



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de los servicios  
públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Cáceres Rodríguez Luis Gerónimo

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia Henry

**SECCIÓN:**

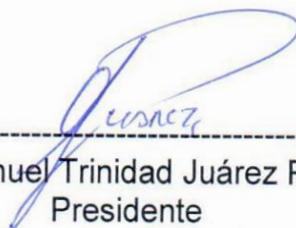
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2018**

## Página del jurado



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "M. Juárez", positioned above a horizontal dashed line.

Dr. Manuel Trinidad Juárez Pinto  
Presidente



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "A. Pérez Ramos", positioned above a horizontal dashed line.

Dr. Alfonso Celestino Pérez Ramos  
Secretaria



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "H. Villacorta", positioned above a horizontal dashed line.

Dr. Henry Villacorta Valencia  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mi hija Paula y a mi hijo Sebastián,  
por ser ambos el motivo de mi perseverancia  
y esfuerzo de cada mañana.

## **Agradecimientos**

A Dios por darme la oportunidad de permitirme estar presente aquí el día de hoy.

A mis padres por ser las personas que dieron todo lo que estaba a su alcance para ser lo que soy ahora.

A mi esposa por su comprensión y apoyo durante todos estos años.

A mis compañeros de trabajo por su apoyo en la ejecución del presente estudio.

A mis compañeros de maestría por dejarme compartir y revivir esos gratos momentos de estudiante en un salón de clases.

A mis profesores de la maestría por compartir sus conocimientos y experiencias, en especial a Mg Henry Villacorta Valencia por su apoyo.

A la Municipalidad Provincial de Ilo por permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación.

y finalmente a la Universidad Cesar Vallejo, porque, a pesar de todas sus limitaciones, hace esfuerzos para darnos la oportunidad de mejorar nuestra formación profesional.

## **Declaratoria de autenticidad**

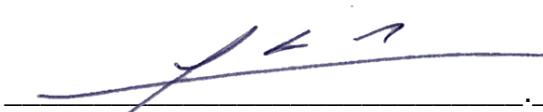
Yo, Luis Gerónimo Cáceres Rodríguez, estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 29554123 con la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, agosto del 2018

  
\_\_\_\_\_  
Br. Luis Gerónimo Cáceres Rodríguez  
DNI 29554123

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018”, en cuyo contenido se da a conocer los resultados de los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación, cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

## ÍNDICE

	Pg.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I INTRODUCCION</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 La Gestión Administrativa	19
1.3.2 Los Servicios Públicos	24
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32
<b>II METODO</b>	<b>33</b>
2.1 Diseño de la investigación	33
2.2 Variables, operacionalización	33
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.5 Métodos de análisis de datos	41

	Pg.
<b>III RESULTADOS</b>	<b>43</b>
3.1 Descripción de resultados de gestión administrativa	43
3.2 Descripción de resultados de calidad de los servicios públicos	48
3.3 Contraste de Hipótesis General y Específicas	55
<b>IV DISCUSION</b>	<b>60</b>
<b>V CONCLUSIONES</b>	<b>63</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>
Anexo 1 Instrumentos	69
Anexo 2 Validación de expertos	61
Anexo 3 Solicitud y Autorización de realización de estudio en la entidad	83
Anexo 4 Matriz de consistencia	84
Anexo 5 Matriz de operacionalización de variables	85
Anexo 6 Base de Datos	86

## Índice de Tablas

	Pg.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión administrativa	33
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de los Servicios Públicos	34
Tabla 3 Características de la Muestra según Sexo	35
Tabla 4 Características de la Muestra según Edad	36
Tabla 5 Características de la Muestra según estudios alcanzados	37
Tabla 6 Validación de los instrumentos de recolección de datos	38
Tabla 7 Estadísticas de fidelidad método alfa Combrach	39
Tabla 8 Estadísticas de fidelidad método dos mitades	39
Tabla 9 Estadísticas de fidelidad de dimensiones del cuestionario 1	40
Tabla 10 Estadísticas de fidelidad de dimensiones del cuestionario 2	41
Tabla 11 Normalidad de las Variables	42
Tabla 12 Descripción de la percepción de la Gestión Administrativa	43
Tabla 13 Descripción de la Dimensión Planificación	44
Tabla 14 Descripción de la Dimensión Organización	45
Tabla 15 Descripción de la Dimensión Dirección	46
Tabla 16 Descripción de la Dimensión Control	47
Tabla 17 Descripción de la percepción de la Calidad de los Servicios P.	48
Tabla 18 Descripción de la Dimensión Confiabilidad	49
Tabla 19 Descripción de la Dimensión Accesibilidad	50
Tabla 20 Descripción de la Dimensión Respuesta	51
Tabla 21 Descripción de la Dimensión Seguridad	52
Tabla 22 Descripción de la Dimensión Empatía	53
Tabla 23 Descripción de la Dimensión Tangibles	54
Tabla 24 Nivel de correlación entre las dos variables	55
Tabla 25 Nivel de Correlación entre la Planificación y la variable 2	56
Tabla 26 Nivel de Correlación entre la Organización y la variable 2	57
Tabla 27 Nivel de Correlación entre la Dirección y la variable 2	58
Tabla 28 Nivel de Correlación entre la Control y la variable 2	59

## Índice de Figuras

	Pg.
Figura 1 Características de la Muestra según Sexo	35
Figura 2 Características de la Muestra según Edad	36
Figura 3 Características de la Muestra según estudios alcanzados	37
Figura 4 Descripción de la percepción de la Gestión Administrativa	43
Figura 5 Descripción de la Dimensión Planificación	44
Figura 6 Descripción de la Dimensión Organización	45
Figura 7 Descripción de la Dimensión Dirección	46
Figura 8 Descripción de la Dimensión Control	47
Figura 9 Descripción de la percepción de la Calidad de los Servicios P.	48
Figura 10 Descripción de la Dimensión Confiabilidad	49
Figura 11 Descripción de la Dimensión Accesibilidad	50
Figura 12 Descripción de la Dimensión Respuesta	51
Figura 13 Descripción de la Dimensión Seguridad	52
Figura 14 Descripción de la Dimensión Empatía	53
Figura 15 Descripción de la Dimensión Tangibles	54

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.

Se utilizó como diseño experimental el modelo de investigación no experimental, correlacional de corte transversal, desarrollado al analizar dos encuestas formuladas para las variables Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos con sus respectivas dimensiones. Se contó con una población que estuvo constituida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo en un número de 137 personas, población de la cual se consideró como muestra el 100 % para el análisis de las variables.

El resultado obtenido para el análisis de correlación fue de  $\rho=0.551$ , este indica una relación positiva media, siendo altamente significativa a un nivel del 1% de significancia, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis general, que nos da como conclusión que la Gestión Administrativa si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo.

Palabras Clave: Investigación, Municipalidad, Población, Gestión, Administrativa, Calidad, Servicios Públicos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between Administrative Management and the Quality of Public Services in the Provincial Municipality of Ilo, 2018.

It was counted on a population that was constituted by the administrative workers of the Provincial Municipality of Ilo in a number of 137 people, population of which 100% was considered for the analysis of the variables Administrative Management and Quality of the Public Services. The non-experimental, cross-sectional correlation research model was used as an experimental design, developed by analyzing the two surveys formulated for both variables with their respective dimensions.

The result obtained for the correlation analysis was 0.595, this indicates a positive mean relation, being highly significant at a level of 1% of significance, rejecting the null hypothesis and accepting the general hypothesis, which gives us as conclusion that Administrative Management if it is significantly related to the Quality of Public Services in the Provincial Municipality of Ilo.

Keywords: Investigation, town hall, Management, Administrative, population, Quality, Public Services.

## I. INTRODUCCION

### 1.1 Realidad problemática

El interés por la calidad en los servicios públicos en el mundo, es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado, sobre todo, por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y en la relación que se establece con los ciudadanos. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Es así que la administración pública se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad. (Gadea, 2000)

Otro desafío al evaluar la calidad de los servicios públicos, es tomar en cuenta la visión de los consumidores. Los métodos utilizados son las investigaciones parciales o más completas, como en la "Carta del Consumidor" aplicada en el Reino Unido en 1990, que trata de involucrar al consumidor en el desarrollo, la aplicación y evaluación de los estándares de calidad. Una mejor visión sobre la calidad del sector público, también la ofrecen los índices desarrollados para medir la transparencia, la corrupción, la eficiencia burocrática y los índices para comparar costos con resultados. (Tanzi, 2000)

Para una administración pública, lo que es realmente importante es justamente conseguir que la calidad, finalmente percibida por los ciudadanos, coincida con la que ellos esperaban; a esto se le llama “*satisfacción*”. La mejora de la calidad en las administraciones públicas actuales ya no se puede basar únicamente en mejoras en los sistemas internos de gestión (planificación, organización, dirección, control). Hay que mejorarla desde el punto de vista del ciudadano: el auténtico objetivo no es hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado, sino que el ciudadano, perciba y reciba, unos servicios públicos como los que él esperaba. (Gadea, 2000)

Ahora bien, entendemos como servicios públicos municipales a todas las actividades que están orientadas a brindar satisfacción en forma habitual y permanente a las necesidades de interés común de una localidad, como son el ordenamiento urbano, la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines, la recolección de residuos domiciliarios, la seguridad local, entre otros; dichos servicios son brindados a través de diversos procedimientos burocráticos que conforman la gestión administrativa municipal.

Los principales problemas que presentan la mayoría de los gobiernos locales del país son los servicios públicos deficientes, lo cual hace que exista un clima no muy atractivo para las inversiones tanto públicas como privadas, por lo que es común observar el poco desarrollo de las mismas.

Entre las principales causas de los servicios públicos deficientes tenemos a la falta de recursos financieros, ausencia de personal calificado, escasa capacitación permanente, falta de planificación y control, etc., pudiendo resumirse todo esto en una mala calidad de la gestión administrativa.

Es así que a través la presente investigación realizada en la municipalidad provincial de Ilo, determinaremos como es la influencia de la gestión administrativa en la calidad de los servicios que se prestan la municipalidad provincial de Ilo, con lo cual obtendremos las pautas necesarias para orientar la gestión municipal a proporcionar unos servicios públicos eficientes y de calidad.

Para el año 2021 se espera que los gobiernos locales tengan servicios públicos eficientes de calidad, basados en una adecuada gestión administrativa, consolidando a las ciudades como plataformas de desarrollo a través del fomento de la inversión pública y privada.

## 1.2 Trabajos previos

**Pinargote (2015)** en su investigación denominada *“Evaluación de la calidad de atención en el servicio de admisión del hospital Francisco de Orellana y propuesta para su mejoramiento”* realizada en Ecuador, el objetivo general fue examinar la calidad en el servicio de admisión, el universo fueron los usuarios que acudieron a la investigación, fue un trabajo de investigación explicativo y descriptivo aleatorio simple, la muestra estuvo integrada por 331 usuarios externos evaluados mediante una encuesta la cual dio como resultado que el horario de atención del servicio de admisión satisface la necesidad de la salud de los usuarios externos en un 70% mientras que el 30% no; debido, según el autor, que el personal no brindaba la información necesaria a los usuarios que acudían al Hospital Francisco de Orellana.

**Santiago (2016)** al realizar su investigación denominada *“La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí”* en Ecuador; tuvo como objetivo determinar la conformidad del usuario en la gestión administrativa que realizan los trabajadores en dicha entidad, fue una investigación de tipo correlacional, el diseño fue transversal, no experimental y de enfoque cuantitativo, su muestra estuvo formada por 421 usuarios tomados al azar quienes fueron evaluados mediante una encuesta y se contó con 2 instrumentos confiabilizados y validados. Santiago llegó a la conclusión de que la conformidad del cliente tenía una alta correlación positiva y significativa con la gestión administrativa con un valor de rho Spearman de 0,816 y, también concluyó que el control es un factor importante que debería tomarse en cuenta en los procesos de gestión administrativa.

**Ocampos y Valencia (2016)** en su trabajo referido a *“La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016”*, tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, dicha investigación fue de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a una

muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD de Tumbes. Los resultados obtenidos mostraron que existe una relación significativa entre las variables planteadas (0,559), esto quiere decir, que es primordial una adecuada gestión administrativa para ofrecer un servicio de calidad.

**Cabanillas (2017)** investigó la *“Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17 Carabayllo UGEL 04, 2017”*, quien definió como principal objetivo encontrar la correspondencia existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio de esa entidad. Dicha investigación fue de tipo básico, con un diseño correlacional, tuvo una población de 60 docentes los cuales constituyeron la muestra en su totalidad y se aplicaron dos encuestas de 22 preguntas cada una para recabar la información, instrumentos que fueron validados por medio de juicio de expertos. Cabanillas obtuvo como resultado una relación de nivel bajo entre las dos variables, gestión institucional y calidad del servicio, ya que se manifestó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.355; así mismo en las dimensiones gestión administrativa 3,97 y pedagógica 0,25 obtuvo una relación de nivel bajo con la calidad del servicio y finalmente en las dimensiones de gestión intra institucional 0,194 y comunitaria 0,074 no existió relación alguna.

**Tirado (2014)** en su trabajo de investigación denominado *“La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo”*, tuvo como propósito investigar de qué forma la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al Cliente, aplicando una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados. Los resultados obtenidos fueron complementados con la aplicación de una entrevista realizada a la Jefatura Administrativa y mediante la propia observación directa de la infraestructura física e instalaciones. Tirado utilizó un diseño de Investigación no experimental, transversal de tipo explicativo - correlacional y obtuvo como resultado del procesamiento y análisis de la información, la confirmación de la hipótesis que establecía que la gestión administrativa influye de manera positiva y considerable en la Calidad del Servicio al Cliente (0,715).

**Tipian (2017)** en su trabajo de investigación *la “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS”*, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básico con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. Tuvo como población a 134 personas que utilizaron el servicio de inscripción de datos personales el banco de datos de la entidad, tomándose como muestra para el estudio a 100 de ellos a los que se les aplicó una encuesta. Los resultados obtenidos en su investigación determinaron que la gestión administrativa tiene relación significativa con la calidad del servicio (0,500)

**Herrera (2018)** investigó acerca del *“Estudio comparativo de los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía en emergencia del Hospital de Ventanilla, Lima – 2017”*, teniendo como objetivo el determinar los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía. La investigación se desarrolló mediante un diseño descriptivo, comparativo, de carácter cuantitativo, no experimental y de tipo básica y buscaba describir cuál de los servicios presentaba mayor calidad de atención. Dicha investigación tuvo una población de 1602 pacientes con una muestra de 76 pacientes que acudieron para una atención en el servicio de emergencia de medicina y cirugía. Se utilizó una encuesta SERVQUAL como instrumento de recolección de datos, constituido por 22 pares de ítems en donde se midió las percepciones de evaluación de satisfacción de los servicios de medicina y cirugía de emergencia del Hospital de Ventanilla II-1 como nivel de atención. Como resultado de la investigación, Herrera demostró que existe diferencias significativas entre los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía en emergencia del hospital, ya que se calculó el nivel de significancia en  $p = 0.001 < .05$  y U de Mann Whitney es de 399,00.

**Peña (2018)** en su investigación denominada “*Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, 2018*”, se propuso como principal objetivo hallar la correspondencia existente entre la gestión administrativa y calidad del servicio observada por los usuarios de dicha entidad. La investigación fue de tipo básica y de nivel correlacional, y se desarrolló con un diseño no experimental, siendo la muestra 328 usuarios del municipio de San Marcos; así mismo se recabo los datos a través de una encuesta con dos instrumentos. Peña llegó a la conclusión de que hay una relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio, teniendo un p-valor  $< 0,05$  y Rho de Spearman = 0,805., y brindo algunas recomendaciones para ayudar a instaurar un clima de confianza y de responsabilidad en los trabajadores del municipio de San Marcos con el fin de brindar mejores servicios al usuario.

**Jiménez (2018)** en su investigación denominada “*Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2016*” tuvo como objetivo, determinar la relación existente entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio público comprobándose que existe una relación directa y significativa baja al obtener un valor de 0.296; es decir a mayor gestión administrativa mejor calidad de servicio, así como también comprobó que existe una relación moderada de 29.6% entre ambas variables. Fue una investigación de tipo básico y de enfoque cuantitativo, para lo cual utilizó el diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. Tuvo como población 820 usuarios que utilizaron algún servicio en la municipalidad durante 30 días, de donde obtuvo una muestra representada por 262 participantes a quienes se les aplicó dos cuestionarios para las dos variables ambos de 22 ítems.

## **1.3 La Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos**

### **1.3.1 Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es el modo en que se usan los recursos de una organización o institución, que en su mayoría son escasos, con el fin de obtener o llegar a las metas planteadas. La gestión administrativa se realiza a través de cuatro actividades principales que son: el planeamiento, la organización, la dirección y el control. (Luna, 2014)

Enfocándonos en la gestión administrativa municipal Armas Vallejo (2016) nos refiere que el concepto gestión municipal no está definido claramente a pesar de su uso práctico. La Real Academia Española define el criterio gestión simplemente como acción y efecto de gestionar o administrar. Empero, esos infinitivos no son sinónimos, ni su acción y efecto denotan el mismo objetivo.

El criterio relativo a lo municipal, se entiende como perteneciente o relativo al municipio, gobernado por la Ley y según quien ejerce la autoridad municipal, el alcalde y el consejo. El municipio ha de ocuparse de la eficiencia y eficacia municipal, en tanto es la instancia que tutela la gestión y la administración de las necesidades del municipio. La gestión municipal se ocupa de guiar u orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio. La administración municipal tiene como propósito la consecución de los recursos idóneos y su asignación óptima (eficiente y eficaz). Así, la gestión municipal deviene en una herramienta para la administración municipal, a la vez que es centinela del cumplimiento de sus deberes para con el municipio. (Armas, 2016)

#### **A) Características de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa o la administración en sí, tiene como principales características a la Universalidad, la especificidad, Unidad Temporal, Unidad Jerárquica, Valor instrumental, Amplitud de servicio, Interdisciplinariedad y la Flexibilidad. (Luna, 2014)

### **1) Universalidad:**

Quiere decir que la gestión administrativa está presente siempre y en todo lugar donde exista un organismo o una institución, ya que es un amplio proceso de toma de decisiones dirigido a alcanzar los objetivos planteados de forma eficaz y eficiente; a través de la planificación, la organización, la dirección y el control. Es por ello que la gestión administrativa está implementada por ejemplo en el estado, en las fuerzas armadas, en las empresas, en las instituciones educativas, en las organizaciones religiosas, etc., por lo que se puede afirmar que la gestión administrativa es universal ya que se puede aplicar en cualquier tipo de organización o institución y también en cualquier sistema público.

### **2) Especificidad**

La gestión administrativa tiene la característica de ser específica la cual no se confundir con otra técnica o ciencia. A pesar de que la gestión administrativa va siempre acompañada de otras actividades diferentes, el proceso administrativo es específico y diferente a los que los acompaña. Por ejemplo, se puede ser un buen ingeniero constructor pero un pésimo administrador o viceversa. (Luna, 2014)

### **3) Unidad temporal**

Aunque la gestión administrativa tenga varias etapas o procesos, éstos son uno solo; por lo que en todo momento durante la vida de un organismo o institución éstos están presentes, en mayor o en menor grado, juntos todos o gran parte de los procesos administrativos.

### **4) Unidad jerárquica**

En la gestión administrativa todos los procedimientos se realizan en distintos niveles o grados y en diferentes modalidades dentro de una organización o institución, siendo así que, desde el más alto gerente, hasta el último colaborador forman en conjunto una sola unidad administrativa. (Luna, 2014)

### **5) Valor instrumental**

La gestión administrativa es un medio para alcanzar un fin, esto quiere decir que se aplica en las organizaciones o instituciones para lograr conseguir los objetivos trazados en forma eficiente. (Luna, 2014)

### **6) Amplitud de ejercicio**

Se puede aplicar en todos los niveles y en todos los cargos de un organismo o institución, por ejemplo, presidentes, directores, gerentes, supervisores, colaboradores, etc. (Luna, 2014)

### **7) Interdisciplinariedad**

La gestión administrativa utiliza los principios, procedimientos y métodos de otras ciencias las cuales están relacionadas con la eficacia y la eficiencia, como son las matemáticas, la estadística, la psicología, el derecho, la contabilidad, la economía, la sociología, etc.

### **8) Flexibilidad**

Esto se refiere a que los procedimientos o métodos administrativos se pueden adaptar a diferentes necesidades o requerimientos que se presenten en las organizaciones o instituciones. (Luna, 2014)

## **B) El proceso o procedimiento administrativo**

La gestión administrativa viene a ser precisamente un proceso mediante el cual se desarrolla un conjunto de actividades orientadas a alcanzar los objetivos planteados. Estas actividades pueden variar de acuerdo a la naturaleza de los objetivos sin embargo básicamente la constituyen: la planificación, la organización, la dirección y el control. (Luna, 2014)

### **1) La Planificación**

Es el procedimiento mediante el cual se establecen los objetivos y el plan de acción adecuado para alcanzar dichos objetivos. (Luna, 2014)

Las municipalidades provinciales y distritales son las entidades encargadas de fomentar y promover el desarrollo local, y para el cumplimiento de su fin, resulta imprescindible el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectar a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que para una adecuada planificación, los instrumentos de gestión vienen a ser aquellos documentos mediante los cuales se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, lo que permite organizar, guiar e impulsar el proceso de desarrollo de la localidad, a partir de su potencial económico, social y ambiental, garantizando una gestión transparente y democrática. (INEI, 2017)

## **2) La Organización**

Es el proceso que determina los agentes o actores que trabajaran de forma estructurada y organizada, para alcanzar los objetivos trazados.

Según afirman Koontz H., Weihrich H., y Mark Cannice M. (2012), en su libro Administración, el término organización se utiliza a menudo de manera imprecisa. La organización formal es una estructura intencional de funciones, mientras que la organización informal es una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por una autoridad formal, sino que surgen de manera espontánea. El ámbito de control de la administración es la cantidad de personas que un gerente puede supervisar con efectividad; un ámbito amplio genera pocos niveles organizacionales y uno estrecho, muchos; asimismo, no existe una cantidad definida de personas que un gerente pueda supervisar con efectividad, ésta depende de varios factores subyacentes, entre ellos, el nivel de capacitación de los subordinados que se requiere y se tiene, la claridad en la delegación de la autoridad y en los planes, el empleo de estándares objetivos, la adaptación al cambio, la efectividad de las técnicas de comunicación, la cantidad necesaria de las relaciones interpersonales y el nivel en el que se ubica dentro de la organización.

### **3) La Dirección**

Proceso que consiste en dirigir las actividades ya planificadas y organizadas, con el fin de lograr llegar a los objetivos trazados.

La dirección y el liderazgo a menudo se consideran lo mismo. Si bien es cierto que el gerente más efectivo casi siempre será también un líder efectivo, y que dirigir es una función esencial de los gerentes, hay más en administrar que sólo dirigir; ya que incluye una planeación cuidadosa, establecer una estructura organizacional que ayude a las personas a alcanzar las metas e integrar personal lo más competente posible en esa estructura; sin embargo, todas estas funciones gerenciales lograrán poco si los gerentes no saben cómo dirigir a las personas o no comprenden los factores humanos de sus operaciones de manera que generen los resultados deseados. La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. (Koontz H., et al, 2012).

### **4) El Control**

Es el procedimiento mediante el cual se asegura que las actividades que se han realizado estén de acuerdo y se ajusten a las actividades ya planificadas. (Luna, 2014)

La función de control en la gestión administrativa es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente y por ello se analizan de manera independiente; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos. (Koontz H., et al, 2012).

### **1.3.2 Los Servicios Públicos**

Los servicios públicos son aquellas actividades que realizan todos los organismos del estado, a través de procedimientos legalmente ya establecidos previamente, que tienen como fin satisfacer las necesidades de una comunidad.

Los servicios públicos son una función del estado, ya que el estado, viene a ser un conjunto de servicios públicos administrados por los organismos o instituciones gubernamentales quienes tienen la obligación y competencia para crear, brindar, organizar y garantizar un adecuado funcionamiento de los servicios públicos.

En este sentido, los servicios públicos están determinados por la propia legislación de cada estado, en la cual se contemplan las actividades y prestaciones que están permitidas o son de carácter obligatorio de en un país.

Los servicios públicos son administrados por el estado a través de instituciones públicas creadas para tales fines, aunque también pueden recaer en las empresas privadas, siempre y cuando estas se sujeten al control, vigilancia y fiscalización del Estado, y cumplan con las normas y leyes vigentes.

La importancia de los servicios públicos radica en la necesidad de satisfacer determinadas exigencias para el buen funcionamiento de la sociedad, y para favorecer y realizar efectivamente el ideal de igualdad y bienestar.

Por lo general, los servicios públicos tienen carácter gratuito o su costo está subsidiado, pues su finalidad no es el lucro sino atender las demandas sociales.

Existen innumerables servicios públicos, como son el abastecimiento de agua y desagüe, la educación, la salud, la seguridad, la infraestructura urbana, etc.

León Duguit, jurista francés, sustentaba el criterio de que cuando el estado proporciona un servicio, el estado no ejerce poder de mando, fundamentado en la soberanía, aun cuando estas actividades son regidas por normas o sistemas de normas estatales; si no que el fundamento del estado es el concepto de servicio público.

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo. A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser. A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.

Entendemos como servicios públicos municipales a todas las actividades que están orientadas a brindar satisfacción en forma habitual y permanente a las necesidades comunes de una jurisdicción local, como son la limpieza pública, la recolección de residuos domiciliarios, el mantenimiento de áreas verdes, el ordenamiento urbano, la seguridad, entre otros.

### **A) Características de los servicios**

Según Idelfonso Grande Esteban, establece que los servicios tienen las siguientes características: la Intangibilidad, la Inseparabilidad, la Variabilidad, el Carácter perecedero y la Ausencia de Propiedad, las cuales desarrollaremos brevemente a continuación.

### **1) Intangibilidad.**

Quiere decir que los servicios pueden ser subjetivos, no se pueden ver, ni saborear, ni sentir, ni oler antes de adquirirlos. Por ejemplo, cuando las personas que se realizan una cirugía reconstructiva no pueden ver el resultado de la operación antes de la adquisición del servicio, o por ejemplo cuando los pasajeros de una empresa de transporte compran un pasaje, pero no saben si llegaran a su destino sin ningún contratiempo. Grande I. (2001)

### **2) Inseparabilidad.**

Esto se refiere a que la prestación de un servicio puede tener lugar mientras se consume el mismo servicio; por ejemplo, el lavado de un auto, un examen médico, un viaje, entre otros. Grande I. (2001)

### **3) Variabilidad.**

Quiere decir que la calidad de los servicios depende de quienes son los que los proporcionan, en dónde, cómo y cuándo se proporcionan. Por ejemplo, algunas tiendas, empresa u organizaciones pueden tener una buena imagen en brindar buenos servicios, sin embargo, en una misma entidad, un colaborador puede ser más eficiente que otro, trayendo como consecuencia, que la prestación del servicio varíe de acuerdo a la condición o estado de cada colaborador. Grande I. (2001)

### **4) Carácter perecedero.**

Esto quiere decir que los servicios no se pueden almacenar en algún lugar para un uso posterior. Por ejemplo, cuando asistimos a una función de teatro, esta se dará en un lugar y fecha determinado, no pudiendo reservarse para otra fecha y lugar. Grande I. (2001)

### **5) Ausencia de propiedad.**

Esto se refiere a que cuando los compradores o usuarios adquieren un servicio, no adquieren la propiedad tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por el servicio más no por la propiedad. Por ejemplo,

cuando se brinda el servicio de lavado de un auto se está pagando el lavado mas no el lavadero de autos. Grande I. (2001)

## **B) Calidad de los Servicios Públicos**

El término calidad ha tenido varias acepciones en el transcurso del tiempo, las cuales dependen de la perspectiva desde la que se vea y la circunstancia en que sea utilizada. Cada una de ellas busca la forma de definir una filosofía de acción continua de mejoras, que tienen como finalidad el cumplimiento de estándares, la realización de procesos más efectivos y/o la obtención de servicios y productos que satisfagan las necesidades del consumidor final. Para algunos, éste es un término complejo y que no siempre tendrá el mismo significado para todos. (De León, 2017)

Según Edward Deming, es ofrecer a los clientes productos y servicios confiables y satisfactorios a bajo costo. Para Joseph Juran, lo importante es que el producto o servicio sea adecuado para su uso; para Phil Crosby es el cumplimiento de los requerimientos de calidad de cada organismo o más claramente cumplir con las especificaciones. Cuando este concepto se utiliza en el ámbito público, por lo general se verá asociado a una corriente innovadora, como la Nueva Gestión Pública, la que busca diferenciarse de la administración pública tradicional, muchas veces burocrática y distanciada de un enfoque al ciudadano.

De una forma objetiva cuando hablamos de calidad nos referimos a la condición o capacidad que tiene un material u objeto para satisfacer las necesidades establecidas según algún parámetro; pero también la calidad puede tener un concepto subjetivo ya que, podemos referirnos a la calidad relacionada a las percepciones de las personas individualmente para comparar una cosa con otra similar.

La calidad del servicio prestado por una determinada organización o institución está asociada principalmente a la cualidad que tiene el

servicio en relación a la percepción de satisfacción del usuario o cliente, y la calidad de un producto se refiere en general a la cualidad y durabilidad que tiene del bien.

Es así que la calidad puede referirse por ejemplo a la calidad de vida de las personas de un país, que puede definirse como la determinación de los recursos necesarios para acceder a los bienes y servicios básicos; o también se puede referir a la calidad del agua que bebemos o la calidad del aire que respiramos que también son comparables a sus estándares internacionales ya establecidos.

La calidad de los servicios públicos básicamente está referida a la percepción de la satisfacción de los servidores municipales al brindar dichos servicios, por lo que, la calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio.

Los servicios públicos deben brindarse con calidad, esto quiere decir que debe realizarse de forma correcta, adecuada y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios.

### **C) Componentes de la calidad en el servicio**

Según Idelfonso Grande Esteban, los usuarios o clientes miden la calidad del servicio por medio de los siguientes componentes:

#### **1) Confiabilidad**

La confiabilidad se refiere a la capacidad de brindar un servicio de manera segura, precisa y consistente, y también incluye brindar un bien o servicio desde el inicio hasta el fin. Los usuarios o consumidores del bien a servicio podrán preguntarse si sus proveedores son confiables o no, por ejemplo, si cuando recibimos un recibo de agua o de luz,

podremos confiar si lo facturado refleja realmente el consumo que hemos realizado. Grande I. (2001)

## **2) Accesibilidad**

La accesibilidad se refiere a que los organismos e instituciones que prestan servicios deben ser lo más adecuadamente accesibles a sus usuarios para que puedan contar con un servicio eficiente y oportuno. Por ejemplo, un servicio “delivery” que atiende las llamadas telefónicas cumple esta condición. Grande I. (2001)

## **3) Respuesta**

La respuesta se refiere a la disposición de prestar un servicio con rapidez, ya que los usuarios son cada vez más exigentes en éste aspecto. Uno de los casos referidos a este punto es por ejemplo cuando solicitamos una partida de nacimiento o una licencia de funcionamiento y tenemos la necesidad que nos la otorguen en el tiempo más corto posible o en el mejor de los casos desearíamos que se otorgue automáticamente. Grande I. (2001)

## **4) Seguridad**

La seguridad se refiere a que los usuarios o clientes deben percibir que los servicios prestados no tienen riesgo alguno y que no hay dudas sobre el servicio que se brindó; por ejemplo, cuando reparamos un auto tenemos que tener la certeza de dicha reparación de lo contrario correríamos peligro en él. Grande I. (2001)

## **5) Empatía**

La empatía se refiere a ponerse en la situación del usuario, para percibir como se siente y poder brindarle un buen servicio. Generalmente es sencillo darse cuenta si el usuario tiene prisa o alguna urgencia en el servicio que está solicitando. Grande I. (2001)

## **6) Tangibles**

La tangibilidad del servicio se refiere a que, si la infraestructura física es adecuada para la prestación del servicio, si están limpias, bien iluminadas, etc., o si el equipamiento utilizado es conveniente para la obtención del servicio; también se refiere al estado del personal, si tienen buena presentación o si están aseados. Grande I. (2001)

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018?

#### **1.4.2 Problemas Específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la Planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018?

### **1.5 Justificación del estudio**

Según la Guía de aprendizaje para la maestría de la UCV, menciona que la justificación del trabajo de investigación debe tener tres aspectos importantes: un aspecto teórico, un aspecto práctico y uno metodológico, esto hace alusión a preguntarnos un ¿Por qué? y un ¿para qué?

De acuerdo a lo afirmado por Galindo en que una investigación tiene una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontando una teoría y contrastando resultados obtenidos, es así que el presente trabajo de investigación tiene el fin de aportar al conocimiento existente sobre la evaluación de las variables gestión administrativa y calidad de los servicios públicos y sus dimensiones con los resultados obtenidos.

Por otro lado, al analizar las variables mediante métodos científicos, se plantean situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad para ser utilizados en otros trabajos de investigación.

El presente trabajo de investigación se realizó porque al trabajar en la municipalidad provincial de Ilo por varios años, he notado a través de las diferentes gestiones de gobierno que en todas ellas siempre han existido observaciones y/o quejas de la manera en que se tramitan o se gestionan los servicios municipales en general; por lo que es necesario analizar los diferentes aspectos y procesos que están involucrados en la gestión municipal, para así determinar la relación y la influencia que existe en la calidad del servicio; con el fin de evaluar los resultados y formular algunas recomendaciones orientadas a la mejora en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Ilo.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.

### **Hipótesis Nula**

No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

Existe relación significativa entre la Planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.

Existe relación significativa entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.

Existe relación significativa entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.

Existe relación significativa entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.2 Objetivo General**

Determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018.

### **1.7.3 Objetivos Específicos**

Determinar la relación existente entre la Planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018.

Determinar la relación existente entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018.

Determinar la relación existente entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018.

Determinar la relación existente entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

La siguiente investigación es de Tipo básica, Descriptivo, correlacional no experimental.

### 2.2 Variables y operacionalización de variables

#### 2.2.1 Variable Gestión Administrativa

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Variable	Dimensión	Ítems	Escala de Medición	Rango
Gestión Administrativa	Planificación	1-5	1.Nunca	Muy Bajo (20-39)
	Organización	6-10	2.Casi nunca	Bajo (40-59)
	Dirección	10-15	3.A veces	Alto (60-79)
			4.Casi siempre	Muy Alto (80-100)
Control	15-20	5.Siempre		

## 2.2.2 Variable Calidad de los Servicios Públicos

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de los Servicios Públicos

Variable	Dimensión	Ítems	Escala de Medición	Rango
Calidad de los Servicios Públicos	Confiabilidad	1-4		Muy Bajo
	Accesibilidad	5-8	1.Nunca	(20-47)
	Respuesta	9-12		Bajo
	Seguridad	13-16	2.Casi nunca	(48-71)
			3.A veces	
	Empatía	17-20	4.Casi siempre	Alto
Tangibles	20-24	5.Siempre	(72-95)	
			Muy Alto	(96-120)

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Según Guarín (2002) define a una población como un conjunto de individuos u objetos que poseen una o varias características comunes entre sí. La población para el presente estudio la conformo el personal técnico administrativo de la municipalidad provincial de Ilo, lo cual está constituido por 137 trabajadores de carácter permanente o estables.

### 2.3.2 Muestra

Según también Guarín (2002), la muestra la define como una parte de la población a la cual se le efectúa una medición o se le somete a una evaluación con el fin de estudiar las propiedades de toda población del cual se tomó la muestra. La muestra está conformada por 137 trabajadores administrativos, es decir a todo el personal técnico administrativo de la entidad.

## A) Descripción de la muestra según el sexo

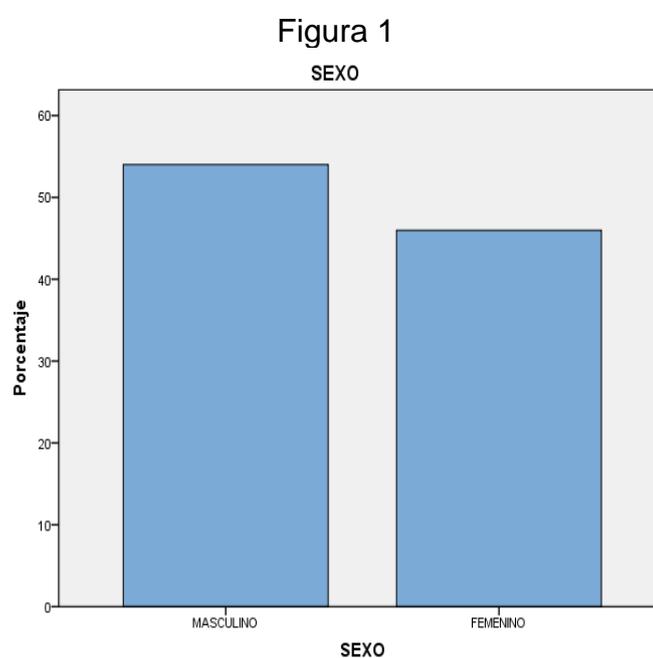
Tabla 3

Características de la muestra según sexo

	Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	74	54,0	54,0	54,0
	FEMENINO	63	46,0	46,0	46,0
	Total	137	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

En la Tabla 3 apreciamos la composición de la muestra según el sexo, donde podemos observar al igual que en el gráfico 1 que existe poca diferencia entre la proporción de hombres y mujeres, los hombres representan un 54 %, una leve cantidad sobre las mujeres con 46 %.



Fuente: Tabla 3

## B) Descripción de la muestra según edad

Tabla 4

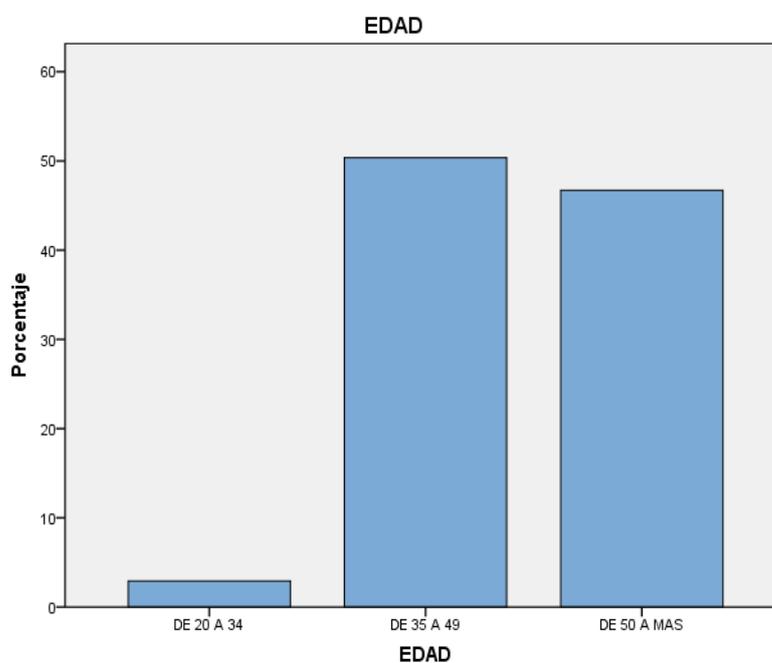
Características de la muestra según edad

	Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE 20 A 34	4	2,9	2,9	2,9
	DE 35 A 49	69	50,4	50,4	53,3
	DE 50 A MAS	64	46,7	46,7	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

La clasificación de la muestra según su edad se muestra en la Tabla 4, donde observamos que aproximadamente el 97 % tienen edades superiores a 34 años y solo un 3% tienen edades menores a 35 años. Quiere decir que el personal administrativo está compuesto en su mayoría por personas con experiencia en el tema municipal.

Figura 2



Fuente: Tabla 4

### C) Descripción de la muestra según los estudios alcanzados

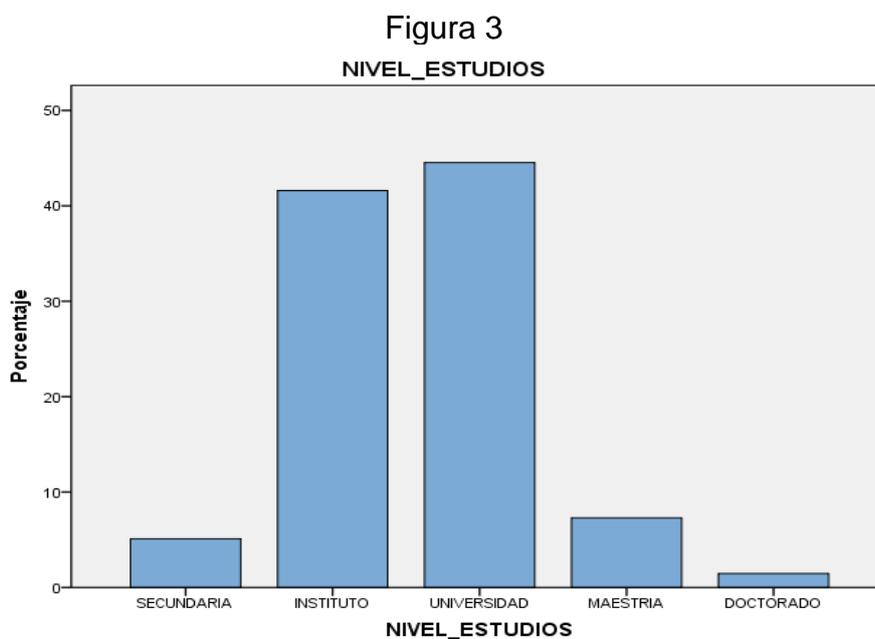
Tabla 5

Características de la muestra según el nivel de estudios

	Nivel de estudios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SECUNDARIA	7	5,1	5,1	5,1
	INSTITUTO	57	41,6	41,6	46,7
	UNIVERSIDAD	61	44,5	44,5	91,2
	MAESTRIA	10	7,3	7,3	98,5
	DOCTORADO	2	1,5	1,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

La clasificación de la muestra según el nivel de estudios alcanzado, se presenta en la Tabla 5, donde observamos que existen similares proporciones entre los encuestados con estudios de nivel de estudio de instituto, 41.6% y los encuestados con estudios de universidad, 44.5%; ambos hacen aproximadamente un 86% de la muestra. Por lo que nos indica que el personal administrativo de la entidad lo constituyen personas en su mayoría con un nivel de educación superior



Fuente: Tabla 5

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnica de estudio

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica de estudio la “encuesta”, aplicándose dos cuestionarios; una para la variable gestión administrativa y otra para la variable calidad del servicio público.

### 2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a la Técnica de estudio emplear, como se mencionó anteriormente, nuestro instrumento a utilizar será un cuestionario para cada variable.

Para la realización del presente estudio en el proceso de recolección de datos, se requerirá el apoyo voluntario del personal administrativo de la municipalidad provincial de Ilo.

### 2.4.3 Validez

Para el presente trabajo de investigación se realizará un juicio de expertos para poder determinar la validez y la confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos; para lo cual se considerará el criterio de tres jueces, expertos en metodología de investigación.

Tabla 6

Validación de los instrumentos de recolección de datos

EXPERTO	VALIDACION
Dr. Alfonso Pérez Ramos	Aplicable
Dr. Teodoro Olarte Poma	Aplicable
Mg. Henri Villacorta Valencia	Aplicable

Fuente: Certificaciones de validación

#### 2.4.4 Confiabilidad

Tabla 7

Estadísticas de confiabilidad por método alfa de Crombach

ENCUESTA	ALFA DE CROMBACH	NUMERO DE PREGUNTAS	NUMERO DE ENCUESTAS
CUESTIONARIO 1	0.827	20	137
CUESTIONARIO 2	0.899	24	137

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 7 observamos que el cuestionario 1, correspondiente a la variable gestión administrativa, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.827 y el cuestionario 2, correspondiente a la variable calidad de los servicios públicos, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.899, ambos valores son índices elevados para determinar que los instrumentos son confiables (Hernández, 2005).

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad método dos mitades

ENCUESTA	COEFICIENTE SPEARMAN BROWN	NUMERO DE PREGUNTAS	NUMERO DE ENCUESTAS
CUESTIONARIO 1	0.720	20	137
CUESTIONARIO 2	0.833	24	137

Fuente: Elaboración propia

De la misma forma que en la Tabla 8, en la Tabla 5 para el cuestionario 1 de la variable gestión administrativa se muestra un coeficiente de 0.720, que indica un nivel aceptable y para el cuestionario 2 de la variable calidad de los servicios públicos muestra un coeficiente de 0.833, que indica también un nivel elevado (Hernández, 2005).

Ambos métodos, Coeficiente alfa de Crombach y Método de dos mitades, indican buenos niveles de confiabilidad, es decir que los instrumentos miden los mismos resultados de individuo en individuo.

### 3.1.1 Confiabilidad de las dimensiones

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad de dimensiones del cuestionario 1  
gestión administrativa

ENCUESTA	ALFA DE CROMBACH	NUMERO DE PREGUNTAS	NUMERO DE ENCUESTAS
PLANIFICACION	0.441	5	137
ORGANIZACIÓN	0.362	5	137
DIRECCIÓN	0.812	5	137
CONTROL	0.754	5	137

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 9, observamos que los coeficientes de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario 1 (Gestión administrativa), las dimensiones planificación y organización presentan niveles de confiabilidad bajo (Hernández, 2005), esto indica que las respuestas obtenidas en estas dimensiones presentan variabilidad alta, respuestas que muestran diferente percepción de los encuestados. Las dimensiones dirección y control, muestran coeficientes de confiabilidad aceptable, indicando que las respuestas a las preguntas de estas dimensiones muestran percepciones similares.

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad de dimensiones del cuestionario 2

Calidad de los servicios públicos

ENCUESTA	ALFA DE CROMBACH	NUMERO DE PREGUNTAS	NUMERO DE ENCUESTAS
CONFIABILIDAD	0.748	4	137
ACCESIBILIDAD	0,763	4	137
RESPUESTA	0.295	4	137
SEGURIDAD	0.803	4	137
EMPATIA	0.925	4	137
TANGIBLE	0.791	4	137

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10 observamos los coeficientes de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario 2, (calidad de los servicios públicos). La dimensión respuesta muestra un coeficiente bajo de 0.295, esto nos indica que hay una percepción de las preguntas muy diferente en los encuestados.

Por otra parte, las dimensiones confiabilidad, accesibilidad, seguridad y tangible; presentan niveles de confiabilidad aceptables, comprobando que las respuestas muestran mismos niveles de percepción de los encuestados. La dimensión empatía muestra el nivel de confiabilidad más elevado (Hernández, 2005)

## 2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis e interpretación de los resultados del presente trabajo de investigación se realizará a través del programa estadístico SPSS.

## Normalización de datos.

### a) Hipótesis para gestión de administrativa.

Ho: Los puntajes de la muestra de gestión administrativa tienen distribución normal

Ha: Los puntajes de la muestra de gestión administrativa no tienen distribución normal

### b) Hipótesis para calidad de servicio.

Ho: Los puntajes de la muestra de calidad de servicio tienen distribución normal

Ha: Los puntajes de la muestra de calidad de servicio no tienen distribución normal

### c) Nivel de significancia= 5% equivalente a p-valor= 0.05

Tabla 11

Normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTION ADMINISTRATIVA	0,144	137	0,000
CALIDAD DE SERVICIO	0,110	137	0,000

Fuente: Elaboración propia

Las probabilidades (sig.=0.000) de la prueba de normalidad para las variables gestión administrativa y calidad de servicio son menores a 0,05, esto indica que se rechaza Ho, e indicamos que los datos, para ambas variables, no tienen distribución normal. Se decide usar las pruebas no paramétricas. De acuerdo al diseño de la presente investigación se realizará la prueba del Coeficiente de correlación de Spearman.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados respecto a la variable gestión administrativa

Tabla 12

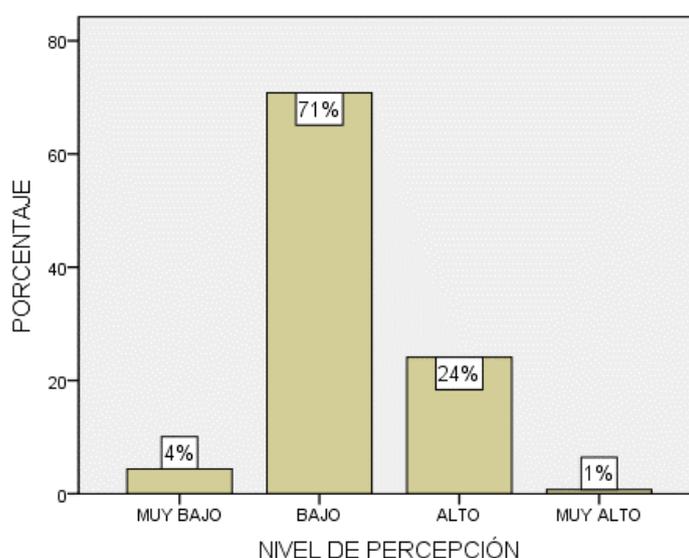
Descripción de la percepción de la gestión administrativa

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[20 - 39]	MUY BAJO	6	4,4	4,4	4,4
[40 - 59]	BAJO	97	70,8	70,8	75,2
[60 - 79]	ALTO	33	24,1	24,1	99,3
[80 - 100]	MUY ALTO	1	,7	,7	100,0
Total		137	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

En la Tabla 12 los resultados de la evaluación de la gestión administrativa, que involucra la planificación, la organización, la dirección y el control de los procesos administrativos, indican que un 70.8 % tiene un nivel bajo, mientras que un 24.1 % cree que el nivel de la gestión administrativa es alto, y un mínimo porcentaje piensa que es muy alto, 0.7 %, seguido de un 4.4 % que refiere que es muy bajo.

Figura 4



Fuente: Tabla 12

### 3.1.1 Descripción de la dimensión planificación

Tabla 13

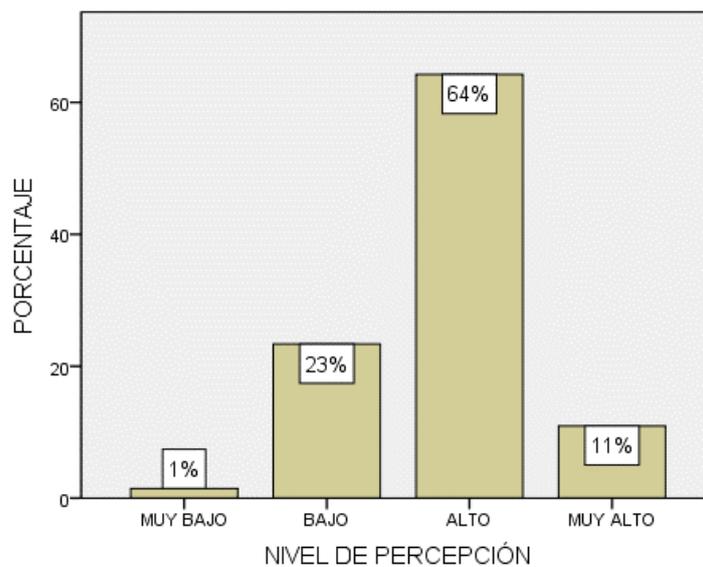
Descripción de la dimensión planificación.

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[5 - 9]	Muy bajo	2	1
[10 - 14]	Bajo	32	23
[15 - 19]	Alto	88	64
[20 - 25]	Muy alto	15	11
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 13, observamos que las respuestas referidas a los temas de planificación, el 64% y 11% los encuestados tienen una percepción entre alto y muy alto, sumando entre ambas 75%, mientras que una percepción baja correspondiente a 23% y muy baja a solo 1%.

Figura 5



Fuente: Tabla 13

### 3.1.2 Descripción de la dimensión organización

Tabla 14

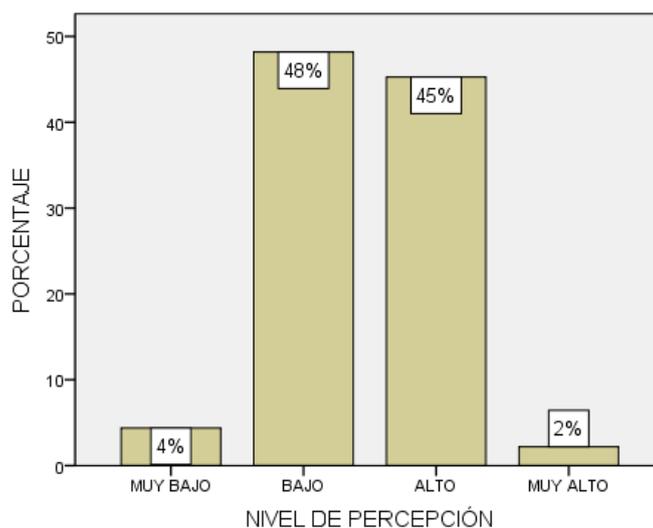
Descripción de la dimensión organización.

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[5 - 9]	Muy bajo	6	4
[10 - 14]	Bajo	66	48
[15 - 19]	Alto	62	45
[20 - 25]	Muy alto	3	2
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 14 observamos que las respuestas a los temas de organización arrojan que un 48% una percepción baja; así mismo podemos observar una percepción alta en un 45%; los niveles de percepción para muy bajo y muy alto resultaron con 4 y 2% respectivamente.

Figura 6



Fuente: Tabla 14

### 3.1.3 Descripción de la dimensión dirección

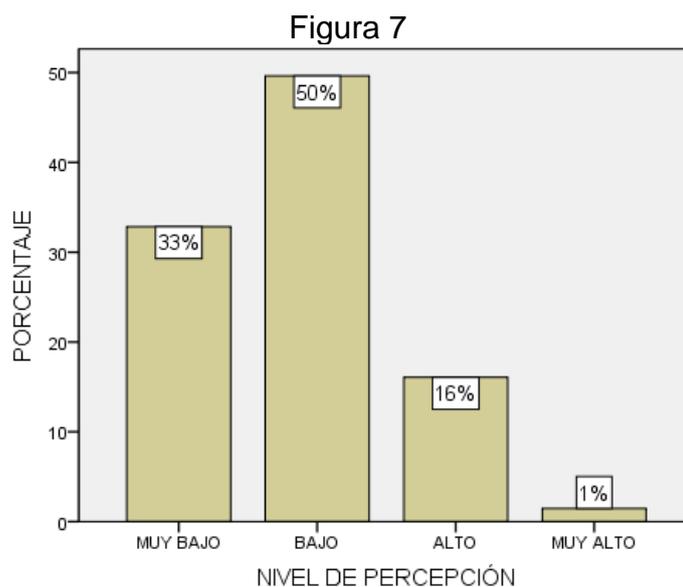
Tabla 15

Percepción de respuestas de la dimensión dirección.

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[5 - 9]	Muy bajo	45	33
[10 - 14]	Bajo	68	50
[15 - 19]	Alto	22	16
[20 - 25]	Muy alto	2	1
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 15 podemos observar que las respuestas a los temas de dirección, arrojan que un 83% de los encuestados tienen una percepción entre bajo y muy bajo, 50% y 33% respectivamente, y un 16% tiene una percepción alta y un 1% una percepción muy alta.



Fuente: Tabla 15

### 3.1.4 Descripción de la dimensión control

Tabla 16

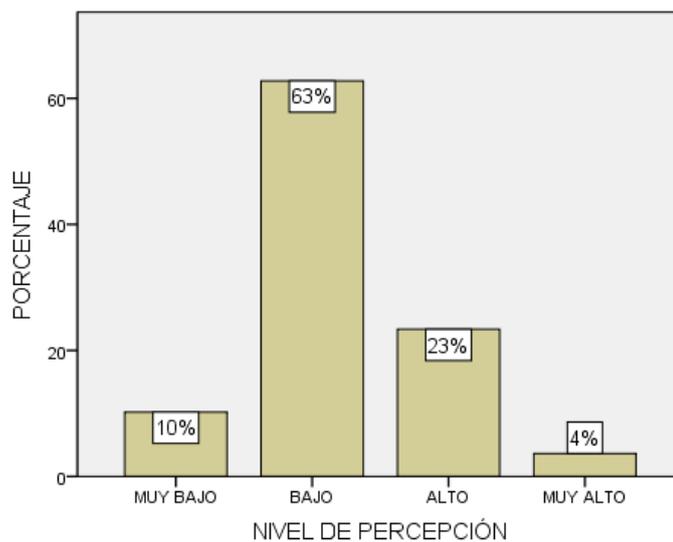
Descripción de la dimensión control

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[5 - 9]	Muy bajo	14	10
[10 - 14]	Bajo	86	63
[15 - 19]	Alto	32	23
[20 - 25]	Muy alto	5	4
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 16 observamos que las respuestas a los temas de control, arrojan una percepción baja en un 63% y 10% una percepción muy baja, ambas con 73%; por otro lado, las percepciones, alta con un 23% y muy alta con un 4% respecto a los temas de control.

Figura 8



Fuente: Tabla 16

### 3.2 Descripción de resultado respecto a la variable calidad de los servicios públicos

Tabla 17

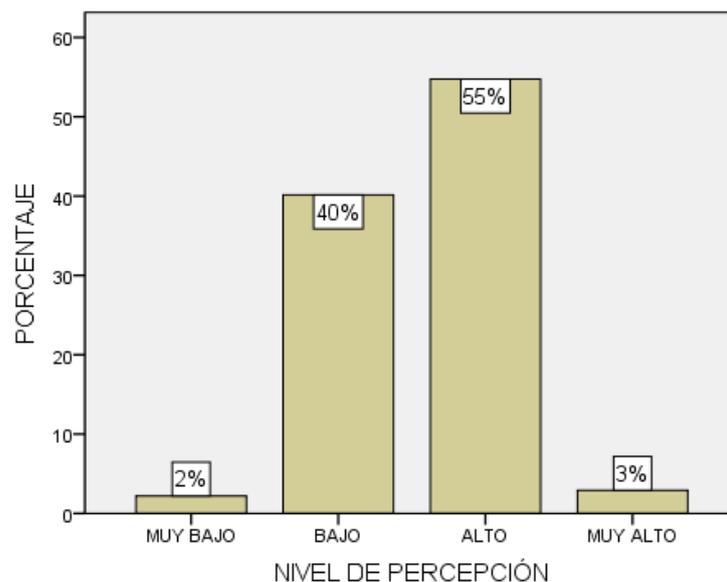
Descripción de la percepción de la calidad de los servicios públicos

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[24 - 47]	MUY BAJO	3	2,2	2,2	2,2
[48 - 71]	BAJO	55	40,1	40,1	42,3
[72 - 95]	ALTO	75	54,7	54,7	97,1
[96 - 120]	MUY ALTO	4	2,9	2,9	100,0
Total		137	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

En la Tabla 17 se puede observar los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios públicos, que involucra las dimensiones de confiabilidad, accesibilidad, respuesta, seguridad, empatía y tangible, estos indican que un 54.7 % tiene un nivel alto y un 40.1 % tiene un nivel bajo, mientras que los extremos de muy bajo o muy alto tienen valores mínimos de 2.2 % y 2.9 % respectivamente.

Figura 9



Fuente: Tabla 17

### 3.2.1 Descripción de la dimensión confiabilidad

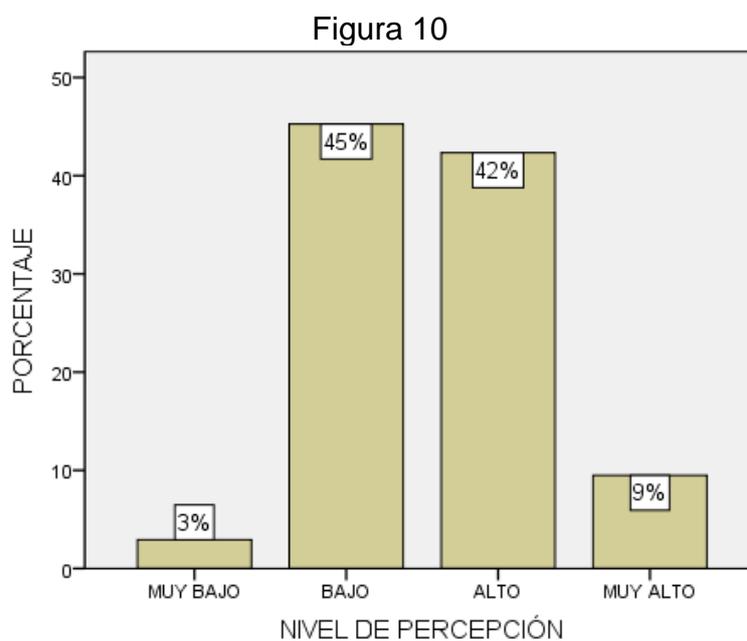
Tabla 18

Descripción de la dimensión confiabilidad

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[4 - 7]	Muy bajo	4	3
[8 - 11]	Bajo	62	45
[12 - 15]	Alto	58	42
[16 - 20]	Muy alto	13	9
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 18 observamos que las respuestas a los temas de confiabilidad, un 45% de los encuestados tienen una percepción baja y un 42% de los encuestados tienen una percepción alta, y los niveles de percepción muy baja y muy alta 3% y 9 % respectivamente.



Fuente: Tabla 18

### 3.2.2 Descripción de la dimensión accesibilidad

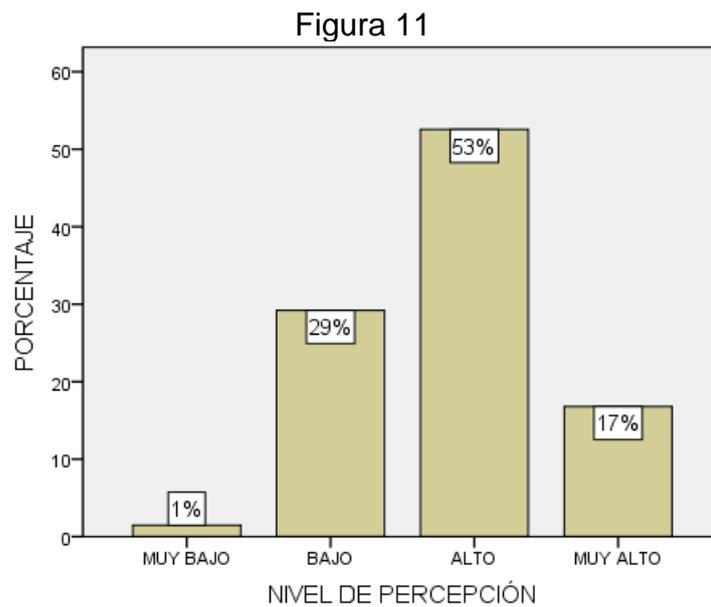
Tabla 19

Descripción de la dimensión accesibilidad

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[4 - 7]	Muy bajo	2	1
[8 - 11]	Bajo	40	29
[12 - 15]	Alto	72	53
[16 - 20]	Muy alto	23	17
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 19, observamos que las respuestas a los temas de accesibilidad, un 53% de los encuestados tienen una percepción alta y un 17% de los encuestados tienen una percepción muy alta, en suma 70 %, y las percepciones baja y muy baja 30%, 29% y 1% respectivamente.



Fuente: Tabla 19

### 3.2.3 Descripción de la dimensión respuesta

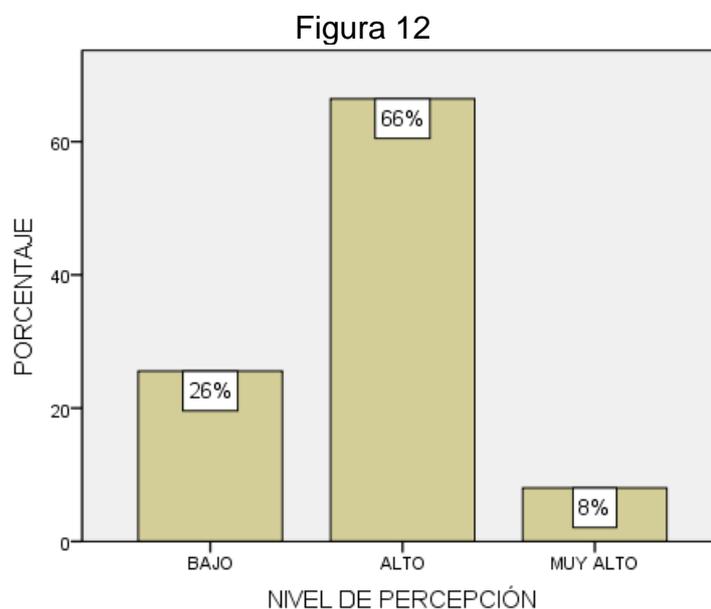
Tabla 20

Descripción de la dimensión respuesta

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[4 - 7]	Muy bajo	0	0
[8 - 11]	Bajo	35	26
[12 - 15]	Alto	91	66
[16 - 20]	Muy alto	11	8
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 20, observamos que las respuestas a los temas de respuesta, un 66% de los encuestados tienen una percepción alta y un 8% de los encuestados tienen una percepción muy alto, ninguno de los encuestados percibe que es muy baja con un 0% y baja con un 26%.



Fuente: Tabla 20

### 3.2.4 Descripción de la dimensión seguridad

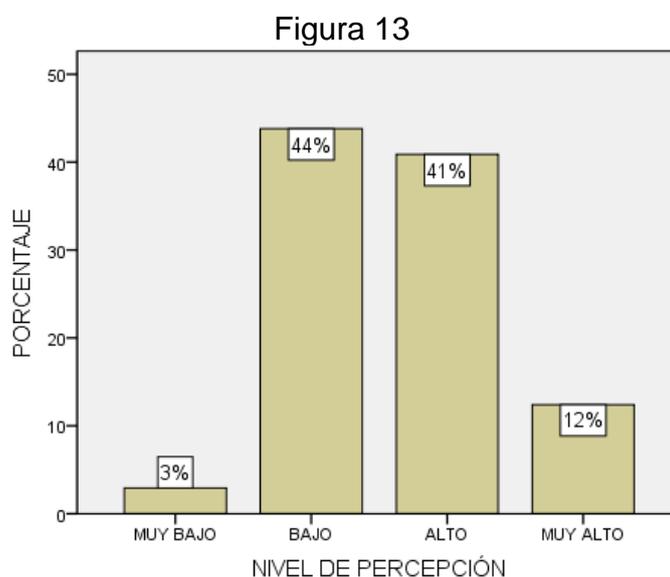
Tabla 21

Descripción de la dimensión seguridad

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[4 - 7]	Muy bajo	4	3
[8 - 11]	Bajo	60	44
[12 - 15]	Alto	56	41
[16 - 20]	Muy alto	17	12
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 21, observamos que las respuestas a los temas de seguridad, un 44 % tiene una percepción baja y 41% de los encuestados tienen una percepción alta; un 12% de los encuestados tienen una percepción muy alta, y solo un 3% tiene una percepción muy baja respecto a la seguridad.



Fuente: Tabla 21

### 3.2.5 Descripción de la dimensión empatía

Tabla 22

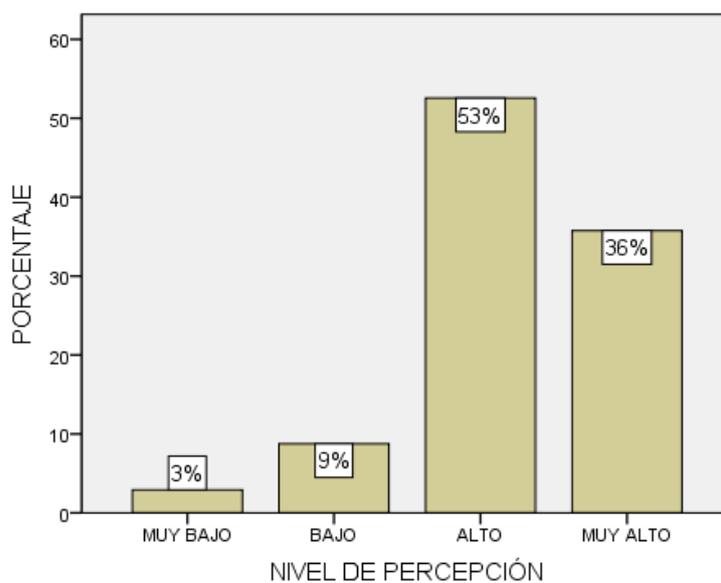
Descripción de la dimensión empatía

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[4 - 7]	Muy bajo	4	3
[8 - 11]	Bajo	12	9
[12 - 15]	Alto	72	53
[16 - 20]	Muy alto	49	36
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 22, observamos que las respuestas a los temas de empatía, un 53% de los encuestados tienen una percepción alta y un 36% de los encuestados tienen una percepción muy alta, que suman 89%, y la baja percepción 9% y la percepción muy baja 3%.

Figura 14



Fuente: Tabla 22

### 3.2.6 Descripción de la dimensión tangibles

Tabla 23

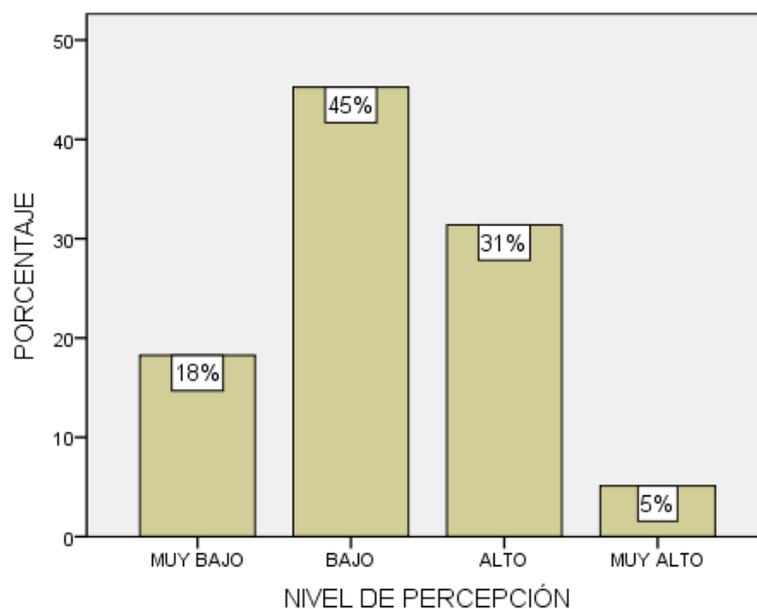
Descripción de la dimensión tangibles

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentajes
[4 - 7]	Muy bajo	25	19
[8 - 11]	Bajo	62	45
[12 - 15]	Alto	43	31
[16 - 20]	Muy alto	7	5
Total		137	100

Fuente: Base de datos

En la Tabla 23 observamos que las respuestas a los temas tangibles, un 45% de los encuestados tienen una percepción baja y un 19% de los encuestados tienen una percepción muy baja, en suma 64%, frente a 31% alta y 5% muy alta.

Figura 15



Fuente: Tabla 23

### 3.3 Contraste de hipótesis general y específicas

#### 3.3.1 Hipótesis general

Existe correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

#### Hipótesis nula

No existe correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

Tabla 24

Nivel de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicios públicos.

Correlaciones			
		TOTAL_E1	TOTAL_E2
TOTAL_E1	Correlación de Spearman	1	,551**
Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)		,000
	N	137	137
TOTAL_E2	Correlación de Spearman	,551**	1
Calidad de los Servicios Públicos	Sig. (bilateral)	,000	
	N	137	137

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

Según la Tabla 24, observamos que la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público es de 0.551, este indica una relación positiva media, es decir que, a mayor percepción sobre la gestión administrativa, mayor será la calidad del servicio público.

La relación es altamente significativa a un nivel del 1% de significancia, por ello se valida la hipótesis planteada que existe correlación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

### 3.3.2 Hipótesis específicas

#### Hipótesis Específica 1

Existe correlación significativa entre la Planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

No existe correlación significativa entre la Planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

Tabla 25

Nivel de correlación entre planificación y calidad de servicios públicos.

Correlaciones			
		TOTAL_PLANIFICACION	TOTAL_E2
TOTAL_E1	Correlación de Spearman	1	,265**
PLANIFICACION	Sig. (bilateral)		,001
	N	137	137
TOTAL_E2	Correlación de Spearman	,265**	1
Calidad de los	Sig. (bilateral)	,001	
Servicios Públicos	N	137	137

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

Según la Tabla 25, observamos que la relación entre planificación y la calidad de servicio público es de 0.265, este indica una relación positiva débil, es decir que, a mayor percepción sobre planificación, mayor será la calidad del servicio público.

La relación es altamente significativa a un nivel del 1% de significancia, por ello se valida la hipótesis planteada que existe correlación significativa entre la Planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

## Hipótesis Específica 2

Existe correlación significativa entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

No existe correlación significativa entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

Tabla 26

Nivel de correlación entre organización y calidad de servicios públicos.

Correlaciones			
		TOTAL_ORGANIZACION	TOTAL_E2
TOTAL_E1	Correlación de Spearman	1	,527**
ORGANIZACION	Sig. (bilateral)		,000
	N	137	137
TOTAL_E2	Correlación de Spearman	,527**	1
Calidad de los	Sig. (bilateral)	,000	
Servicios Públicos	N	137	137

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

Según la Tabla 26, observamos que la relación entre organización y la calidad de servicio público es de 0.527, este indica una relación positiva media (Hernández, 2005), es decir que, a mayor percepción sobre organización, mayor será la calidad del servicio público.

La relación es altamente significativa a un nivel del 1% de significancia, por ello se valida la hipótesis planteada que existe correlación significativa entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

### Hipótesis Específica 3

Existe correlación significativa entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

No existe correlación significativa entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

Tabla 27.

Nivel de correlación entre dirección y calidad de servicios públicos.

Correlaciones			
		TOTAL_DIRECCION	TOTAL_E2
TOTAL_E1	Correlación de Spearman	1	,574**
DIRECCION	Sig. (bilateral)		,000
	N	137	137
TOTAL_E2	Correlación de Spearman	,574**	1
Calidad de los	Sig. (bilateral)	,000	
Servicios Públicos	N	137	137

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

Según la Tabla 27, observamos que la relación entre dirección y la calidad de servicio público es de 0.574, este indica una relación positiva media (Hernández, 2005), es decir que, a mayor percepción sobre dirección, mayor será la calidad del servicio público.

La relación es altamente significativa a un nivel del 1% de significancia, por ello se valida la hipótesis planteada de que Existe correlación significativa entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

#### Hipótesis Específica 4

Existe correlación significativa entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

No existe correlación significativa entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018

Tabla 28

Nivel de correlación entre control y calidad de servicios públicos.

Correlaciones			
		TOTAL_CONTROL	TOTAL_E2
TOTAL_E1	Correlación de Spearman	1	,391**
CONTROL	Sig. (bilateral)		,000
	N	137	137
TOTAL_E2	Correlación de Spearman	,391**	1
Calidad de los	Sig. (bilateral)	,000	
Servicios Públicos	N	137	137

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

Según la Tabla 28, observamos que la relación entre control y la calidad de servicio público es de 0.391, este indica una relación positiva débil (Hernández, 2005), es decir que, a mayor percepción sobre dirección, mayor será la calidad del servicio público.

La relación es altamente significativa a un nivel del 1% de significancia, por ello se valida la hipótesis planteada que Existe correlación significativa entre la Existe correlación significativa entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018.

## IV DISCUSIÓN

Respecto a los resultados obtenidos tenemos que existe una correlación positiva media de 0,551 entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo por lo que se afirma que a mayor percepción sobre la gestión administrativa, mayor será la calidad del servicio público; algo similar ocurre con los resultados de Ocampos y Valencia (2016) donde se evidencia una relación positiva media también entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Red Asistencial de ESSALUD en la región Tumbes con un índice de 0,559; así como también se relaciona con lo encontrado por Tipian (2017) con los resultados de correlación de 0,500 entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS, todos ellos con una correlación positiva media.

Tirado (2014) también confirma la hipótesis de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente del Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad obteniendo un valor de correlación positivo considerable de 0,715, similar a los resultados obtenidos por Peña (2018) que tuvo un valor positivo también considerable de 0,805 de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario de la municipalidad distrital de San Marcos; así mismo; Santiago (2016), aunque no estudio directamente la calidad del servicio de la Municipalidad de Manabí en relación a la gestión administrativa, si no que evaluó la conformidad el cliente, que vendría a ser prácticamente una evaluación de la satisfacción del cliente, relacionada con la calidad de atención, también tuvo como resultado una correlación positiva considerable de 0.816, estudios que corroboran la correlación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de los servicios Públicos.

En lo referente a los resultados obtenidos para la relación existente entre la dimensión Planificación y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, esta arroja una correlación positiva débil de 0,265, la cual se corrobora con los hallazgos de las investigaciones de Tipian (2017) que obtuvo un nivel de correlación de 0.353 entre la dimensión Planificación y la Calidad de

los Servicios del usuario de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS; así como también se evidencia en los estudios de Ocampos y Valencia (2016) donde se tiene una correlación positiva media de 0.578 entre la planificación y la calidad del servicio al usuario en la Red Asistencial de ESSALUD en la región Tumbes y también Peña (2018) que obtuvo una correlación significativa considerable de 0.802 en la correlación entre la dimensión Planificación y la calidad del servicio del usuario de la municipalidad distrital de San Marcos.

Respecto a la relación existente entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo se obtuvo un nivel de correlación positivo medio de 0.527, muy similar a la correlación obtenida por Ocampos y Valencia (2016) entre la Organización y la calidad del servicio al usuario en la Red Asistencial de ESSALUD en la región Tumbes con un nivel positivo medio de 0.521; así como también se relaciona con los resultados de Peña (2018) que obtuvo 0,812 de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario de la municipalidad distrital de San Marcos, y Tipían (2017) obtuvo un nivel de correlación de 0.353 entre la Organización y la Calidad de los Servicios del usuario de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la relación entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, estos tienen un nivel de correlacional medio de 0.574, comparado con los resultados de Ocampos y Valencia (2016) entre la Dirección y la calidad del servicio al usuario en la Red Asistencial de ESSALUD en la región Tumbes con un nivel positivo medio de 0.510, resultados similares que corroboran la relación como también lo demuestran los resultados de Peña (2018) con un 0.815 de correlación positiva considerable y los resultados de Tipian (2017) con un 0,288 de correlación positiva media.

En la última determinación de la relación existente entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, se tiene una correlación positiva débil de 0,391, similar a los resultados de correlación

obtenidos por Ocampos y Valencia (2016) entre el control y la calidad del servicio al usuario en la Red Asistencial de ESSALUD en la región Tumbes que tuvo un nivel positivo débil de 0.351, seguidos también de los estudios de Peña (2018) con un 0.801 de correlación positiva considerable y los resultados de Tipian (2017) con un 0,210 de correlación positiva débil.

## V. CONCLUSIONES

- Primero:** Existe un nivel de correlación positivo de 0.551 altamente significativo entre las variables gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.
- Segundo:** Existe un nivel de correlación positivo de 0.265 altamente significativo entre la planificación y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo.
- Tercero:** Existe un nivel de correlación positivo de 0.527 altamente significativo entre la organización y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo.
- Cuarto:** Existe un nivel de correlación positivo de 0.574 altamente significativo entre la dirección y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo.
- Quinto:** Existe si un nivel de correlación positivo de 0.391 altamente significativo entre el control y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo.

## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ilo se recomienda poner más atención en la selección de los directivos de la entidad, enfocándose en su capacidad, competencia y habilidades de supervisión para que puedan aportar a la mejora de la calidad de los servicios públicos de la entidad; considerando que existe una percepción no buena de las dimensiones *Dirección* y *Control* de la variable Gestión Administrativa.

**SEGUNDA:** A la Gerencia de Administración Financiera de la Municipalidad Provincial de Ilo se recomienda proyectar la mejora las instalaciones y el equipamiento de la entidad, como así también la mejora de la imagen personal de los trabajadores a través del uso regular del uniforme adecuada, teniendo en cuenta que existe una baja percepción de la dimensión *Tangible* de la variable Calidad de los Servicios Públicos.

**TERCERA:** A los próximos investigadores quienes realicen trabajos relacionados a la evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos, se recomienda incluir como dimensión a la "*Corrupción*", aspecto muy importante que evaluar dados los últimos acontecimientos lamentables de corrupción descubiertos en el sector público.

## VII. REFERENCIAS

- Amat, J. (1992). El control de gestión: una perspectiva de dirección. Barcelona, España: ediciones gestión.
- Armas, G (2016) *La Gestión Municipal*, Semanario Universidad, Costa Rica, UCR. Recuperado de: <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
- Behar, D (2008). Metodología de la investigación. Colombia: Editorial Shalom  
Recuperado de: <https://convocatoriasybecas.info/?p=875>
- Cabanillas S. (2017) *Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17 Carabayllo UGEL 04, 2017*, Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ciro Espinoza Montes (2010) *“Metodología de investigación tecnológica Pensando en sistemas”* Primera edición. Perú.
- De León L. (2017) *Conceptos y Paradigmas de la Calidad-Estrategias para desarrollar la Calidad en los servicios Públicos*, Republica dominicana.  
Recuperado de:  
[https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HbROwi6R\\_joJ:https://map.gob.do/wp-content/uploads/2017/01/Estrategias-para-Desarrollar-la-Calidad-en-los-Servicios-Publicos-en-RD.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HbROwi6R_joJ:https://map.gob.do/wp-content/uploads/2017/01/Estrategias-para-Desarrollar-la-Calidad-en-los-Servicios-Publicos-en-RD.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
- Fernández, J. (2002). Servicios públicos municipales. México: Editorial talleres de Punto Gráfico. Recuperado de:  
<http://inap.mx/portal/images/pdf/book/14158.pdf>
- Duguit L. (2013) *Ley del Estado Moderno*, EEUU. Gale.  
Recuperado de:  
<Http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/332/1/images/serviciospblicomunicipales.pdf>
- Gadea, A. (2000) *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos*, Barcelona.  
Recuperado de:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

Gobierno de Salta, Oficina de la Calidad de los Servicios (2010) *La Calidad en los Servicios Públicos*, Argentina.

Recuperado de:

[http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)

Grande I. (2001), *Marketing de los Servicios*, 4º Edición. Madrid Editorial Esic.

Guarin N. (2002) *Estadística Aplicada*, ISBN, Colombia.

Recuperado de:

<http://fcbnueva.unillanos.edu.co/docus/Curso%20De%20Estadistica%20Aplicada.pdf>

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010) *Metodología de la Investigación*, 5ta Edición, México, McGraw-Hill.

Herrera Z. (2018) *Estudio comparativo de los factores asociados a la calidad en los servicios de medicina y cirugía en emergencia del Hospital de Ventanilla, Lima – 2017*, Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2017), *Indicadores de Gestión Municipal 2017*, Perú, Edit. INEI

Jiménez W. (2018) “*Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2016*”, Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Koontz H., Wehrich H., y Mark Cannice M. (2012), *Administración, una perspectiva global y empresarial*, 14va Edición, México, McGraw-Hill.

Recuperado de:

<https://brandingconsultinggroup.files.wordpress.com/2018/04/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>

Luna A. (2014) *El Proceso Administrativo*. Primera Edición. Mexico. Grupo Editorial Patria.

Martínez, B, C. (2012). *Estadística y muestreo* (13ava edición). Bogotá. Ecoe Ediciones.

- Ocampos L. y Valencia S. (2016) *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*, Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Peña M. (2018) *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, 2018*, Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Pinargote, M. (2015) *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de admisión del hospital Francisco de Orellana y propuesta para su mejoramiento*, Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Santiago, L. (2016) *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí*, Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Tanzi, V. (2000) *El Papel del Estado y la Calidad del Sector Publico*, Chile, CEPAL Recuperado de:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12207/071007022\\_es.pdf;jsessionid=EA5EDCCA769E14493BF6B679B06B806D?sequence=](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12207/071007022_es.pdf;jsessionid=EA5EDCCA769E14493BF6B679B06B806D?sequence=)
- Tipian S. (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS*, Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Tirado K. (2014) *La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo*, Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Universidad Popular Autónoma de Puebla, (2017) *Manual del modelo de documentación de la Asociación de Psicología*, Sexta Edición, México.  
Recuperado de: <file:///C:/Users/mvcac/Desktop/APAimp.pdf>
- Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado (2014) *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación – Guía de Aprendizaje*, Trujillo, Perú.

## **ANEXOS**

## Instrumentos

CUESTIONARIO N° 1						
<b>VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA</b>						
<b>I. DATOS GENERALES (Por favor marcar con una X)</b>						
SEXO : Masculino (    ) Femenino (    )						
EDAD : De 20 a 34 (    ) De 35 a 49 (    ) De 50 a mas (    )						
NIVEL DE ESTUDIOS : Secundaria(    ) Instituto(    ) Universidad(    ) Maestria(    ) Doctorado(    )						
<b>II. INSTRUCCIONES (Por favor marcar con una X según corresponda)</b>						
<b>NUNCA</b>		<b>CASI NUNCA</b>		<b>A VECES</b>		
1		2		3		
<b>CASI SIEMPRE</b>		<b>SIEMPRE</b>				
4		5				
N°	ITEM	VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: PLANIFICACION</b>						
1	El Plan Operativo Institucional (POI) es formulado teniendo como vision la mejora de los servicios publicos municipales					
2	El Plan Operativo Institucional esta basado en los presupuestos y no en nuevas propuestas de mejora institucional					
3	Es convocado oportunamente para elaboracion del POI					
4	Tomán en cuenta sus aportes en la elaboracion del POI					
5	En el cumplimiento de sus funciones se presentan controversias con los documentos de gestion actuales (MOF,ROF,TUPA,RAISA,ETC)					
<b>DIMENSION: ORGANIZACION</b>						
6	La estructura organica es adecuada para el desarrollo de sus funciones					
7	Existe una coordinacion efectiva con otras oficinas para la resolucon de problemas administrativos					
8	Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de su funciones					
9	La organización de la entidad cambia cuando hay cambio de gobierno					
10	Las funciones que realiza estan respaldadas por la entidad					
<b>DIMENSION: DIRECCION</b>						
11	Directivos tienen amplio conocimiento de sus funciones					
12	Existe una comunicación efectiva entre Directivos y Trabajadores					
13	Directivos motivan a los Trabajadores para un buen desempeño laboral					
14	Directivos y Trabajadores se reúnen para la toma de decisiones					
15	Directivos replican sus capacitaciones a los trabajadores					
<b>DIMENSION: CONTROL</b>						
16	Supervisan y controlan el desarrollo de las funciones del trabajador					
17	Supervisan y controlan el desarrollo de las funciones del Directivo					
18	La supervision y control se realiza en funcion a la buena o mala prestacion de los servicios publicos muncipales					
19	Se verifica el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos					
20	Se corrige el desarrollo de procedimientos administrativos inadecuados					

**CUESTIONARIO N° 2**

**VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO**

**I. DATOS GENERALES (Por favor marcar con una X)**

**SEXO** : Masculino ( ) Femenino ( )

**EDAD** : De 20 a 34 ( ) De 35 a 49 ( ) De 50 a mas ( )

**NIVEL DE ESTUDIOS** : Secundaria( ) Instituto( ) Universidad( ) Maestria( ) Doctorado( )

**II. INSTRUCCIONES (Por favor marcar con una X según corresponda)**

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

N°	ITEM	VALORACION				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION: CONFIABILIDAD</b>					
1	Se cuenta con personal idoneo para la atencion de los administrados					
2	Se cumple con los plazos establecidos para un tramite administrativo					
3	El director muestra interes en darle solucion a un tramite adminsitrativo					
4	El director revisa minusiosamente el expediente antes de emitir dictamen					
	<b>DIMENSION: ACCESIBILIDAD</b>					
5	Es facil encontrar la oficina indicada para realizar un tramite					
6	Se otorga la informacion necesaria para la relaizacion de un tramite					
7	Se exhibe todos los requisitos para acceder a un tramite administrativo					
8	El director esta dispuesto a recibir a los administrados					
	<b>DIMENSION: RESPUESTA</b>					
9	Se brinda la atencion necesaria al inicio de un tramite					
10	Se espera la acumulacion de expedientes para iniciar un tramite adm inis.					
11	Debido a la carga laboral los expedientes tom an tiempos prolongados					
12	Debido a la falta de personal los expedientes tom an tiempos prolongados					
	<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>					
13	El director tiene amplio conocimiento para la absolucion de consultas					
14	El comportamiento del perosnal inspira confianza					
15	El director tiene buen trato y es cortes					
16	El tramite administrativo concluire de forma sartisfactoria y sin contratiempo					
	<b>DIMENSION: EMPATIA</b>					
17	Se toma el tiempo para escuchar lo solicitado en el tramite administrativo					
18	Se comporta amable y cortes ante las consultas del administrado					
19	Muestra interes en dar solucion a lo solicitado en el tramite adm insitartivo					
20	Se brinda todaa la informacion relacionada al tramite administrativo					
	<b>DIMENSION: TANGIBLE</b>					
21	Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas y atractivas a la vista					
22	las instalaciones tienen rotulos que facilitan el acceso a las oficinas					
23	Los equipos son modernos y los materiales abastecidos regularmente					
24	Los trabajadores cuentan con uniforme y estan debidamente presentados					

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE OPINIÓN**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la gestión administrativa

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Ilo

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Henry Villacorta Valencia.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster

**VALORACION:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
20-18	17-15	14-11	10-8	5-0
	X			

  
 Mg. HENRY VILLACORTA VALENCIA  
 A 08/07/23  
 AMB

-----  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

### VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: "Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo - 2018".

Nombre de la prueba		ESCALA DE OPINIÓN															
Objetivo de la prueba		Conocer el nivel de aplicación de los conocimientos en las diferentes fases del proceso de la Gestión de Proyectos															
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		EL ÍTEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR		LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRESIBLE				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión Administrativa	Planificación		El Plan Operativo Institucional (POI) es formulado teniendo como visión la mejora de los servicios públicos municipales	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			El Plan Operativo Institucional está basado en los presupuestos y no en nuevas propuestas de mejora institucional	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Es convocado oportunamente para elaboración del POI	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Tomar en cuenta sus aportes en la elaboración del POI	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			En el cumplimiento de sus funciones se presentan controversias con los documentos de gestión actuales (NOT, ROP, TUPA, RARSA, ETC)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
	Organización		La estructura orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para la resolución de problemas administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			La organización de la entidad cambia cuando hay cambio de gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Las funciones que realiza están respaldadas por la entidad	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
	Dirección		Directivos tienen amplio conocimiento de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Existe una comunicación efectiva entre Directivos y Trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Directivos motivan a los Trabajadores para un buen desempeño laboral	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Directivos y Trabajadores se reúnen para la toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Directivos replican sus capacitaciones a los trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
	Control		Supervisan y controlan el desarrollo de las funciones del trabajador	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			Supervisan y controlan el desarrollo de las funciones del Directivo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
			La supervisión y control se realiza en función a la buena o mala prestación de los servicios públicos municipales	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Se verifica el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>					
Se corrige el desarrollo de procedimientos administrativos inadecuados			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>					

  
 Mg. HENRY VILLACORTA VALENCIA  
 A 696703  
 ANR



## VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: 'Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo - 2018'.



Nombre de la prueba		ESCALA DE OPINIÓN																	
Objeto de la prueba		Conocer el nivel de aplicación de los conocimientos en las diferentes fases del proceso de la Gestión de Proyectos																	
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN						
				BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		EL ITEM MEDIDO QUE SE PROPONE MEDIR			LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRESIBLE					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO				
Calidad de los Servicios Públicos	Confiabilidad		Se cuenta con personal idóneo para la atención de los administrados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Se cumple con los plazos establecidos para un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			El director muestra interés en darle solución a un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El director revisa minuciosamente el expediente antes de emitir dictamen	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Accesibilidad			Es fácil encontrar la oficina indicada para realizar un trámite	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
				Se otorga la información necesaria para la realización de un trámite	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				Se exhiben todos los requisitos para acceder a un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				El director está dispuesto a recibir a los administrados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Respuesta			Se brinda la atención necesaria al inicio de un trámite	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
				Se evita la acumulación de expedientes para iniciar un trámite admnitr.	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Debido a la carga laboral los expedientes toman tiempos prolongados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Debido a la falta de personal los expedientes toman tiempos prolongados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Seguridad			El director tiene amplio conocimiento para la absolución de consultas	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
				El comportamiento del personal inspira confianza	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				El director tiene buen trato y es cortés	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				El <del>trámite</del> trámite administrativo concluye de forma satisfactoria y sin control tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Empatía			Se toma el tiempo para escuchar la solicitud en el trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
				Se comporta amable y cortés ante las consultas del administrado	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
				Muestra interés en dar solución a lo solicitado en el <del>trámite</del> trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Se brinda toda la información relacionada al trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tangible			Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas y atractivas a la vista	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Las instalaciones tienen rotulos que facilitan el acceso a las oficinas	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los equipos son modernos y los materiales abastecidos regularmente	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Los trabajadores cuentan con uniforme y están debidamente presentados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

  
 Mg. HENRY VILLACORTA VALENCIA  
 A 696793  
 APR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE OPINIÓN

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la gestión administrativa  
**OBJETIVO:** Determinar el nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Ilo  
**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo.  
**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Alfonso Pérez Ramos.  
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor  
**VALORACION:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
20-18	17-15	14-11	10-8	5-0
	X			



Alfonso Pérez Ramos  
C.I. Nº 44994437

**VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS**

Título: "Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo - 2018".

Nombre de la prueba		ESCALA DE OPINIÓN															
Objetivo de la prueba		Conocer el nivel de aplicación de los conocimientos en las diferentes fases del proceso de la Gestión de Proyectos															
VARIABLE	DIVISIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	RELACIÓN ENTRE LA DIVISIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		EL ITEM SI O LO QUE SE PROPONE MEDIR		LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión Administrativa	Planificación		El Plan Operativo Institucional (POI) es formulado teniendo como aliado la mejora de los servicios públicos municipales	✓			✓		✓		✓		✓				
			El Plan Operativo Institucional está basado en los presupuestos y no se maneja proyectos de menor institucional	✓			✓		✓		✓		✓				
			Es convocada oportunamente para elaboración del POI	✓			✓		✓		✓		✓				
			Toman en cuenta sus aportes en la elaboración del POI	✓			✓		✓		✓		✓				
			En el cumplimiento de sus funciones se proyectan concordancias con los documentos de gestión actuales (DSI, MIP, TUPA, RAR, etc)	✓			✓		✓		✓		✓				
	Organización		La estructura organizativa es adecuada para el desarrollo de sus funciones	✓			✓		✓		✓		✓				
			Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para la realización de problemáticas administrativas	✓			✓		✓		✓		✓				
			Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones	✓			✓		✓		✓		✓				
			La organización de la entidad cambia cuando hay cambio de gobierno	✓			✓		✓		✓		✓				
			Las funciones que realiza están respaldadas por la entidad	✓			✓		✓		✓		✓				
	Dirección		Directivos tienen amplio conocimiento de sus funciones	✓			✓		✓		✓		✓				
			Existe una comunicación efectiva entre Directivos y Trabajadores	✓			✓		✓		✓		✓				
			Directivos motiva a los Trabajadores para un buen desempeño laboral	✓			✓		✓		✓		✓				
			Directivos y Trabajadores se reúnen para la toma de decisiones	✓			✓		✓		✓		✓				
			Directivos replican sus capacitaciones a los trabajadores	✓			✓		✓		✓		✓				
	Control		Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del trabajador	✓			✓		✓		✓		✓				
			Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del Directivo	✓			✓		✓		✓		✓				
			La supervisión y control se realiza en función a la buena calidad prestación de los servicios públicos municipales	✓			✓		✓		✓		✓				
			Se verifica el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos	✓			✓		✓		✓		✓				
			Se corrige el desarrollo de procedimientos administrativos inadecuados	✓			✓		✓		✓		✓				



### VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: "Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo - 2018".



Número de la prueba		ESCALA DE OPINIÓN												
Objetivo de la prueba		Conocer el nivel de aplicación de los conocimientos en las diferentes fases del proceso de la Gestión de Proyectos												
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
				SI	NO	NO SE PUEDE RESPONDER	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM			EL ITEM MIDE LO QUE SE PROPONE		LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE
							SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Calidad de los Servicios Públicos	Confiabilidad		Se cuenta con personal idóneo para la atención de los administrados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se cumple con los plazos establecidos para un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El director muestra interés en darle solución a un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			El director resuelve minuciosamente el expediente antes de emitir dictámenes	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Accesibilidad		Existe la información necesaria para realizar un trámite	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se otorga la información necesaria para la realización de un trámite	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se exhiben todos los requisitos para acceder a un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El director está dispuesto a recibir a los administrados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Rapidez		Se brinda la atención oportuna al inicio de un trámite	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se espera la acumulación de expedientes para iniciar un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Debido a la carga laboral los expedientes tardan tiempos prolongados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Debido a la falta de personal los expedientes tardan tiempos prolongados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Seguridad		El director tiene amplio conocimiento para la atención de consultas	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El comportamiento del personal inspira confianza	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El director tiene buen trato y es cortés	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El <u>trámite</u> administrativo concluye de forma satisfactoria y sin costo/tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Equidad		Se toma el tiempo para estudiar la solicitud en el trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se comporta amable y cortés ante las consultas del administrado	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Muestra interés en dar solución a lo solicitado en el <u>trámite</u> administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se brinda toda la información relacionada al trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Tiempo		Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas y atractivas a la vista	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Las instalaciones tienen áreas que facilitan el acceso a las oficinas	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Los equipos son modernos y los materiales administrativos regularmente	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Los trabajadores cumplen con uniformes y están debidamente presentados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				

  
 Juan Pérez Ramos  
 Director General

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE OPINIÓN**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la gestión administrativa

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Ilo

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Jgg. Teodoro Olarte Poma.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACION:**



MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
20-18	17-15	14-11	10-8	5-0
	X			



DR. ING. TEODORO OLARTE POMA  
0000441-UNIVERSARIO  
C.I.F. N° 43485

**VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS**

Título: "Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo - 2018".

Nombre de la prueba		ESCALA DE OPINIÓN																
Objetivo de la prueba		Conocer el nivel de aplicación de los conocimientos en las diferentes fases del proceso de la Gestión de Proyectos																
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN			
				SI	NO	OTRO	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		EL ÍTEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR		LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Gestión Administrativa	Planificación		El Plan Operativo Institucional (POI) es formulado teniendo como visión la mejora de los servicios públicos municipales	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			El Plan Operativo Institucional está basado en los presupuestos y no se maneja proyectos de mejora institucional	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			El presupuesto oportunamente para elaboración del POI	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Toman en cuenta sus aportes en la elaboración del POI	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			En el cumplimiento de sus funciones se presentan discrepancias con los documentos de gestión actuales (MDS, ROP, TUPA, MIA, ETC)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Organización			La estructura orgánica es adecuada para el desarrollo de las funciones	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para la resolución de problemas administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				La organización de la entidad cambia cuando hay cambio de gobierno	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Las funciones que realiza están respaldadas por la entidad	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Dirección			Directivos tienen amplio conocimiento de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				Existe una comunicación efectiva entre Directivos y Trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Directivos motivan a los Trabajadores para un buen desempeño laboral	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Directivos y Trabajadores se reúnen para la toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Directivos replican sus capacitaciones a los trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Control			Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del trabajador	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del Directivo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				La supervisión y control se realiza en función a la buena estado prestación de los servicios públicos municipales	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Se verifica el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Se corrige el desarrollo de procedimientos administrativos inadecuados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

  
 DR. ING. FERNANDO D. ANTE POMA  
 OBTENIÓ SU GRADO EN  
 C.I.E. N° 43490

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE OPINIÓN

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios públicos

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ilo

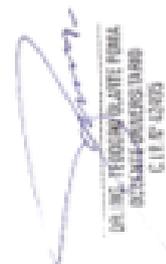
**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Ing. Teodoro Clarte Poma.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
20-18	17-15	14-11	10-6	5-0
	X			



ING. TEODORO CLARTE POMA  
EVALUADOR (A/R)  
C.I.P. 12493

### VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: "Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo - 2018".



Nombre de la prueba		ESCALA DE OPINIÓN													
Objetivo de la prueba		Conocer el nivel de aplicación de los conocimientos en las diferentes fases del proceso de la Gestión de Proyectos													
VARIABLE	DIVISIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BIEN O MALO	SOLUCIÓN O PROBLEMA	DEFICIO EN EL	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		EL ÍTEM SE DEBE PROPONER MEJOR		LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de los Servicios Públicos	Confiabilidad		Se cuenta con personal idóneo para la atención de los administrados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se cumple con los plazos establecidos para su trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			El director muestra interés en darle solución a un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			El director recibe minuciosamente el expediente antes de emitir dictamen	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Accesibilidad			Es fácil encontrar la oficina indicada para realizar un trámite	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Se otorga la información necesaria para la realización de un trámite	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Se exhibe todos los requisitos para acceder a un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				El director está dispuesto a recibir a los administrados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Respuesta			Se brinda la atención necesaria al inicio de un trámite	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Se espera la a consulta de expedientes para iniciar un trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Debido a la carga laboral los expedientes tienen tiempos prolongados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Debido a la falta de personal los expedientes tienen tiempos prolongados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Seguridad			El director tiene amplio conocimiento para la abstracción de consultas	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				El comportamiento del personal inspira confianza	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				El director tiene buen trato y es cortés	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				El <u>trámite</u> administrativo concluido de forma satisfactoria y sin contratiempo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Igualdad			Se toma el tiempo para escuchar la solicitud en el trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Se comporta amable y cortés ante las consultas del administrado	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Muestra interés en dar solución a la solicitud en el <u>trámite</u> administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				Se brinda toda la información relacionada al trámite administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tangible			Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas y atractivas a la vista	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Las instalaciones tienen áreas que facilitan el acceso a las oficinas	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los equipos son modernos y los materiales suministrados regularmente	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores cuentan con uniforme y están debidamente presentados	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

  
 DR. ING. TEODORO LARRI POMA  
 OCTAVIO CHIVERI TARRO  
 C.I.E. N° 43205

# Solicitud y Autorización de la entidad para la realización del estudio

Municipalidad Provincial de Ilo  
Gerencia Municipal

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Ilo, 10 de Julio 2018

**CARTA N° 11 -2018-GM-MPI**

Señor:  
Gerónimo Cáceres Rodríguez  
**Presente.-**

**Ref.- Autorización para realizar Estudio de Investigación**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para manifestarle mi cordial saludo y al mismo tiempo comunicarle que, en atención a su Carta presentada de fecha 09/07/2018 de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; éste Despacho otorga la **AUTORIZACION** para realizar la encuesta referida al trabajo de investigación denominado "**Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo**". Asimismo, sirva la presente, como documento de presentación a fin de que se le brinde las facilidades del caso, para la realización de dicho trabajo de investigación.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,  
Municipalidad Provincial de Ilo  
Ing. Fabio Salas Valdez  
Gerente Municipal

c.c. Archivo

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Municipalidad Provincial de Ilo  
TRÁMITE DOCUMENTARIO  
**RECIBIDO**  
09 JUL. 2018  
Hoy: 7:58 AM  
Exp. 1624

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Arequipa, 07 de julio del 2018

Señor  
Dr. William Valdivia Dávila  
ALCALDE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO  
**Presente.-**

**ASUNTO: AUTORIZACION DE INVESTIGACIÓN**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que el señor:

- **CÁCERES RODRIGUEZ, LUIS GERONIMO**

Estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, viene desarrollando su trabajo de investigación titulado: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO, 2018**", por lo que solicito autorización para que el mencionado estudiante pueda realizar su encuesta a los trabajadores administrativos del Municipio a su cargo.

Seguros de contar con su valioso apoyo, agradecemos anticipadamente la atención al presente y hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Maribel Rocio Caycho Taracaya  
Coord. AREQUIPA

CALLE SUCRE N° 202 (CERCADO)  
TELEFONO: 212493  
E-MAIL: mcaycho@ucv.edu.pe

INFORMES:  
U. González N.117 - 115 Urb. California  
Tel: (041) 422509 / 445000 anexos: 7193 / 7197 / 7190  
www.posgraduoeuv.com

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>V1: Gestión Administrativa</p>	<p>1. Planificación</p> <p>2. Organización</p> <p>3. Dirección</p> <p>4. Control</p>	<p>Por finalidad: Básico</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> Qué relación existe entre la Planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación existente entre la Planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> Existe relación entre la Planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>		<p>V2: Calidad de los servicios públicos</p>	<p>1. Confiabilidad</p> <p>2. Accesibilidad</p> <p>3. Respuesta</p> <p>4. Seguridad</p> <p>5. Empatía</p> <p>6. Tangibles</p>
<p>Qué relación existe entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>Determinar la relación existente entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>Existe relación entre la Organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>Por el Tipo: No experimental</p>		
<p>Qué relación existe entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>Determinar la relación existente entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>Existe relación entre la Dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>Por su Carácter: Correlacional</p>		
<p>Qué relación existe entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>Determinar la relación existente entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>Existe relación entre el Control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018</p>	<p>Por el Alcance: Transversal</p>		

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo 2018

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACION
V1: Gestión Administrativa	1. Planificación	-Plan Operativo Institucional -Documentos de Gestión (MOF, ROF, TUPA, etc.)	1-5	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Trabajador Administrativo	Cuestionario 1
	2. Organización	-Estructura orgánica -Funciones Administrativas	6-10			
	3. Dirección	-Capacidad -Competencias. -Comunicación	11-15			
	4. Control	-Acciones de control interno.	16-20			
V2: Calidad de los servicios públicos	1. Confiabilidad	-Capacidad	1-4	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Trabajador Administrativo	Cuestionario 2
	2. Accesibilidad	-Comunicación	5-8			
	3. Respuesta	-Rapidez en atención	9-12			
	4. Seguridad	-Capacidad y conocimiento	13-16			
	5. Empatía	-Buen trato al usuario	17-20			
	6. Tangibles	-Nivel de infraestructura y equipamiento	20-24			

## BASE DE DATOS

### CUESTIONARIO 1

ENCUESTADO	SEXO	EDAD	NIVEL DE ESTUDIOS	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN					DIRECCION					CONTROL				
				ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
1	2	2	2	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3
2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	1	2	2	5	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
4	2	3	3	3	3	1	1	5	1	1	3	5	1	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4
5	2	3	2	5	4	4	2	5	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2
6	1	3	3	5	5	5	5	3	5	5	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4
7	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	1	3	3	4
8	1	3	2	5	4	2	2	5	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3
9	1	3	1	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	4	2	2	2	3	1	3	4
10	1	2	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2
11	2	3	3	5	5	1	1	4	2	1	1	2	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1	3
12	2	2	2	4	5	1	1	2	5	3	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3
13	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3
14	1	3	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3
15	1	3	1	3	4	1	1	4	2	3	2	5	3	2	5	2	1	1	2	1	5	5	5
16	1	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
17	2	3	3	1	5	2	2	4	3	3	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	3	4
18	1	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	4	2	2	1	1	1	5	4	1	3	3	1
19	2	3	3	4	5	3	1	3	4	2	1	4	4	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3
20	1	3	3	2	4	1	3	3	1	1	2	4	2	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2
21	1	2	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

22	1	2	2	3	4	2	4	5	2	2	1	5	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2
23	2	2	3	3	4	1	1	5	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2
24	1	2	2	3	4	2	2	3	4	2	1	4	3	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3
25	1	3	4	2	3	2	2	3	5	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4
26	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2
27	1	3	2	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
28	1	2	2	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	2	3	5	5	5	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
30	1	3	3	5	5	3	1	1	3	1	1	5	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
31	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2
32	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
33	1	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	4	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3
34	2	3	3	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
35	2	3	3	2	5	1	1	5	3	1	1	5	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2
36	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2
37	2	3	2	4	2	2	2	4	4	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
38	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
39	2	1	3	3	4	1	3	3	4	5	3	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3
40	1	2	4	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
41	2	2	3	3	5	3	3	5	3	2	2	3	4	3	3	2	3	1	4	2	3	3	3
42	1	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
43	2	3	3	2	1	3	3	5	3	1	1	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
44	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
45	2	3	4	5	4	3	2	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	1	3	1	3	4	2
46	1	2	3	3	4	1	1	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2
47	2	3	3	1	5	1	2	4	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	4	1	3	1	2
48	2	1	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
49	1	3	1	3	4	1	4	5	2	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4

50	2	2	3	4	3	1	1	2	3	3	2	5	5	3	2	2	2	1	2	1	3	3	3
51	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2
52	1	3	2	5	4	5	5	3	4	5	2	2	4	5	4	4	1	1	4	3	3	4	3
53	1	3	3	3	5	3	3	4	3	2	2	5	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2
54	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3
55	1	3	4	4	3	2	1	4	4	1	1	5	3	2	2	2	2	1	3	3	3	1	2
56	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
57	1	3	5	5	5	3	2	3	5	3	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2
58	2	2	2	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
59	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	1	4	3	3	5	3
60	2	2	3	4	3	2	3	3	2	4	2	5	4	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4
61	2	2	4	3	4	3	1	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	2	4	4	1	4	3
62	1	3	2	5	3	4	3	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
63	2	3	3	5	4	2	1	3	2	1	1	4	3	2	1	1	1	1	3	1	1	3	2
64	2	1	2	2	2	1	2	5	2	3	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
65	1	3	3	2	2	1	2	5	2	3	1	5	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
66	2	3	2	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4
67	1	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	4	4	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2
68	1	2	4	5	4	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3
69	1	3	3	5	4	4	3	4	3	2	1	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	2	1
70	2	3	2	5	4	5	5	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3
71	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	4	3	5	1	1	1	1	5	1	3	1	1
72	2	2	4	3	3	4	2	5	2	3	2	4	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	2
73	2	3	2	5	5	4	4	3	2	4	2	5	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
74	1	2	2	2	5	2	1	5	1	2	2	5	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
75	2	1	3	4	5	1	1	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
76	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	4
77	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	5	4	4	3	3	4	2	4

78	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3
79	1	3	5	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3
80	2	3	3	5	5	5	5	2	5	5	4	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
81	2	2	3	2	4	3	3	5	4	2	2	5	4	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3
82	1	2	2	4	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4
83	1	2	3	5	3	1	1	1	2	2	2	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
84	1	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	2	3	3	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	3	4
86	1	2	4	3	2	1	1	5	2	5	2	3	4	4	2	2	3	2	4	3	2	3	4
87	1	3	1	3	4	4	2	2	4	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1
88	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
89	1	3	1	3	4	1	2	4	3	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2
90	2	3	3	2	5	3	4	5	3	3	1	4	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2
91	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1
92	1	2	3	3	5	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2
93	1	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	5	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3
94	1	2	3	3	5	2	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3
95	1	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2
96	1	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
97	1	2	3	3	5	2	2	5	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
98	1	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	5	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3
99	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3
100	1	2	3	3	5	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	3	3
101	2	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	5	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3
102	2	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3
103	2	2	3	3	5	2	2	5	3	1	1	5	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3
104	2	2	3	3	5	1	1	5	3	2	2	5	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3
105	2	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3

106	2	2	3	3	5	3	3	5	3	2	2	5	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3
107	2	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	5	2	2	2	2	2	1	4	1	4	4	4
108	2	2	3	3	5	2	2	5	3	2	2	5	1	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3
109	2	2	3	3	5	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
110	2	2	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	3	1	2	3
111	2	2	2	4	5	2	2	5	2	2	2	4	3	1	2	2	3	2	1	3	1	2	2
112	2	2	2	4	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3
113	2	2	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3
114	2	2	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	3	1	2	3
115	2	2	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3
116	2	2	2	4	5	2	2	5	3	3	2	5	3	2	2	3	2	2	1	3	1	2	3
117	1	3	2	3	5	2	2	5	3	2	2	5	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3
118	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	2
119	1	3	1	2	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3
120	1	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
121	1	2	2	4	5	2	2	5	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
122	1	2	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3
123	1	2	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3
124	1	2	2	4	5	2	2	5	3	2	1	5	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2
125	1	2	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	2	2	2	1	2	1	3	1	3	3
126	1	2	2	4	5	2	2	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3
127	1	2	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3
128	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	5	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3
129	1	3	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3
130	1	3	2	4	5	2	2	5	3	1	1	5	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3
131	1	3	2	4	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3
132	1	2	2	4	5	2	2	5	2	2	2	5	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3
133	1	3	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3

134	1	3	2	2	5	2	2	5	3	2	2	5	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
135	1	3	2	4	5	2	2	5	3	2	2	4	3	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3
136	1	3	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3
137	1	3	2	4	5	2	2	5	3	2	2	5	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3

## CUESTIONARIO 2

ENCUESTADO	SEXO	EDAD	NIVEL DE ESTUDIOS	CONFIABILIDAD				ACCESIBILIDAD				RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				TANGIBLE			
				ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24
1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	3	5	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	1	2	2	3
5	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4
6	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
7	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	2
8	1	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	5
9	1	3	1	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	1	3	1	1
10	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
11	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	5	2	4	4	4	4	2	4	1	3
12	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
13	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2
14	1	3	2	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	2	1	3
15	1	3	1	2	4	3	3	5	4	4	5	3	1	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	2	1	2
16	1	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2

17	2	3	3	1	4	1	4	1	5	5	4	5	4	1	1	1	3	2	4	5	5	5	5	4	1	4	4
18	1	3	3	3	3	2	1	3	2	2	1	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
19	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	1	3	2
20	1	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	3	2	3	2
21	1	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
23	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2
24	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	2	2	4
25	1	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	2	2
26	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2
27	1	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2
30	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	2	1	1	4
31	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	1	3
32	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
33	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4
34	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
35	2	3	3	2	4	2	2	3	5	3	4	5	2	2	3	2	2	4	4	5	5	5	5	3	2	3	2
36	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3
37	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3
38	2	3	2	5	4	5	4	5	5	1	5	5	1	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3
39	2	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	1	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
41	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
42	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3
43	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	1	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	1	3	3
44	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2

45	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	2	2	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	
46	1	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	
47	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	2	4	5	4	4	2	4	3	4	
48	2	1	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	1	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	2	
49	1	3	1	4	4	4	3	2	3	4	4	4	1	2	2	4	4	5	4	5	5	5	5	1	2	3	4	
50	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	
51	2	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	2	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	2	3	
52	1	3	2	3	3	4	5	5	3	5	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	
53	1	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
54	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	5	4	1	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	
55	1	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	5	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	
56	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
57	1	3	5	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	
58	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
59	2	3	2	4	4	3	3	5	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	2	3	4	
60	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	
61	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	2	2	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	
62	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	4	3	4	5	5	5	5	2	2	4	4	
63	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	2	3	1	3	4	4	4	3	3	2	2	
64	2	1	2	2	1	3	3	4	1	1	3	1	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	1	3	3	3	2	1	1	5	2	1	2	1	5	5	4	1	4	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	
66	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
67	1	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	
68	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	1	2	
69	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	1	3	3	
70	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
71	1	3	3	1	3	4	5	5	4	5	5	5	1	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	1	1	5	
72	2	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	1	2	

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

101	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
102	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2
103	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2
104	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
105	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
106	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
107	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
108	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
109	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
110	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
111	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
112	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
113	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
114	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
115	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
116	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
117	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
118	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1
119	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1
120	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1
121	1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	4
122	1	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	2
123	1	2	2	2	3	3	5	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2
124	1	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
125	1	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3
126	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
127	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	1	1	1	2
128	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	1	1	1	2

129	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	1	1	1	2
130	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	1	1	1	2
131	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	1	1	1	2
132	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	1	1	1	2
133	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2
134	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	1	1	1	2
135	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	1	1	1	2
136	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	1	1	1	2
137	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	1	1	1	2