5	2	1	2	1	13	4	5	2	1	2	1	15	45
E35	4	3	2	1	2	4	16	1	2	4	2	1	2	12	2	2	3	2	3	2	14	42
E36	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	1	2	1	10	32
E37	3	3	2	1	2	2	13	1	2	1	2	1	2	9	2	2	4	2	4	2	16	38
E38	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	1	2	1	10	32
E39	5	3	3	1	2	4	18	1	2	4	2	1	2	12	3	3	1	2	1	2	12	42
E40	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	1	2	1	10	30
E41	3	3	2	1	2	4	15	1	2	1	2	1	2	9	2	2	1	2	1	2	10	34
E42	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	3	2	3	14	36
E43	4	5	3	1	2	2	17	1	2	4	2	3	2	14	3	3	1	2	1	2	12	43

E44	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	1	2	1	10	32
E45	4	1	4	1	2	4	16	1	2	1	2	1	2	9	4	1	5	2	5	2	19	44
E46	3	1	2	1	5	2	14	1	5	1	2	1	2	12	2	2	2	3	2	3	14	40
E47	2	2	2	2	5	4	17	2	5	2	5	2	4	20	2	2	5	2	5	2	18	55
E48	3	4	2	1	2	4	16	1	2	1	2	1	2	9	2	2	5	2	5	2	18	43
E49	2	2	2	2	5	2	15	2	5	2	1	2	1	13	2	2	5	2	5	2	18	46
E50	4	3	4	1	2	4	18	1	2	4	2	1	2	12	4	5	2	1	2	1	15	45
E51	2	2	2	2	3	4	15	2	3	2	1	2	1	11	2	2	3	2	3	2	14	40
E52	3	3	2	1	2	2	13	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	1	2	1	10	32
E53	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	4	2	4	2	16	38
E54	5	3	2	5	2	4	21	5	2	4	2	1	2	16	2	2	2	1	2	1	10	47
E55	2	2	3	2	1	2	12	2	1	2	1	2	1	9	3	3	1	2	1	2	12	33
E56	3	3	2	3	2	4	17	3	2	1	2	1	2	11	2	2	2	1	2	1	10	38
E57	2	2	2	2	3	4	15	2	3	2	1	2	1	11	2	2	1	2	1	2	10	36
E58	4	5	2	5	2	2	20	5	2	4	2	3	2	18	2	2	2	3	2	3	14	52
E59	2	2	3	5	2	4	18	5	2	2	1	2	1	13	3	3	1	2	1	2	12	43
E60	4	1	2	5	2	4	18	5	2	1	2	1	2	13	2	2	2	1	2	1	10	41
E61	3	1	4	2	3	2	15	2	3	1	2	1	2	11	4	1	5	2	5	2	19	45
E62	2	2	2	1	2	4	13	1	2	2	5	2	4	16	2	2	2	3	2	3	14	43
E63	3	4	2	2	1	4	16	2	1	1	2	1	2	9	2	2	5	2	5	2	18	43
E64	2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	1	2	1	9	2	2	5	2	5	2	18	38
E65	4	3	2	2	1	4	16	2	1	4	2	1	2	12	2	2	5	2	5	2	18	46
E66	2	2	4	2	1	4	15	2	1	2	1	2	1	9	4	5	2	1	2	1	15	39
E67	3	3	2	1	2	2	13	1	2	1	2	1	2	9	2	2	3	2	3	2	14	36
E68	2	2	2	2	1	4	13	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	1	2	1	10	32
E69	5	3	2	1	2	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	2	4	2	4	2	16	45
E70	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	1	2	1	10	30