



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de
Huaraz, 2019

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

AUTORA:

Br. Yoselyn Melissa Figueroa Robles (ORCID: 0000-0002-7335-1990)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA-PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi padres Adrian y Victoria quienes con su amor, paciencia me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mis hermanos Yeny, Rocio, Javier y Edwin quienes me brindaron sus consejos para seguir adelante y lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien guía mi camino cada momento e ilumina mi mente. A mi padre Adrian y mi madre Victoria por su apoyo incondicional y constante en mi desarrollo profesional.

Al Dr. Abner Chávez Leandro por su paciencia y apoyo para el desarrollo de la tesis.

De igual forma a la Universidad César Vallejo, que generosamente abrió sus aulas de clase para desarrollarme académicamente.

Dictamen de la Sustentación de la tesis



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): FIGUEROA ROBLES, YOSELYN MELISSA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2019

Fecha: 18 de agosto de 2019

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Paula Viviana Liza Dubois

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Firma: 

VOCAL: Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por Mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
APR.
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Yoselyn Melissa Figueroa Robles**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“Gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019”**, en 104 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de Agosto de 2019

La autora



Firma

Yoselyn Melissa Figueroa Robles

DNI: 7010930

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de la Sustentación de la tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	10
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimiento	15
2.6. Método de análisis de datos	16
2.7. Aspectos éticos	16
III. Resultados	18
IV. Discusión	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38
Anexo N°1: Cuadro de operacionalización	38
Anexo N°2: Matriz de consistencia	40
Anexo N°3: Instrumentos	42
Anexo N° 4: Validez de los instrumentos	44
Anexo N° 5: Matriz de datos	56
Anexo N° 6: Alfa de Cronbach	65
Anexo N° 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis	67
Anexo N° 7: Pantallazo del software Turnitin	68
Anexo N° 8: Formulario para la autorización para la publicación electrónica de la tesis	69
Anexo N° 9: La autorización de la verificación final del trabajo de investigación	70

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente gestión administrativa.....	11
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente satisfacción del usuario.....	11
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento para medir la variable independiente gestión administrativa	14
Tabla 4.....	14
Tabla 5 Validez de contenido de juicio de expertos del instrumento de la variable independiente gestión administrativa	15
Tabla 6 Validez de contenido de juicio de expertos del instrumento de la variable dependiente satisfacción de los usuarios	15
Tabla 7 Confiabilidad de variables.....	15
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la gestión administrativa de la municipalidad de Huaraz, 2019.....	18
Tabla 9 Distribución de frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa de la municipalidad de Huaraz, 2019	19
Tabla 10 Distribución de la frecuencia de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Huaraz, 2019	20
Tabla 11 Distribución de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Huaraz, 2019	21

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de la gestión administrativa en la municipalidad de Huaraz, 2019	18
Figura 2: Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa de la municipalidad de Huaraz, 2019.....	19
Figura 3: Niveles de la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huaraz, 2019	20
Figura 4: Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Huaraz, 2019.....	21

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz en el que se fundamenta en las teorías de la gestión administrativa y satisfacción del usuario, la metodología de investigación fue de tipo básica de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, método hipotético deductivo, la población estuvo conformada por 15354 usuarios de la municipalidad provincial de Huaraz, la muestra probabilística fue igual a 375. El resultado: el 40% de los usuarios de la municipalidad de Huaraz percibe que la gestión administrativa es regular, el 44,3% respondieron que se encuentran poco satisfechos con el nivel de la satisfacción de los usuarios, $P: 0,000 < \alpha 0,01$ demuestra que el modelo de regresión ordinal es adecuado para el análisis de los datos de las variable gestión administrativa con la satisfacción del usuario y sus dimensiones. Conclusión: Se verificó que tanto la gestión administrativa como la satisfacción del usuario, mostraron un nivel regular de insatisfacción.

Palabras claves: Gestión, administrativa, satisfacción, usuario, municipalidad.

Abstract

The purpose of this research was to determine the impact that exists between administrative management and user satisfaction in the provincial municipality of Huaraz, which is based on theories of administrative management and user satisfaction, the research methodology was of the type Basic quantitative approach, correlational level and non-experimental design, hypothetical deductive method, the population was made up of 15354 users of the provincial municipality of Huaraz, the probabilistic sample was equal to 375. The result: 40% of users of the municipality Huaraz perceives that administrative management is regular, 44.3% responded that they are dissatisfied with the level of user satisfaction, $P: 0.000 < \alpha 0.01$ demonstrates that the ordinal regression model is adequate for the analysis of the data of the administrative management variable with the satisfaction of the user and its dimensions nes. Conclusion: It was verified that both administrative management and user satisfaction showed a regular level of dissatisfaction. 2019,

Keywords: Management, administrative, satisfaction, user, municipality.

I. Introducción

Todo trabajo de investigación científica requiere del estudio de la **realidad problemática** del ámbito espacial y temporal donde se lleva a cabo con el fin de ubicar claramente la investigación en la unidad de observación o población de estudio, en este caso es la Municipalidad provincial de Huaraz.

De acuerdo a la gestión de municipal y el logro de la satisfacción del usuario en los diferentes gobiernos es un problema generalizado, generado por una serie de factores de deficiencia en la atención al ciudadano y/o cliente.

Los factores de satisfacción del usuario se manifiestan por la poca fiabilidad que los funcionarios y servidores del Estado no cumple con el servicio prometido en forma cuidadosa, tampoco las promesas ofrecida durante la campaña electoral. Existe poca capacidad de respuesta o sensibilidad para brindar ayuda a los usuarios no prestándoles servicios rápidos ya adecuados; faltando la seguridad requerida por el usuario que tenga credibilidad y confianza por parte de los funcionarios públicos; hechos que se agravan más cuando no se da atención individualizada y personalizada, demostrando empatía al ciudadano. Y en forma permanente muestra deficiencias en los físicos de la infraestructura, la presentación del personal y el uso de los equipos.

Estas circunstancias se dan por la deficiencias en los actividades administrativas; consistentes en las deficiencias de la planeación estratégica y operativa, por parte de los directivos de turno; que en muchos casos no trabajan con los indicadores estratégicos de administración no respetan los lineamientos de la planificación, con poca proyección al futuro y la obtención de resultados limitados que satisfacen plenamente las necesidades más sentidas de la población, así como sus aspiraciones e inquietudes en lo referente a las obras y servicios públicos.

Se observan con frecuencia la deficiente organización por la falta de un programa estructurado, los procedimientos funciones y responsabilidades debidamente establecidos; menos aún se aplican técnicas y métodos en el proceso de simplificación del trabajo. Mayormente no se cumple con la integración para elección y obtención de recursos para operar los indicadores de gestión, los recursos económicos, humanos y materiales.

Frente a esta situación se percibe una dirección limitada del proceso administrativo, carente de liderazgo donde la orientación y conducción del proceso administrativo es deficiente. Estos hechos dificultan de la evaluación y control de la efectividad funcional de

los directivos y trabajadores que sirvan para corregir errores y desviaciones y contribuir a la mejora continua de las operaciones administrativas.

Después de la caracterización de la problemática, fue necesario recurrir a las investigaciones de tesis, artículos científicos considerados como **trabajos previos**, denominados antecedentes; por esta razón se inicia determinando los **antecedentes nacionales** cuyas tesis fueron desarrolladas en diferentes regiones del país, tales como:

Peña (2018) quien realizó una investigación de maestría sobre Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad de Huari, sustentada en la UCV de Lima; cuyo objetivo fue: describir la influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Metodológicamente tipo de estudio fue aplicado, correlacional con un diseño no experimental y transeccional; participaron 328 elementos de la muestra; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el método empleado hipotético deductivo. Resultados: En la dimensión política del 100% igual 328 encuestados el 61,6% tenían un nivel regular, al contrario, el 17,7% (58) tenían un alto nivel; seguido 20.7% (68) tenían un bajo nivel; este hecho significa que las políticas de calidad de servicio al usuario tenían mayor aceptabilidad como de nivel moderado. Concluyó: hay una relación favorable entre variables gestión de estudio en la Municipalidad de Huari los resultados de Rho de Spearman igual 0,805, con un p-valor $< 0,05$.

Otro estudio de Calero (2016) en su investigación sobre: *Gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad provincial de Huaral, 2015*, sustentada en la ULADECH, Huacho. El objetivo que se propuso alcanzar consistió en especificar que la gestión administrativa y la calidad de servicio se relaciona en la municipalidad de Huaral, la metodología fue de tipo básico con enfoque cuantitativo, nivel correlacional-descriptivo y diseño no experimental y transeccional; la población muestral fue igual 65 funcionarios y trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado, los métodos utilizados fue deductivo e inductivo. Resultados: el 62% afirmaron que siempre planifican sus actividades, el 23% solamente a veces y un 25% que indicaron no planificar sus actividades. Conclusión: La percepción generalizada permite observar que la gestión administrativa adolece de deficiencias; por lo que requiere contar con un personal capacitado que brinde servicios a satisfacción del usuario, demostrando

buena planificación y organización, un liderazgo directivo que guía adecuadamente a sus colaboradores para el alcance de los objetivos de la organización municipal y que implemente un sistema de control de los resultados laborales del personal, brindando un servicio de calidad y buen trato a los ciudadanos clientes.

Asimismo Rojas (2017) cuyo estudio de maestría titulada *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chincha, 2016*; sustentada por la Universidad Privada San Juan Bautista, Ica-Perú. El objetivo logrado fue: identificar la concordancia de la calidad del servicio en la satisfacción de los beneficiarios de la municipal distrital de Chincha. El enfoque fue cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, la población fue igual a 82 funcionarios. Resultados: el valor r de Pearson igual a 0.859 que representación una correlación alta entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. La eficiencia, del valor r de Pearson fue igual 0.834, con lo que se relaciona con la dimensión expectativa de los usuarios, que promueve la fidelización de los ciudadanos hacia la municipalidad. Concluyó: se evidencia la accesibilidad a los servicios de los gobiernos locales por parte de los beneficiarios a los servicios que brinda la el municipio.

También es relevante realizado por Romero (2017) en su investigación de maestría sobre *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la municipalidad de Cajamarca, 2016*; sustentada en la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca-Perú. El objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los beneficiarios en relación a la calidad del servicio ofrecido por la municipalidad Cajamarca. El estudio aplicativo de nivel correlacional; el diseño transeccional, por trabajar con un solo grupo de 73 usuarios de los servicios municipales; la encuesta la técnica utilizada y el cuestionario estructurado el instrumento de recolección de datos, método hipotético deductivo. Resultados: el 55% de encuestados afirmaron estar satisfechos con la calidad de servicio, mientras que el 45%, negaron esta posibilidad, el 48% de la muestra percibía poca empatía en los servidores del Estado y el 72% indicaron que no había rapidez en la atención existiendo mucha demora. Concluyó: Se percibe un intervalo de nivel bajo a medio de satisfacción del usuario frente a los servicios que brinda el centro que atiende a los ciudadanos en el gobierno local de Cajamarca.

Otra tesis de Mego (2015) en su investigación de maestría referente a *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad Chiclayo, 2014*. Sostenida en la UNT, Trujillo-Perú. El propósito fue describir las expectativas de los

diferentes servicios que ofrece la municipalidad de Chiclayo. El enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y el diseño transeccional, la muestra fue de 270 usuarios y 80 proveedores de servicio entre funcionarios, empleados, obreros y autoridades, se utilizó una escala de valoración, método hipotético deductivo. Resultados: el 54% pobladores valoraron el servicio de calidad como normal, el 80% de usuarios calificaron como ineficiente la organización del espacio físico. Conclusión: La municipalidad provincial de Chiclayo requiere un mejoramiento del servicio de calidad en sus beneficiarios, a través de una propuesta con la herramienta de administración moderna de calidad total.

Después de abordar los antecedentes nacionales fue necesario incluir los antecedentes internacionales, que consideran a continuación:

Ramirez (2015) en su artículo científico de maestría titulado *Gestión por procesos elementos seleccionados para un modelo aplicable a municipio de Buenos Aires*, desarrollado en la UNP Buenos Aires, el objetivo logrado consistió en determinar la administración por procesos con selección de elementos de modelos para su aplicación en la Municipalidad de Buenos Aires. El tipo de investigación cuantitativo y nivel descriptivo con un diseño descriptivo; trabajo con una muestra de 120 usuarios; la técnica fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario estructurado, el método empleado descriptivo, analítico y deductivo. Resultados el 72% respondieron percibir la gestión por proceso y actividades que utiliza el Municipio, el 65% de elementos de la muestra utilizaban tecnologías, con énfasis en los procesos internos. Concluyó: la percepción general que tuvieron los trabajadores es uso de la metodología de gestión por proceso ya actividades que es necesario aplicar en otros municipios en forma descentralizada y a nivel comunal.

Además Hidalgo (2015) en su investigación sobre *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gam Canton Babahoyo*, sustentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo. El objetivo propuesto fue implementar un proyecto para mejorar la calidad de atención al usuario de Gam Caton Babahoyo, el enfoque de la investigación cuantitativo con un nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo, la población estuvo compuesta por 2300 pobladores y la muestra fue no probabilística intencional igual 70. La técnica empleada fue la entrevista por su importancia en investigaciones sociales y el instrumento fue el cuestionario estructurado politómico, el

método utilizado fue hipotético deductivo. Resultados el 80% de encuestados afirmaron que es necesario mejorar la calidad de atención al usuario, el 63% indicaron que la atención es deficiente el 72% opinaron que el horario de atención establecido en el municipio es muy reducido. Concluyó: existe una necesidad urgente de mejorar el modelo de gestión administrativa del municipio para contribuir al desarrollo de la calidad de atención al usuario; utilizando estrategias y técnicas de la administración moderna, para satisfacer las expectativas de los usuarios.

Para un sustento teórico al trabajo de investigación fue necesario incluir **las teorías relacionadas al tema** acerca de a variable de estudio.

La teoría de la gestión administrativa, son puntos de vistas que ayuda a las personas a dar entender sus experiencias a los demás, es así que estas teorías inician con los estudios Henry Ford que se basó en la teoría en la acogida de mano de obra la cual le condujo por el camino del éxito por el estudio que realizo. Por tal motivo es importante la base del estudio para el desarrollo (Stoner , Freeman , y Gilbert , 2010, p. 33).

En esta perspectiva Chiavenato (2007) sostiene que la **gestión administrativa** hace referencia a la totalidad de procesos que se utilizan para sistematizar el trabajo de las personas para el logro de objetivos y metas mediante la ayuda de las personas y el uso de las cosas como equipamiento, realizando los principales trabajos y de acuerdo a las dimensiones que se han propuesto (p.70).

Es el gerente quien toma las decisiones y es el que lidera la gestión administrativa en todos sus procesos.

Asimismo las **dimensiones de los procesos de la gestión administrativa** según (Munch , 2014) todo proceso administrativo tiene un conjunto de dimensiones y procesos para su conocimiento fundamental en las etapas de aplicación del método y para enfocar adecuadamente la gestión (p. 23).

La **primera dimensión** se comprende **la planeación**: consiste en la utilización de estrategias, técnicas y procedimientos para crear futuros escenarios en base a las metas de la entidad definiendo los efectos que se propone lograr, minimizando los riesgos con el uso de estrategias validas (Munch, 2014, p. 24).

Los **indicadores** de esta dimensión incluyen el plan, visión al futuro y el proceso de resultados.

La **segunda dimensión** es relativo a la **organización**: es la proyección determinada de las responsabilidades, procesos, las estructuras y funciones, la propuesta de métodos utilizando las técnicas para simplificar las tareas de un trabajador (Múnch, 2014, p. 24).

Los indicadores determinados son: crear estrategias y procesos, organización de responsabilidades y roles y técnicas de administración.

La **tercera dimensión** es pertinente a la **integración**: se refiere a la ocupación mediante el cual se selecciona y consigue los necesarios recursos para poner en funcionamiento las sistematizaciones determinadas y definidas (Múnch, 2014, p. 24).

Los indicadores de la integración son: recursos humanos, recursos materiales y recursos económicos.

La **cuarta dimensión** está referida a la **dirección**: se entiende que son procesos administrativo que se da mediante la guía de dirección. (Múnch, 2014, p. 24).

Los indicadores son; proceso administrativo, conducción y conducción.

La **dimensión cinco** comprende el estudio del control: Es la etapa importante del ciclo administrativo donde se determinan los estándares en la valoración de los resultados que se obtuvieron y que ayuda a la corrección de desviaciones, realizar acciones preventivas y el mejoramiento continuo de la operaciones (Múnch, 2014, pp. 24- 25).

Los indicadores que corresponden a esta dimensión son: evaluación de resultados, corrección de errores y mejoramiento de las operaciones.

Fue necesario relacionar la variable estudiada con la **satisfacción del usuario**, utilizando las dimensiones del modelo Servqual que se utiliza para medición del servicio de calidad.

La teoría de la satisfacción del usuario se asocia a al modelo de los dos factores de Federick Herzberg que se enfoca en los factores de la motivación, donde explica las condiciones de trabajo específicamente en el ambiente (Davis & Newstrom, Comprotamiento humano en el trabajo, 2001, p. 135).

La definición de la satisfacción del usuario se relación a los emociones de decepción o placer que se da en un ser con la finalidad de cotejar lo que busca y encuentra en el bien o servicio que recibe (Kotler , 2012, p. 288).

Las dimensiones de la satisfacción el usuario comprende (Zethamhl , Bitner , & Grembler , 2009)

La **dimensión uno** se refiere a la **fiabilidad**: consiste en la competencia que tiene el servidor en la ejecución de su función con características de fiabilidad que se da con cuidado. Se considera que la entidad honra sus promesas en cuenta a las entregas, suministrar el servicio, solucionar los problemas y fijar los precios.

Los indicadores de esta dimensión se consideran: cumplimiento del servicio prometido, servicio de calidad, solución de los problemas.

La **dimensión dos** pertenece a la **capacidad de respuesta o sensibilidad**: consiste en la actitud positiva de ayuda a los usuarios, prestándoles un servicio satisfactorio y rápido; referido a un atención inmediata para responder a las interrogantes o reclamos que los clientes requieren dar solución inmediatamente a los problemas.

Los indicadores de esta dimensión son: personal con aspiración de colaborar, personal que atiende de forma rápida y personal orientador.

La **dimensión tres** pertenece a la **seguridad**: es el conocimiento y atención de los trabajadores y sus capacidades que inspiran confianza y credibilidad;

Los indicadores de dimensión son: personal que presenta cultura, personal que inspirara fiabilidad, personal que entiende el servicio que ofrece.

La **dimensión cuatro** trata de la **empatía**: referido al grado de atención en forma individual que brindan las empresas a sus usuarios; transmitiendo mediante un servicio directo y adecuado al usuario.

Los indicadores de esta dimensión se refieren: atención personalizada, horario conveniente y preocupación por los intereses del usuario.

La **dimensión cinco** determina los **elementos tangibles**: comprende la presentación física de las instalaciones de la infraestructura, los materiales, equipos y personal de la empresa (Hernández , Rodríguez, y Pulido , 2011)

Se especifica los indicadores siguientes: instalaciones cómodas, equipo de aspecto moderno y apariencia del personal.

A continuación se **formularon los problemas** a un nivel general y específicos, en el siguiente orden: cuyo **problema general** es ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz en el 20189 2019?

Asimismo los **problemas específicos** son los siguientes: (a) ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Huaraz 2019?, (b) ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019?, (c) ¿De qué manera incide la gestión administrativa y seguridad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019? (d) ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la empatía en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019? y (e) ¿De qué manera incide la gestión administrativa y los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019?

Debido a la importancia y la actualidad del problema de investigación, se realizó la **justificación de la investigación** desde las siguientes concepciones:

Teórica: Para fortalecer las bases teóricas se tomaron en cuenta los postulados definiciones, teorías y normas que tenían relación con el tema con lo que se sustentó teóricamente el estudio.

Práctica: Se consideró que para la municipalidad provincial de Huaraz, los hallazgos científicos, constituirán un gran aporte de la Universidad César Vallejo, para que los funcionarios y directivos del gobierno local tomen decisiones precisas y adecuadas, mejorando la gestión administrativa para el cumplimiento de las expectativas del ciudadano.

Metodológica: Siendo una investigación novedosa e inédita, fue necesario la producción de un cuestionario de pregunta para recolectar información de la unidad de estudio para luego analizarlas, para lo cual se tomó en cuenta los objetivos y el cuadro de operacionalización de variables.

Viabilidad: La realización de la investigación fue viable porque la investigadora contó con los recursos humanos (asesor e investigadora), materiales: informático, de oficina e impresión y los recursos económicos adecuados para lograr los objetivos que se propusieron alcanzar.

Social: Su importancia radica, por cuanto se trabajó con personas que acuden hacer investigaciones al gobierno local y de cómo las propiedades de las características de las variables se presentan en la unidad o población de estudio

Los **objetivos** que se propusieron alcanzar fueron a nivel general y específicos, de la siguiente manera: el **objetivo general:** Determinar la incidencia que existe entre la gestión

administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

Y para lograr el objetivo general se propusieron los siguientes **objetivos específicos**: (a) Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019, (b) Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019, (c) Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y seguridad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019, (d) Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la empatía en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019 y (e) Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

Como una respuesta o explicación tentativa al problema de investigación se plantearon las siguientes hipótesis general y específica; en este orden:

La hipótesis general: La gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019.

Y para comprobar la hipótesis general se plantaron las siguientes hipótesis específicas: (a) La gestión administrativa incide en la fiabilidad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019, (b) La gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019, (c) La gestión administrativa incide en la seguridad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019, (d) La gestión administrativa incide en la empatía en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019 y (e) La gestión administrativa incide en los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El método utilizado fue hipotético deductivo fue propuesto por Karl Popper que hace referencia de lo general a la particular (Ñaupas , Mejía, Novoa , y Villagómez , 2013, p. 101)

El enfoque de estudio fue cuantitativo porque se utilizó técnicas y métodos numéricos como es la estadística (descriptiva e inferencial) y la matemática; asimismo se realizó el procesamiento de recolección de datos y el análisis del resultado para dar contestación a las preguntas; es así que el método de investigación fue aplicado teniendo en cuenta las ciencias formales y naturales (Caballero , 2014, p. 73).

El tipo de investigación fue básica porque busca profundizar y ampliar los saberes científicos ya escritos sobre la realidad. La orientación lo constituye las teorías para analizar y mejorar los conocimientos (Carrasco , 2014. p. 43)

El Nivel de investigación fue correlacional causal

Fue de nivel correlacional porque se estudiaron la correlación de las variables, ya que el fin de observar la relación que existe entre ellos en una situación específica.

El diseño de investigación fue no experimental y transversal-transeccional.

Fue no experimental no se manipularon ninguna de las variables deliberadamente, asimismo ser realizo en un solo entorno.

Fue transversal, porque que los datos se recolectaron en un momento dado (Sampieri , Collado, y Baptista , 2010, p. 149).

Cuyo esquema es:

$$V1 \text{ — } R^2 \text{ — } \rightarrow V2$$

Donde:

V1 = variable gestión administrativa

R^2 = Regresión Ordinal

V2 = variable satisfacción del usuario

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

Tabla 1

Operacionalización de la gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles de rango
Planeación	Planificación	1 - 3		Mala: 3-6
	Proyección a futuro			Regular: 7-10
	Obtención de resultados			Buena: 11-15
Organización	Diseñar estrategias y procesos	4 - 6	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Indiferente (4) Casi Siempre (5) Siempre	Mala: 3-6
	Disposición de funciones y responsabilidades			Regular: 7-10
	Pericias de simplificación administrativa			Buena: 11-15
Integración	Recursos Humanos	7 -9		Mala: 3-6
	Recursos Materiales			Regular: 7-10
	Recursos Económicos			Buena: 11-15
Dirección	Proceso administrativo	10 -12	Niveles Politómica (1,2,3,4,5)	Mala: 3-6
	Conducción			Regular: 7-10
	Orientación			Buena: 11-15
Control	Evaluación de resultados	13-15		Bajo: 3-7
	Corregir errores			Medio: 8-12
	Mejora de operaciones			Alto: 13-17

Fuente: Peña (2018)

Variable 2: Satisfacción del usuario

Tabla 1

Operacionalización de la satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles de rango
Fiabilidad	Cumplimiento de la prestación prometida	1-5		Insatisfecho: 5-11
	Servicio de calidad			Poco satisfecho: 12-18
	Solución de problemas			Satisfecho: 19-25
Capacidad de respuesta	Servicio esperado	6-11	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Indiferente (4) Casi Siempre (5) Siempre	Insatisfecho: 6-13
	Horario de atención			Poco satisfecho: 14-21
	Servidores con anhelo a ayudar			Satisfecho: 22-30
Seguridad	Funcionarios que atiende de forma rápida	12-14	Niveles Politómica (1,2,3,4,5)	Insatisfecho: 3-6
	Personas que orientan			Poco satisfecho: 7-10
	Tiempo de espera			Satisfecho: 11-15
Empatía	Facilidades para entrar en contacto	15-18		Insatisfecho: 4-9
	Información			Poco satisfecho: 10-15
	Distintivo que muestra cortesía			Satisfecho: 16-21
Elemento	Individuo que inspira confianza	19-23		Insatisfecho: 4-9
	Personal con conocimiento del servicio otorgado			Poco satisfecho: 10-15
	Servicio directo			Satisfecho: 16-21

tangibles	Equipo de aspectos moderno Apariencia del personal Instalaciones físicas Uniformados e identificados	Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25
-----------	---	---

Fuente: (Magallanes, 2018)

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

2.3.1. Población

Es la agrupación de personas que corresponden al espacio físico que ocupa la unidad poblacional (Carrasco, 2014, p. 236)

La población fue igual a 15354 usuarios del gobierno local de Huaraz (Fuente: Municipalidad provincial de Huaraz)

Criterios de inclusión:

-Fueron los usuarios de 18 a 70 años de edad que acuden a realizar gestiones en el gobierno local de Huaraz.

-Usuarios que realizaron gestiones en la municipalidad de Huaraz.

Criterios de exclusión:

-Fueron los interesados menores de 18 años y mayores de 70 años.

-Fueron los beneficiarios que realizaron que realizaron gestiones en otras municipalidades.

2.3.2. Muestra

Es una proporción de la población muy significativa y representativa, en quienes se desarrolló el trabajo de investigación, para ser generalizado en la demografía delimitada (Carrasco, 2014, p. 237).

Por ser una población finita y bien delimitada, para hallar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula estadística siguiente:

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

Donde:

n = Muestra de estudio

z = Nivel de confianza (1.96) igual a 95%

p = Proporción de éxito 0.5

q = Proporción de fracaso 0.5

e² = Margen de error o proporción 0.05 = 5%

N = Población 15354 usuarios de la municipalidad provincial de Huaraz

Remplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 15354}{(0.05)^2 (15354 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

n= 375 beneficiarios del gobierno local de Huaraz.

2.3.2. Muestreo

Fue el muestreo probabilístico, aleatorio, mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas.

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

2.4.1. Técnica

Es aquella que permite lograr y alcanzar revelaciones contenidas en informes con relación al problema y objetivos del estudio (Carrasco, 2014, p. 275)

- Encuesta: siendo pericia en la investigación por su calidad y ser objetivamente útil que se logra con esta indagación (Carrasco, 2014, p. 314)

2.4.2. Instrumento

Ejerce roles de importancia en la recolección de testimonios utilizándose sus características y los objetivos a alcanzar al responder al problema (Carrasco, 2014, p. 334)

- Cuestionario estructurado: es un instrumento que sirve para la medición del estudio (Carrasco, 2014, p. 318).

El cuestionario estructurado de la variable independiente gestión administrativa estuvo conformada por 15 preguntas con índice de medición politómicas cuyas alternativas fueron cinco (nunca, casi siempre, indiferente, casi siempre y siempre); y para la variable dependiente satisfacción de los usuarios el cuestionario estructurado tenía por 23 interrogantes con índice de medición politómicas, donde las alternativas fueron cinco (nunca, casi siempre, indiferente, casi siempre y siempre).

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento para medir la variable independiente gestión administrativa

Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar la gestión administrativa que consta de 15 y ítems 3
Autora:	Yoselyn Melissa Figueroa Robles
Adaptado por: (si aplica)	Peña (2018)
Lugar:	Huaraz-Perú
Fecha de aplicación:	Junio 2019
Objetivo:	Medir la variable independiente gestión administrativa
Administrado a:	375 beneficiarios del municipio de Huaraz
Tiempo:	3 min a 5 min
Margen de error:	0.5
Observación:	Cuestionario estructurado con cinco dimensiones y sus respectivas alternativas

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la variable dependiente satisfacción del usuario

Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar satisfacción del usuario que consta de 13 y ítems 3
Autora:	Yoselyn Melissa Figueroa Robles
Adaptado por: (si aplica)	Magallanes (2018)
Lugar:	Huaraz-Perú
Fecha de aplicación:	2019
Objetivo:	Medir la variable dependiente satisfacción del usuario
Administrado a:	375 beneficiarios del municipio de Huaraz
Tiempo:	3 min a 5 min
Margen de error:	0.5
Observación:	Cuestionario estructurado con cinco dimensiones y sus respectivas alternativas

2.4.3. Validez

Es el instrumento de investigación que se centra en la medición de precisión, veracidad, claridad y pertinencia del estudio (Carrasco, 2014, p. 336).

La validación del instrumento de medición se realizó mediante el juicio de tres expertos en la materia.

Tabla 4

Tabla de validez por juicios de expertos V.D. Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Nº	Grado académico	Nombres y apellido del experto	Dictamen
1	Doctor	Abner Chávez Leandro	Aplicable
2	Doctor	Armando Domingo Camilo Rodríguez	Aplicable
3	Doctor	César Humberto Del Castillo Talledo	Aplicable

Tabla 5

Tabla de validez por juicio de expertos de la V.I. satisfacción del usuario

Nº	Grado académico	Nombres y apellido del experto	Dictamen
1	Doctor	Abner Chávez Leandro	Aplicable
2	Doctor	César Humberto Del Castillo Talledo	Aplicable
3	Doctor	Armando Domingo Camilo Rodríguez	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Es la característica que tiene un cuestionario que confiere lograr iguales productos, cuando se aplica en repetidas ocasiones y en periodos diferenciados de sucesos al mismo grupo experimental (Carrasco, 2014, p. 336).

Tabla 6

Confiabilidad de variables

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
Gestión administrativa	0,951	15
Satisfacción de los usuarios	0,899	23

Fuente: Elaboración propio

2.5. Procedimiento

- Se presentó una solicitud al Alcalde provincial de Huaraz para su permiso de la diligencia de los instrumentos de medición.
- Se coordinó con el gerente municipal los días, horas y fechas de la aplicación.

- El día de la aplicación se informó a la muestra sobre los objetivos del estudio.
- Se informó a la alcaldía acerca de los resultados de la investigación.

2.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el SPSS. Versión 23 donde se analizó los procedimientos estadístico. Para la prueba de hipótesis se empleó las estimaciones de parámetro, con un nivel de confianza de 95% y un nivel de precisión Alpha igual a 0.05.

2.7. Aspectos éticos

Se emplearon los consiguientes principios éticos:

Protección a las personas: Por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación no se incurrió en algún riesgo. Se respetó la dignidad de la persona humana, su diversidad cultural, la identidad y confidencialidad, mediante el cuidado de la privacidad; ya que la participación de las personas fue en forma voluntaria, en el contexto del pleno respeto de sus derechos fundamentales; más aún cuando se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

Atención y no maleficencia: se tuvo en cuenta la comodidad de las personas, quienes fueron parte del estudio; demostrando una conducta de maximización de los beneficios, no causar daño por ningún motivo y disminuyendo los efectos posibles adversos.

Principio de Justicia: Se tuvo en cuenta la equidad e igualdad en el trabajo de estudio.

Integridad científica: En todo momento se demostró la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a la deontología de la profesión de contabilidad; evaluando la presencia de algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a la muestra que participó en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan haber afectado las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

Consentimiento informado y expreso: Se respetó la participación voluntaria, libre e informada, específica e inequívoca; para que los responsables de la información puedan proporcionar a la investigadora en forma voluntaria y autoricen su utilización

en el estudio.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Variable independiente Gestión administrativa

Tabla 7

Distribución de frecuencia de la gestión administrativa de la municipalidad de Huaraz,

2019

	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Mala	16-35	114	30,4
	Regular	36-55	150	40,0
	Buena	56-75	111	29,6
	Total		375	100,0

Fuente: Elaboración propia

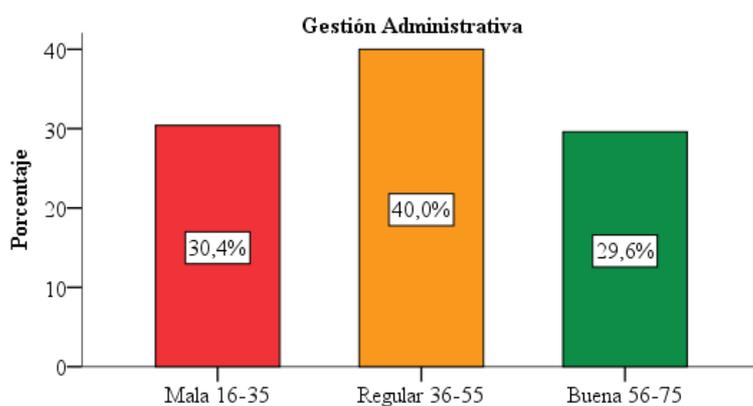


Figura 1: Sobre la gestión administrativa en la municipalidad de Huaraz, 2019

Interpretación:

Según la tabla 8, el 40% de los usuarios del gobierno local de Huaraz percibe que la gestión administrativa es regular, el 30.4% es malo y el 29,6% es buena.

Tabla 8

Frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa de la municipalidad de Huaraz, 2019

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Planificación	Mala	3-6	78	20,8
	Regular	7-10	84	22,4
	Buena	11-15	213	56,8
Organización	Mala	16-35	77	20,5
	Regular	36-55	94	25,1
	Buena	56-75	204	54,4
Integración	Mala	16-35	133	35,5
	Regular	36-55	122	32,5
	Buena	56-75	120	32,0
Dirección	Mala	16-35	152	40,5
	Regular	36-55	111	29,6
	Buena	56-75	112	29,9
Control	Mala	16-35	154	41,1
	Regular	36-55	101	26,9
	Buena	56-75	120	32,0

Fuente: Elaboración propia

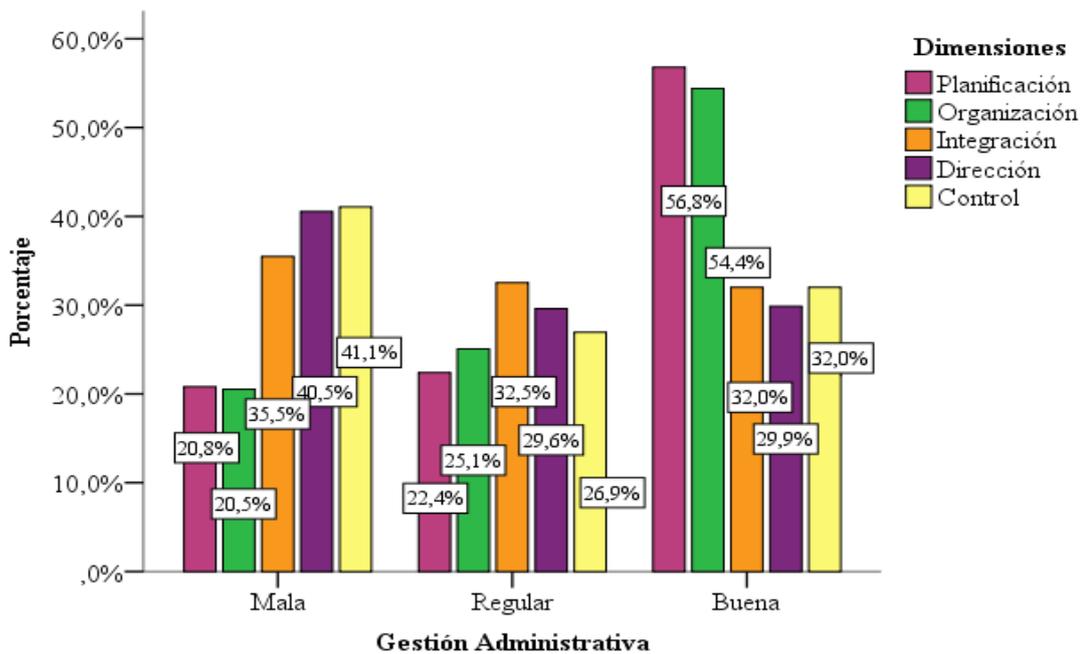


Figura 2: las dimensiones de la gestión administrativa de la municipalidad de Huaraz, 2019

Interpretación:

Del total de encuestados, se han conseguido establecer el nivel de aceptación por dimensiones, de la siguiente manera:

En la planificación, el 20,5% piensan que la gestión es mala, el 22,4% que es regular y el 56,8% es buena.

En la organización, el 20,5 % manifiestan que la mandato es mala, el 25,1% que es regular y el 54,4% es mala.

En la integración, el 35,5 % afirmaron que el servicio es malo, el 32,5% que es regular y el 32% es mala.

En la dirección, el 40,5% respondieron que el trabajo es malo, el 29,6% que es regular y otro 29,6% es mala.

En la control, el 41,1 % sostienen que la gestión es mala , el 26,9% que es regular y el 32% es mala.

3.1.2. Variable dependiente Satisfacción de los usuarios

Tabla 9

Frecuencia de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Huaraz, 2019

	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	41-64	155	41,3
	Poco satisfecho	65-88	166	44,3
	Satisfecho	89-112	54	14,4
	Total		375	100,0

Fuente: Elaboración propia

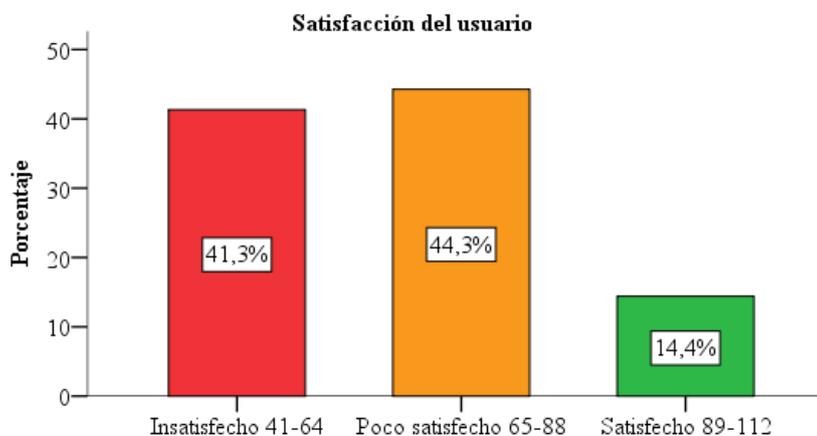


Figura 3: la satisfacción de los usuarios del gobierno local de Huaraz, 2019

Interpretación:

El 44,3% de encuestados manifestaron que se encuentran poco satisfechos con el nivel de la satisfacción de los usuarios, el 41,3% insatisfechos y el 14,4% satisfecho.

Tabla 10

Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Huaraz, 2019

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje Valido (%)
Fiabilidad	Insatisfecho	5-11	88	23,5
	Poco satisfecho	12-18	150	40,0
	Satisfecho	19-25	137	36,5
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	6-13	221	58,9
	Poco satisfecho	14-21	84	22,4
	Satisfecho	22-30	70	18,7
Seguridad	Insatisfecho	3-6	201	53,6
	Poco satisfecho	7-10	85	22,7
	Satisfecho	11-15	89	23,7
Empatía	Insatisfecho	4-9	36	9,6
	Poco satisfecho	10-15	165	44,0
	Satisfecho	16-20	174	46,4
Elementos tangibles	Insatisfecho	5-11	28	7,5
	Poco satisfecho	12-18	130	34,7
	Satisfecho	19-25	217	57,9

Fuente: Elaboración propia

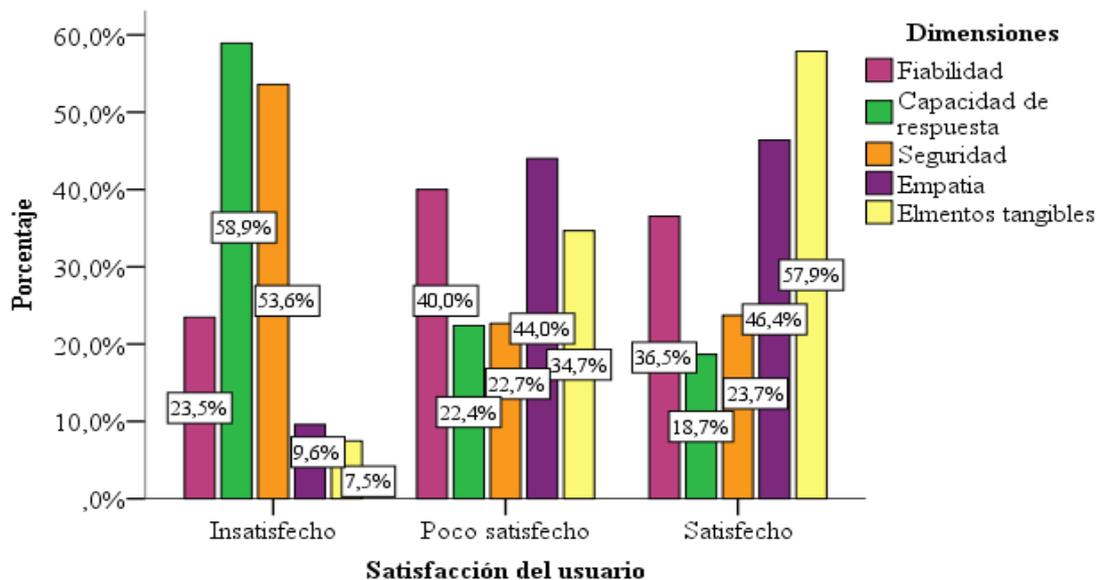


Figura 4: Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Huaraz, 2019

Interpretación:

Del total de encuestados, se han conseguido establecer el nivel de aceptación por dimensiones, de la siguiente manera:

En la fiabilidad, el 23,3% se encuentran insatisfechos, el 40% poco satisfecho y el 56,8% satisfecho.

En la capacidad de respuesta, el 58,9% se encuentran insatisfechos, el 22,4% poco satisfecho y el 18,7% satisfecho.

En la seguridad, el 53,6% se encuentran insatisfechos, el 22,7% poco satisfecho y el 23,7% satisfecho.

En la empatía, el 9,6% se encuentran insatisfechos, el 44% poco satisfecho y el 46,4% satisfecho.

En los elementos tangibles, el 7,5% se encuentran insatisfechos, el 34,7% poco satisfecho y el 57,9% satisfecho.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1 Prueba de bondad de ajuste

Gestión administrativa	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Satisfacción de los usuarios	Sólo intersección	226,776			
	Final	63,833	162,932	2	.000
Fiabilidad	Sólo intersección	260.813			
	Final	39.261	221.552	2	.000
Capacidad de respuesta	Sólo intersección	214.219			
	Final	29.327	184.892	2	.000
Seguridad	Sólo intersección	211.017			
	Final	34.599	176.418	2	.000
Empatía	Sólo intersección	58.355			
	Final	31.157	27.198	2	.000
Elementos tangibles	Sólo intersección	49.356			
	Final	44.667	4.689	2	.096

P: $0,000 < \alpha 0,01$ demuestra que el modelo de regresión ordinal es adecuado para el análisis de los datos de las variable gestión administrativa con la satisfacción del usuario y sus dimensiones.

3.2.2 Prueba de variabilidad

Pseudo R cuadrado Gestión administrativa	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Satisfacción del usuario	.352	.407	.216
Fiabilidad	.446	.505	.275
capacidad de respuesta	.389	.456	.257
Seguridad	.375	.432	.232
Empatía	.070	.082	.038
Elementos tangibles	.012	.015	.007

La variabilidad por efecto de la variable gestión administrativa en la variable satisfacción del usuario es de 40,7%.

La variabilidad por efecto de la variable independiente en la dimensión fiabilidad es de 50,5%.

La variabilidad por efecto de la variable independiente en la dimensión capacidad de respuesta es de 45,6%.

La variabilidad por efecto de la variable independiente en la dimensión seguridad es de 43,2%.

La variabilidad por efecto de la variable independiente en la dimensión seguridad es de 43,2%. en la dimensión empatía es de 8,2%.

La variabilidad por efecto de la variable independiente en la dimensión elementos tangibles es de 1,2%.

3.2.3 Gestión administrativa en la satisfacción del usuario

Hipótesis general

H₀: La gestión administrativa no incide en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019.

H₁: La gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SU1 = 1.00]	-2,743	,281	95,258	1	,000	-3,294	-2,192
	[SU1 = 2.00]	,347	,188	3,401	1	,065	-,022	,716
	[GA1=1.00]	-3,979	,357	124,262	1	,000	-4,679	-3,280
Ubicación	[GA1=2.00]	-2,214	,300	54,589	1	,000	-2,801	-1,627
	[GA1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Wald 54,589 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha 0,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en la Municipalidad de Huaraz que incide significativamente en la satisfacción del usuario de esa comunidad.

3.2.4 Gestión administrativa y la fiabilidad

Hipótesis específica 1

H₀: La gestión administrativa no incide en la fiabilidad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

H₁: La gestión administrativa incide en la fiabilidad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[FIB1 = 1.00]	-3,196	,330	93,846	1	,000	-3,843	-2,549
	[FIB1 = 2.00]	-,009	,188	,002	1	,963	-,377	,359
	[GA1=1.00]	-4,116	,385	114,349	1	,000	-4,870	-3,361
	[GA1=2.00]	,041	,246	,027	1	,869	-,442	,523
	[GA1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Respecto a los resultados obtenidos Wald 0,027 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la dimensión fiabilidad y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha 0,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en la Municipalidad de Huaraz que incide significativamente en la fiabilidad de esa comunidad.

3.2.5 Gestión administrativa y la capacidad de respuesta

Hipótesis específica 2

H₀: La gestión administrativa no incide en la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

H₁: La gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[CP1 = 1.00]	-1,989	,243	66,869	1	,000	-2,466	-1,513
	[CP1 = 2.00]	-,148	,187	,630	1	,428	-,515	,218
	[GA1=1.00]	-3,980	,375	112,751	1	,000	-4,715	-3,245
Ubicación	[GA1=2.00]	-2,842	,292	94,548	1	,000	-3,415	-2,269
	[GA1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De acuerdo a los resultados obtenidos Wald 94,548 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la dimensión capacidad de respuesta y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha 0,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en la Municipalidad de Huaraz que incide significativamente en la capacidad de respuesta de esa comunidad.

3.2.6 Gestión administrativa y la seguridad

Hipótesis específica 3

H₀: La gestión administrativa no incide en la seguridad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

H₁: La gestión administrativa incide en la seguridad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SEG1 = 1.00]	-2,352	,253	86,365	1	,000	-2,848	-1,856
	[SEG1 = 2.00]	-,668	,198	11,347	1	,001	-1,057	-,279
Ubicación	[GA1=1.00]	-3,482	,327	113,164	1	,000	-4,123	-2,840
	[GA1=2.00]	-3,106	,297	109,394	1	,000	-3,689	-2,524
	[GA1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De acuerdo a los resultados obtenidos Wald 109,394 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la dimensión seguridad y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha 0,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en la Municipalidad de Huaraz que incide significativamente en la seguridad de esa comunidad.

3.2.7 Gestión administrativa y la empatía

Hipótesis específica 4

H₀: La gestión administrativa no incide en la empatía en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

H₁: La gestión administrativa incide en la empatía en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[EMP1 = 1.00]	-2.321	.238	95.433	1	.000	-2.787	-1.856
	[EMP1 = 2.00]	.178	.185	.930	1	.335	-.184	.541
Ubicación	[GA1=1.00]	.769	.267	8.314	1	.004	.246	1.292
	[GA1=2.00]	-.505	.242	4.370	1	.037	-.979	-.032
	[GA1=3.00]	0 ^a			0			

De acuerdo a los resultados obtenidos Wald 4,370 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la dimensión empatía y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha 0,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en la Municipalidad de Huaraz que incide significativamente en la empatía de esa comunidad.

3.2.8 Gestión administrativa y los elementos tangibles

Hipótesis específica 5

H₀: La gestión administrativa no incide en los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

H₁: La gestión administrativa incide en los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[ETAN1 = 1.00]	-2,742	,260	110,927	1	,000	-3,252	-2,231
	[ETAN1 = 2.00]	-,524	,194	7,285	1	,007	-,905	-,144
Ubicación	[GA1=1.00]	-,035	,271	,017	1	,898	-,566	,497
	[GA1=2.00]	-,467	,250	3,492	1	,062	-,957	,023
	[GA1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De acuerdo a los resultados obtenidos Wald 3,492 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la dimensión elementos tangibles y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha 0,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en la Municipalidad de Huaraz que incide significativamente en los elementos tangibles de esa comunidad.

IV. Discusión

De acuerdo al dato independiente **gestión administrativa** se mostró que un porcentaje igual 40% es regular respecto a la gestión administrativa que se realiza en el gobierno local de Huaraz, esto se debe a que aún los servidores públicos no se actualizan con los conocimientos y tecnologías que permita el desarrollo de los procesos que ejecuta.

Este resultado se relaciona con el estudio de Peña (2018) quien presenta un gran porcentaje igual 61,6% que tiene un nivel moderado referente en a la gestión administrativa.

Por tal motivo el fundamento teórico según Chiavenato (2007) menciona que la gestión administrativa es un elemento importante para toda empresa o entidad que quiera mejorar.

Como se puede verificar estos resultados permiten reflejar la realidad en la que se vive referente a la gestión administrativa en el municipio, por ello es necesario implementar estrategias para desarrollo de esta entidad.

Las dimensiones de la gestión administrativa se indica que estos resultados en su mayoría son malas; es así que en **la planificación** presenta un resultado positivo igual a 56,8% siendo más de la mitad que opina que la planificación es buena, ya que presenta sus planes que desean conseguir mediante la filosofía de gestión de gestión. En **la organización** el 54,4% de usuarios opinaron que es buena, ya que tienen un despliegue roles y funciones por parte de cada servidor público. En **la integración** opinaron que un 35,5% es mala, permitiendo así desligar los parámetros acoplamiento institucional. En la dirección el 40,5% es mala, debido a que no cumplen con las normativas y políticas de la municipalidad para el logro de los objetivos. Y en **el control** el 41,1% afirmaron que es malo, ya que tienen u interés en cumplir con lo solicitado.

Respecto a los resultados presentados guarda relación con la investigación de Calero (2016) realizó una investigación, donde obtuvo como resultado que un 62% afirmaron que siempre planifican sus actividades.

Teóricamente Munch (2014) determina que los procesos administrativos son parte fundamental de toda organización el éxito y desarrollo empresarial.

Como se presenta en esta fase los resultados son positivos y negativos en su mayoría negativos la cual indica que no se está aplicando adecuadamente los procesos de gestión en el gobierno local de Huaraz.

Del mismo para la variable dependiente **satisfacción del usuario** cuyo resultado fue que un 44,3% opinaron que los beneficiarios se sienten poco satisfechos con el servicio que reciben por la municipalidad de Huaraz.

Dicho resultado no guarda relación con la tesis de Romero (2017) cuyo título se relación con la investigación, el resultado es que el 55% de encuestados afirmaron estar satisfechos con la calidad de servicio.

Teóricamente según (Davis y Newstrom, 2001) especifica que la satisfacción del usuario es cumplir con los deseos y/o expectativas del usuaria, la cual le permitirá estar satisfecho con el servicio que recibe.

Finalmente se puede verificar que los resultados son negativos debido a que la unidad de estudio se encuentra insatisfecha con los servicios que recibe por los servidores públicos del gobierno local de Huaraz.

En relación a las **dimensiones de la satisfacción del usuario** se presenta los siguientes resultados, **la fiabilidad** tiene como resultado que un 40% se encuentra poco satisfecho, debido a que los profesionales que trabajan en la institución no cumplen con el perfil del cargo que asumen, **la capacidad de respuesta** el 58,9% de los beneficiarios se sienten insatisfechos ya que las respuestas inmediatas, llevan días y portal motivo no se encuentran conformes, **la seguridad** un 53,6% se sienten insatisfechos, **la empatía** 46,4% se siente satisfecho con el servicio y en **los elementos tangibles** el 57,9% se encuentra satisfechos pues tienen comodidades.

Por lo anteriormente expresado los resultados no coinciden con la investigación de Mego (2015) tuvo como resultado que el 54% de los usuarios valoraron el servicio de calidad como de nivel regular.

Desde la perspectiva teórica Zethamhl, Betner y Grembler, (2009) sostiene que el modelo Servqual se utiliza para medir el servicio de calidad y con ello ver la satisfacción del ciudadano beneficiario.

Desde las perspectivas propuestas de los autores se aprecia que el método es lógico, sin embargo no se evidencia dicha respuesta positiva en el estudio debido a que los ciudadanos se sienten insatisfecho con el servicio que reciben.

V. CONCLUSIONES

Primera: La gestión administrativa en el municipio de Huaraz se desarrolló en el contexto de los lineamientos de la modernización del Estado; cuya fiabilidad es de nivel poco satisfecho debido a que un buen porcentaje de usuarios no confían en el servicio que reciben.

Segunda: Los procesos administrativos de gestión del gobierno local son de nivel insatisfecho en relación a la respuesta inmediata para los clientes de la entidad edilicia.

Tercera: Los beneficiarios percibieron más de la mitad del porcentaje de insatisfacción en la administración municipal.

Cuarta: La observación de los usuarios con relación a una prestación de servicios con empatía por la municipalidad de Huaraz, mostraron una satisfacción regular.

Quinta: Relacionado a los elementos tangibles, la administración municipal de Huaraz satisfizo con un porcentaje de nivel medio las expectativas de la población.

Sexta: Se verificó que tanto las variables de estudio, mostraron un horizonte regular de insatisfacción.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Es primordial que el gobierno local de Huaraz realice cursos de actualización y capacitación a los servidores de la entidad en los procesos de la gestión municipal, de acuerdo a la nueva normatividad de la gestión pública.

Segunda: La capacidad de respuesta del personal debe ser rápida y fluida frente a las gestiones que realizan los usuarios.

Tercera: La municipalidad de Huaraz debe de transformar la insatisfacción que experimenta la población a una mejor satisfacción, respondiendo positivamente a las necesidades de la población.

Cuarta: Los trabajadores de la municipalidad los procesos, actividades y tareas aplicando la empatía como una acción solidaria hacia el ciudadano.

Quinta: Las percepciones de las personas frente a la gestión administrativa deben ser positivas, mediante la presentación adecuada de los elementos tangibles tales como el mantenimiento del local, las oficinas el mobiliario.

Sexta: El municipio de Huaraz debe de mejorar la gestión administrativa con un personal capacitado y de experiencia para demostrar la satisfacción del usuario en el proceso de mejora continua.

REFERENCIAS

- Acuña , J. (2013). *Control interno en el área de abastecimiento de la Municipalidad distrital San Agustín de cajas*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado el 2018 de Abril de 23
- Acuña , S. (2015). *El control interno y su evaluación*. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://uap.edu.pe/intranet/fac/material/03/20102BT030203413030108011/20102BT03020341303010801117400.pdf>
- Agostino, R. (2016). *Teoría de la empresa capitalista tasa de ganancia y crisis. Estudios de Economía Política y Sistema Mundial*. Madrid, España. Recuperado el 15 de Mayo de 2018
- Arrascue , J., & Segura, E. (2015). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente*. Pimentel, Perú : Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=C79FCB37DD7C2B0EEA3FA9040F398B9E?sequence=1>
- Atravero, Y. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. Pucallpa, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 1 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043553>
- Caballero , A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del como formular*. México, México: Cengage Learning.
- Calderón , D., & Solano , C. (2013). *Efectividad del cuestionario C-DLE para medir el desarrollo del lenguaje en niños de 18 a 23 meses pertenecientes a Instituciones Educativas Privadas de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Calero , J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial Huaral, 2015*. Huacho, Perú : Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MOR A_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco , S. (2014.). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Chiavenato , I. (2007). *Introducción a la teoría general de de la adminsitración*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 7 de Mayo de 2019, de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Damazo, J. (2017). *La Internalización y su relación con la competitividad de caraga internacional*. Lima, Perú : Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado el 19 de Octubre de 2018

Davis , K., & Newstrom , J. (2014). *Comportamiento Humano en el trabajo*. Madrid, España: Mc Graw Hill. Recuperado el 16 de Julio de 2019

Davis , K., & Newstrom, J. (2001). *Comprotamiento humano en el trabajo*. México: McGrawHill.

Espaderos , A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia*. Santa Lucia Cotzumalguapa, Venezuela: Universidad Rafael Landivar. Recuperado el 08 de Mayo de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Espejo , D. (2018). *Calidad de Servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una Institución Pública y Privada en la Provincia de Lima, San Martin de Porres en el año 2017*. Lima, Perú : Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espino, E. (2016). *Implementación de mejora en la gestión compras para implementar la prodictividad en un consesiorio de alimentos*. Lima, Perú : Universidad San Ignacio Loyola. Recuperado el 19 de Octubre de 2018

- Espino, L. (2013). *La enseñanza de la religión y el aprendizaje de valores sociales, de autorregulación y logro: modelo predictivo y diseño pedagógico*. Córdoba, España: Universidad D' Córdoba.
- Hernández , S., Rodríguez, P., & Pulido , A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México : McGrawHill.
- Hidalgo , J. (2015). *Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo*. Babahoyo, Ecuador : Universidad Regional Autónoma de los Andes-UNIANDES. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Kotler , P. (2012). *Dirección de Marketing*. México : Pearson.
- Magallanes, M. (2018). *Gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C.Tello*. Lima, Perú : Universidad César Vallejo.
- Mego , O. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque*. Trujillo, Perú : Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4821>
- Múñch , L. (2014). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Naucalpan de Juárez, México : Priend in Mexico. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de <http://fernandoswartz.com.ar/descargas/bibliodigital/admin/adminmunch.pdf>
- Ñaupas , H., Mejía, E., Novoa , E., & Villagómez , A. (2013, p. 101). *Metodología de la Investigación científica y elaboración de tesis*. Lima, Perú : Universidad Nacional de San Marcos.
- Peña , M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Hauri, Ancash*. Lima, Perú : Universidad César Vallejo. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez , N. (2015). *Gestión pro procesos: elementos seleccionados para un modelo aplicable a Municipios de la pcia. de Buenos Aires*. Argentina : Universidad

Nacional de Mar del Plata. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de http://nulan.mdp.edu.ar/95/1/FACES_n14_25-46.pdf

Rojas , W. (2017). *Influencias de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital del Pueblo Nuevo, provincial de Chincha, Región Ica, año 2016*. Ica, Perú : Universidad Privada San Juan Bautista. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1390>

Romero , P. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2015*. Cajamarca, Perú : Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1195>

Salgado , M. (2015). *Importancia del Outsourcing de Personal en las Empresas Mexicanas del Siglo XXI*. Toluca, México : Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68119/Importancia%20del%20outsourcing%20de%20personal%20en%20las%20empresas%20mexicanas%20del%20S.%20XXI.pdf?sequence=1>

Sampieri , R., Collado, C., & Baptista , M. (2010). *Metodología de la investigación*. México, México : Mc Graw Hill.

Saucedo , Z. (2014). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo de la recaudación tributaria de la Municipalidad de José Leonardo Ortis de Chiclayo 2014*. Chiclayo : Universidad Señor de Sipan.

Serrano , J. (2014). *El sector servicio en la economía global transformaciones y consecuencias*.

Stoner , J., Freeman , E., & Gilbert , D. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.

Vega , O. (2016). *Control interno en la Municipalidad distrital de Jangas*. Huaraz, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 2018 de Abril de 23

Vergara , B. (2014). *Diseño de Indicadores de Gestión de Calidad en un servicio de odontología Lima-Perú*. Lima, Perú : Universidad San Martín de Porres.

Recuperado el 12 de Junio de 2018, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2250/1/vergara_br.pdf

Vértice, J. (2016). *La calidad en el servicio al cliente*. Madrid, España: Editorial Vértice.

Vértiz , Ú. (2014). *La cadena de frio en la industria farmacéutica: del fabricante al paciente*. Lima, Perú : Universidad de Lima. Recuperado el 05 de Setiembre de 2018

Zalaquett, P. (2013). *Estudio descriptivo acerca de la percepción de Educadores de párvulo, que trabajan en contextos interculturales, sobre el aprendizaje y desarrollo de niños y niñas mapuche entre 3 y 5 años que asisten a educación inicial*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.

Zalazar , L. (2014). *El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica deL Perú.

Zaldivar , D. (2015). *Funcionamiento familiar saludable*. La Habana, Cuba . Recuperado el 13 de Mayo de 2019

Zambrano , A. (2015). *Derecho penal del enemigo y amparo de libertad*. Madrid. Recuperado el 30 de Mayo de 2018

Zambrano , D. (2014). *Evaluación del desempeño y la rentabilidad de la capacitación en la empresa Zseika utilizando el método de Casio-Ramos*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3836/1/112545.pdf>

Zethamhl , V., Bitner , M., & Grembler . (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 6 de Junio de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

ANEXOS

Anexo N°1: Cuadro de operacionalización

Tabla 11

Operacionalización de la variable independiente gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles de rango
Planeación	Planificación	1 - 3		Mala: 3-6
	Proyección a futuro			Regular: 7-10
	Obtención de resultados			Buena: 11-15
Organización	Diseñar estrategias y procesos	4 - 6	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Indiferente (4) Casi Siempre (5) Siempre	Mala: 3-6
	Organización de funciones y responsabilidades			Regular: 7-10
	Técnicas de simplificación administrativa			Buena: 11-15
Integración	Recursos Humanos	7 -9		Mala: 3-6
	Recursos Materiales			Regular: 7-10
	Recursos Económicos			Buena: 11-15
Dirección	Proceso administrativo	10 -12	Niveles Politémica (1,2,3,4,5)	Mala: 3-6
	Conducción			Regular: 7-10
	Orientación			Buena: 11-15
Control	Evaluación de resultados	13-15		Bajo: 3-7
	Corregir errores			Medio: 8-12
	Mejora de operaciones			Alto: 13-17

Fuente: Peña (2018)

Tabla 12

Operacionalización de la variable dependiente satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles de rango
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1-5		Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25
	Servicio de calidad Solución de problemas Servicio esperado Horario de atención			
Capacidad de respuesta	Personal con deseo de ayudar Personal que atiende de forma rápida Personal orientador	6-11	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Indiferente (4) Casi Siempre (5) Siempre	Insatisfecho: 6-13 Poco satisfecho: 14-21 Satisfecho: 22-30
	Tiempo de espera Facilidades para entrar en contacto Información			
Seguridad	Personal que muestra cortesía Personal que inspira confianza Personal con conocimiento del servicio otorgado	12-14		Insatisfecho: 3-6 Poco satisfecho: 7-10 Satisfecho: 11-15
	Atención personalizada Horario conveniente Preocupación por los intereses del usuario			
Empatía	Amabilidad y buen trato	15-18	Niveles Politémica (1,2,3,4,5)	Insatisfecho: 4-9 Poco satisfecho: 10-15 Satisfecho: 16-21
	Instalaciones cómodas Equipo de aspecto moderno Apariencia del personal Instalaciones físicas Uniformados e identificados			
Elementos tangibles		19-23		Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25

Fuente: Magallanes (2018)

Anexo N°2: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019							
Autora: Yoselyn Melissa Figueroa Robles							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
<p>Problema General ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019?</p> <p>Problema Específicos 1. ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019? 2. ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019? 3. ¿De qué manera incide la gestión administrativa y seguridad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019? 4. De qué manera incide la gestión administrativa y la empatía en la municipalidad</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.</p> <p>Objetivo Específico 1. Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019 2. Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019. 3. Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y seguridad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019. 4. Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la empatía en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019. 5. Determinar la</p>	<p>Hipótesis general La gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019.</p> <p>Hipótesis específicos 1. La gestión administrativa incide en la fiabilidad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019. 2. La gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019. 3. La gestión administrativa incide en la seguridad en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019. 4. La gestión administrativa incide en la empatía en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019. 5. La gestión administrativa incide en</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango
			Planificación	Planificación	1-3	Escala Likert (1) Nunca (2)Casi Nunca (3)Indiferente (4)Casi Siempre (5)Siempre	Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-15
				Proyección a futuro			
				Obtención de resultados			
			Organización	Diseñar estrategias y procesos	4-6		
				Organización de funciones y responsabilidades			
			Integración	Técnicas de simplificación administrativa	7-9		
				Recursos Humanos			
				Recursos Materiales			
			Dirección	Recursos Económicos	10-12		
				Proceso administrativo			
				Conducción			
			Control	Orientación	13-15		
				Evaluación de resultados			
Corregir errores							
	Mejora de operaciones						
Variable 2: Satisfacción del usuario							
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango			
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1-5	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Indiferente (4) Casi Siempre (5) Siempre	Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25			
	Servicio de calidad						
	Solución de problemas						
	Servicio esperado						
	Horario de atención						
Capacidad de respuesta	Personal con deseo de ayudar	6-11					
	Personal que atiende de forma rápida						
	Personal orientador						
	Tiempo de espera						
	Facilidades para entrar en						
					Niveles	Insatisfecho: 6-13 Poco satisfecho: 14-21 Satisfecho: 22-30	

provincial de Huaraz en el 2019? 5. ¿De qué manera incide la gestión administrativa y los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019?	incidencia que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.	los elementos tangibles en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2019.	Seguridad	contacto	12-14	Politécnica (1,2,3,4,5)	Insatisfecho: 3-6 Poco satisfecho: 7-10 Satisfecho: 11-15 Insatisfecho: 4-9 Poco satisfecho: 10-15 Satisfecho: 16-21 Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25
				Información			
			Empatía	Personal que muestra cortesía	15-18		
				Personal que inspira confianza			
				Personal con conocimiento del servicio otorgado			
			Elementos tangibles	Atención personalizada	19-23		
				Horario conveniente			
				Preocupación por los intereses del usuario			
				Amabilidad y buen trato			
				Instalaciones cómodas			
				Equipo de aspecto moderno			
				Apariencia de aspecto moderno			
				Instalaciones físicas			
	Uniformados e identificados						
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional causal Diseño: Regresión ordinal No experimental y transversal	Población: N= 15354 usuarios. Tipo de muestreo: Probabilístico Tamaño de muestra: n=375 usuarios	Variable 1: gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado Variable 2: satisfacción del usuario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado	Descriptiva: Se utilizó para la estadística descriptiva para hallar frecuencias absolutas y relativas presentados los datos en tablas y figuras para su posterior interpretación y análisis. Inferencial: Se aplicó el estadístico regresión ordinal para la prueba de hipótesis y hallar la correlación significativa de las variables.				

Anexo N°3: Instrumentos

Cuestionario sobre la Gestión Administrativa

Es grato presentarme ante usted, la suscrita Yoselyn Melissa Figueroa Robles, con código de matrícula Nro. 7001192940, aspirante al grado de Magister en la Universidad César Vallejo sede los Olivos con mención en gestión pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz, 2019” el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable I: Gestión Administrativa

Escala de autoevaluación de la gestión administrativa

	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Indiferente (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
N°	Ítems				Alternativa
					5 4 3 2 1
VI: Gestión Administrativa					
D1: Planeación					
1	Los servicios que se reciben están debidamente planificados para un buen servicio de calidad				
2	La institución se proyecta a mejorar el servicio en el futuro				
3	Al realizar algún trámite en la municipalidad obtiene resultados óptimos				
D2: Organización					
4	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumpla con sus expectativas				
5	Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones				
6	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación				
D3: Integración					
7	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención				
8	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios				
9	Cree que esta entidad cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios				
D4: Dirección					
10	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuada para una buena atención				
11	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención				
12	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza				
D5: Control					
13	Los resultados del servicio brindado son óptimos				
14	Considera que la municipalidad realiza las correcciones de errores para obtener mejores resultados				
15	El municipio realiza mejoras en las operaciones administrativas				

Responsable: FRYM

Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario

Es grato presentarme ante usted, la suscrita Yoselyn Melissa Figueroa Robles, con código de matrícula Nro. 7001192940, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo sede los Olivos con mención en gestión pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz, 2019” el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable D: Satisfacción del Usuario

Escala de autoevaluación de la gestión administrativa

	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Indiferente (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)					
N°	Ítems				Alternativa					
					5	4	3	2	1	
VD: Satisfacción del Usuario										
D1: Fiabilidad										
1	La municipalidad cumple con el servicio prometido									
2	Percibe un servicio de calidad por la institución									
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas									
4	El servicio que brinda la municipalidad es la que espera									
5	La municipalidad cumple con su horario de atención									
D2: Capacidad de respuesta										
6	El personal tiene el deseo de ayudarte									
7	Le atienden de manera rápida respecto al servicio que se ofrece									
8	Recibe una orientación adecuada por el personal de la municipalidad									
9	El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio									
10	La municipalidad le ofrece facilidades para entrar en contacto									
11	Los servidores públicos de la municipalidad brindan información clara									
D3: Seguridad										
12	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle									
13	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza									
14	Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado									
D4: Empatía										
15	La atención que brinda la municipalidad es personalizada									
16	La municipalidad tiene horario de atención conveniente									
17	Siente que la entidad pública se preocupa por sus intereses									
18	Los servidores públicos muestran amabilidad y buen trato									
D5: Elementos tangibles										
19	La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas									
20	La municipalidad cuenta con equipos de aspectos modernos									
21	El personal de la municipalidad tiene buena apariencia									
22	Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio									
23	Los servidores públicos están correctamente uniformados e identificados con fotoscheck									

Responsable: FRYM

Anexo N° 4: Validez de los instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Planificación								
1	Los servicios que se reciben están debidamente planificados para un buen servicio de calidad	✓		✓		✓		
2	La institución se proyecta a mejorar el servicio en el futuro	✓		✓		✓		
3	Al realizar algún trámite en la municipalidad obtiene resultados óptimos	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Organización		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumpla con sus expectativas	✓		✓		✓		
5	Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones	✓		✓		✓		
6	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Integración		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención	✓		✓		✓		
8	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
9	Cree que esta entidad cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Dirección		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención	✓		✓		✓		
11	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención	✓		✓		✓		
12	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Control		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14	Los resultados del servicio brindado son óptimos	✓		✓		✓		

13	Considera que la municipalidad realiza las correcciones de errores para obtener mejores resultados	✓		✓		✓		
15	El municipio realiza mejoras en las operaciones administrativas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. CHAVEZ RONDANO, Alvar

DNI: 22469265

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima, 22 de Junio de 2019.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Fiabilidad								
1	La municipalidad cumple con el servicio prometido	✓		✓		✓		
2	Percibe un servicio de calidad por la institución	✓		✓		✓		
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas	✓		✓		✓		
4	El servicio que brinda la municipalidad es la que espera	✓		✓		✓		
5	La municipalidad cumple con su horario de atención	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Capacidad de respuesta								
6	El personal tienes el deseo de ayudarte	✓		✓		✓		
7	Le atienden de manera rápida respecto al servicio que se ofrece	✓		✓		✓		
8	Recibe una orientación adecuada por el personal de la municipalidad	✓		✓		✓		
9	El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio	✓		✓		✓		
10	La municipalidad le ofrece facilidades para entrar en contacto	✓		✓		✓		
11	Los servidores públicos de la municipalidad brindan información clara	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad								
12	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle	✓		✓		✓		
13	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza	✓		✓		✓		
14	Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Empatía								
15	La atención que brinda la municipalidad es personalizada	✓		✓		✓		
16	La municipalidad tiene horario de atención conveniente	✓		✓		✓		
17	Siente que la entidad pública se preocupa por sus intereses	✓		✓		✓		
18	Los servidores públicos muestran amabilidad y buen trato	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Elementos tangibles								
19	La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas	✓		✓		✓		

20	La municipalidad cuenta con equipos de aspectos modernos	✓		✓		✓	
21	El personal de la municipalidad tiene buena apariencia	✓		✓		✓	
22	Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio	✓		✓		✓	
23	Los servidores públicos están correctamente uniformados e identificados con fotoscheck	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. CHAVEZ KENDRA, ABRAHAM

DNI: 22469265

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobierno Local

Lima, 22 de Junio de 2019.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Planificación								
1	Los servicios que se reciben están debidamente planificados para un buen servicio de calidad	✓		✓		✓		
2	La institución se proyecta a mejorar el servicio en el futuro	✓		✓		✓		
3	Al realizar algún trámite en la municipalidad obtiene resultados óptimos	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Organización								
4	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumpla con sus expectativas	✓		✓		✓		
5	Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones	✓		✓		✓		
6	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Integración								
7	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención	✓		✓		✓		
8	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
9	Cree que esta entidad cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Dirección								
10	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención	✓		✓		✓		
11	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención	✓		✓		✓		
12	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Control								
14	Los resultados del servicio brindado son óptimos	✓		✓		✓		

13	Considera que la municipalidad realiza las correcciones de errores para obtener mejores resultados	✓		✓		✓	
15	El municipio realiza mejoras en las operaciones administrativas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. DEL CASTILLO TALLEDO, CÉSAR HUMBERTO

DNI: 07035192

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

Lima, 22 de Junio de 2019.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Fiabilidad								
1	La municipalidad cumple con el servicio prometido	✓		✓		✓		
2	Percibe un servicio de calidad por la institución	✓		✓		✓		
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas	✓		✓		✓		
4	El servicio que brinda la municipalidad es la que espera	✓		✓		✓		
5	La municipalidad cumple con su horario de atención	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Capacidad de respuesta								
6	El personal tienes el deseo de ayudarte	✓	No	✓	No	✓	No	
7	Le atienden de manera rápida respecto al servicio que se ofrece	✓		✓		✓		
8	Recibe una orientación adecuada por el personal de la municipalidad	✓		✓		✓		
9	El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio	✓		✓		✓		
10	La municipalidad le ofrece facilidades para entrar en contacto	✓		✓		✓		
11	Los servidores públicos de la municipalidad brindan información clara	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad								
12	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle	✓		✓		✓	No	
13	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza	✓		✓		✓		
14	Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Empatía								
15	La atención que brinda la municipalidad es personalizada	✓	No	✓	No	✓	No	
16	La municipalidad tiene horario de atención conveniente	✓		✓		✓		
17	Siente que la entidad pública se preocupa por sus intereses	✓		✓		✓		
18	Los servidores públicos muestran amabilidad y buen trato	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Elementos tangibles								
19	La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas	✓	No	✓	No	✓	No	

20	La municipalidad cuenta con equipos de aspectos modernos	✓		✓		✓	
21	El personal de la municipalidad tiene buena apariencia	✓		✓		✓	
22	Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio	✓		✓		✓	
23	Los servidores públicos están correctamente uniformados e identificados con fotoscheck	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. DEL CASTILLO TALLEDO, CÉSAR HUMBERTO

DNI: 07035192

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

Lima, 22 de Junio de 2019.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Planificación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Los servicios que se reciben están debidamente planificados para un buen servicio de calidad	✓		✓		✓		
2	La institución se proyecta a mejorar el servicio en el futuro	✓		✓				
3	Al realizar algún trámite en la municipalidad obtiene resultados óptimos	✓		✓				
Dimensión 2: Organización		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumpla con sus expectativas	✓		✓		✓		
5	Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones	✓		✓		✓		
6	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación	✓		✓				
Dimensión 3: Integración		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención	✓		✓		✓		
8	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
9	Cree que esta entidad cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Dirección		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención	✓		✓		✓		
11	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención	✓		✓		✓		
12	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Control		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14	Los resultados del servicio brindado son óptimos	✓		✓		✓		

13	Considera que la municipalidad realiza las correcciones de errores para obtener mejores resultados	✓		✓		✓	
15	El municipio realiza mejoras en las operaciones administrativas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Dr. Camilo Rodríguez, Armando Domingo

DNI: 10145784

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad - Mg. Gestión Pública

Lima, 22 de Junio de 2019.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.


 Firma del experto informante

CIPSE
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS SOCIO-EDUCATIVOS

Dr. Armando Camilo Rodríguez
Director, Gerente, Catedrático, Universitario
Especialista en Investigación Científica
Tesis I-II-III-IV

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Fiabilidad								
1	La municipalidad cumple con el servicio prometido	✓		✓		✓		
2	Percibe un servicio de calidad por la institución	✓		✓		✓		
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas	✓		✓		✓		
4	El servicio que brinda la municipalidad es la que espera	✓		✓		✓		
5	La municipalidad cumple con su horario de atención	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Capacidad de respuesta								
6	El personal tienes el deseo de ayudarte	✓		✓		✓		
7	Le atienden de manera rápida respecto al servicio que se ofrece	✓		✓		✓		
8	Recibe una orientación adecuada por el personal de la municipalidad	✓		✓		✓		
9	El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio	✓		✓		✓		
10	La municipalidad le ofrece facilidades para entrar en contacto	✓		✓		✓		
11	Los servidores públicos de la municipalidad brindan información clara	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad								
12	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle	✓		✓		✓		
13	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza	✓		✓		✓		
14	Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Empatía								
15	La atención que brinda la municipalidad es personalizada	✓		✓		✓		
16	La municipalidad tiene horario de atención conveniente	✓		✓		✓		
17	Siente que la entidad pública se preocupa por sus intereses	✓		✓		✓		
18	Los servidores públicos muestran amabilidad y buen trato	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Elementos tangibles								
19	La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas	✓		✓		✓		
20	La municipalidad cuenta con equipos de aspectos modernos	✓		✓		✓		

21	El personal de la municipalidad tiene buena apariencia	✓		✓		✓	
22	Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio	✓		✓		✓	
23	Los servidores públicos están correctamente uniformados e identificados con fotosheck	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Dr. Camilo Rodríguez, Armando Domingo

DNI: 10145784

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad - Mg. Gestión Pública

Lima, 22 de Junio de 2019.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.



Firma del experto informante

CIPSE
 CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS SOCIO - EDUCATIVOS

Dr. Armando Camilo Rodríguez
 Director, Gerente, Catedrático, Universitario
 Especialista en Investigación Científica
 Tesis I-II-III-IV

Anexo N° 5: Matriz de datos

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3			
2	3	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5	4	3	5	3	5	2	5	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1			
3	3	4	4	4	1	5	5	4	2	5	5	3	1	5	5	4	4	5	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	
4	3	4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	3	1	5	5	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1			
5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	3	2	5	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
6	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	2	5	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	
7	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	2	5	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	3	
8	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
9	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	
10	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	1	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
12	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	1	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	1	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
15	5	5	1	5	1	4	2	5	4	4	3	2	1	5	5	4	4	3	3	3	1	2	1	3	3	3	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	
16	5	5	1	5	1	4	4	5	5	4	5	2	1	5	5	4	5	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
17	5	5	1	5	1	5	4	5	5	4	5	1	3	5	4	4	5	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2		
18	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	2	1	4	5	4	4	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
19	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	2	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	5	4	4	2	2	4	5	2	2	2	2		
20	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	2	4	4	5	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	3		
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	5	5	4	2	2	4	4		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
24	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	1	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	1	1	5	4	2	5	5	5	2	2	3	2	5	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
26	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
31	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	
32	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	2	5	3	2	5	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4
33	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	1	5	4	2	4	4	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	4	3	2	4	3	5	4	5	4	3	3	2	5	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
42	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	
45	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23			
47	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
49	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	1	3	5	3	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
50	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3		
51	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
52	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
53	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	2	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	2		
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
55	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
58	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
59	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
60	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
63	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
64	3	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	3	2	4	2	4	4	2	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	5	5	5	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
67	3	2	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
70	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
71	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
72	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
73	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	5	5	
74	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	
76	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
78	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	
80	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
82	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
85	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	2	2	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	1	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	1	1	5	4	2	5	5	5	2	2	3	2	5	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3		
90	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23		
93	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
94	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
95	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	1	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
96	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	2	5	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	1	5	4	2	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
101	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
106	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
109	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
110	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
113	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	1	3	5	3	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	
114	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
115	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
116	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
117	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	5	5	4	4	4	4	2	3	2	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
118	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
119	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
121	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
122	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
123	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
124	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4
127	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3
128	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
131	2	2	2	2	1	3	4	4	1	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
134	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
135	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
136	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
137	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3	2	4	4	4	4	3	5	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	2	1	1	3	1	3	1	1
138	4	4	4	4	1	4	1	2	1	2	1	2	3	3	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23		
139	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
140	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3		
141	4	4	5	5	1	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	5	4	4	5	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	4	5	5	5	3	5	2	2	2	1	1	1	1	2	2	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
143	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	3	3	3	3	1		
144	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
145	5	4	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	5	1	1	2	3	4	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	5		
146	4	5	4	4	4	5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	4	4	4	5	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	
147	4	4	5	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	5	3	4	1	2	2	2	1	5	3	4	2	1	5	3	4	3	4	3	3	2	3		
148	4	5	4	5	3	4	2	1	2	1	3	2	3	1	2	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	
149	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
150	4	3	3	1	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	1	3	3	1	1	
151	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	2	4	2	5	3	4	3	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
152	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	5	1	1	1
153	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	5	4	4	4	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	5	2	3	4	4	4	4	3	
154	4	4	4	4	4	4	1	3	2	2	1	1	1	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	4	1	5	2	4	3	3	4	1		
155	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	4	2	5	2	3	2	2	2	2		
156	4	5	4	5	4	4	3	2	1	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	4	1	4	5	5	5	2	2	
157	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1	1	3	3	2	2	4	4	4	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
158	3	4	4	4	2	4	2	3	3	2	1	2	2	3	3	4	4	3	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	
159	5	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	5	4	5	4	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	2	4	4	5	4	4	4	4	
160	5	5	4	5	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	5	5	4	5	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3	
161	4	4	5	4	3	5	3	3	2	3	3	3	3	1	1	5	5	5	5	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	5	5	5	3	2	
162	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	1	2	1	1	1	1	2	2	1	4	4	1	2	4	4	5	4	5	
163	5	4	5	5	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	5	5	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	3
164	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	3	4	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
165	5	4	5	4	2	5	2	1	3	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	1	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	1		
166	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	4	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	5	3	4	5	3		
167	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	3	4	4	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	5	4	4	3	4	2	1	1	2	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	
169	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	4	4	2	1	1	3	1	3	2	1	2	4	1	4	4	4	2	2	2	2	1	3	
170	5	4	5	5	4	4	2	3	2	3	1	1	3	3	2	5	5	4	5	4	1	1	1	1	2	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
171	4	4	4	4	3	4	1	2	1	2	1	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
172	4	4	4	5	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	4	2	4	3	5	5	5	5	2	
173	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	5	4	3	3	3	
174	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
175	5	5	4	4	5	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	5	4	4	5	4	2	2	1	3	1	2	2	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2	
176	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	4	4	4	1	1	3	3	3	
177	5	4	4	4	4	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	3	4	4	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	5	4	4	4	3	2	2	5	2	2	
178	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	4	3	4	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	5	4	4	4	3	3	3	3	5		
179	4	3	2	3	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	4	3	3	3	5	1	2	2	2	3	3	1	1	1	4	4	1	3	3	3	3	3	4		
180	4	4	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	5	5	2	4	3	3	3	1	1	1	2	3	1	1	5	4	4	2	2	3	3	3	4		
181	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	3	2	3	1	2	4	4	4	4	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	4	4	1	1	1	2	4		
182	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	5	2	2	4	3	3	3	2	3		
183	1	4	3	4	4	4	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	4	5	3	1	1	2	2	1	2	3	2	1	5	1	4	1	5	1	2	5	3		
184	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	5	1	1	4	3	3	3	3	5		

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	
185	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	4	1	3	1	3	5	2		
186	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	2	2	2	2	5	4	4	5	4	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	4	5	1	2	3	1			
187	3	3	4	4	4	4	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	5	3	4	4	3	2	5	3	2		
188	4	5	4	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	4	3	1	3	3	5		
189	4	3	5	4	3	4	3	2	1	1	2	1	1	1	1	4	4	3	3	4	2	2	2	1	3	2	1	2	2	5	3	5	4	1	3	3	6		
190	5	5	4	5	4	4	2	2	2	1	1	3	3	2	2	4	4	4	5	4	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	4	4	4	2	1	2	5		
191	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	5	4	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4		
192	5	4	4	5	4	5	2	2	2	2	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	3	2	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4		
193	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4		
194	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	4	1	2	2	3	1	1	1	1	5	5	4	2	3	4	3	4	3		
195	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	5	3	5	2	4	5	5	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
197	4	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	4	3	3	4	4	3	1	2	3	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4		
198	5	5	5	5	4	5	2	1	3	2	1	2	2	2	2	5	4	5	4	4	3	2	3	2	3	1	3	1	1	1	2	2	4	1	4	5	5	5	
199	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	5	3	4	3	4	4	5	4	5	
200	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	2	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	5	3	4	2	4	4	4	5	4	
201	4	4	4	4	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	5	4	4	2	3	4	5	4	4	
202	4	4	4	4	1	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1	5	4	4	4	5	2	2	1	3	1	2	2	1	2	5	3	4	5	5	4	4	5	4	
203	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	1	1	3	3	2	5	4	4	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	3	5	2	4	5	4	4	2	4	2	
204	4	3	3	2	4	4	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	5	3	3	1	4	4	3	3	
205	4	4	5	5	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	4	4	5	3	4	1	2	2	3	1	2	1	2	2	5	3	4	5	4	4	4	5	4
206	4	5	5	5	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	5	4	4	2	1	1	3	1	1	1	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
207	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	
208	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	2	2	5	5	4	5	5	5	2	1	2	3	1	2	1	2	3	4	3	2	1	4	4	4	4	4	
209	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	1	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	4	3	4	4	4	
210	4	5	4	4	4	5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	4	4	5	4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2	4	4	4	5	4	
211	4	4	5	4	3	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	5	4	5	3	4	2	1	1	2	1	1	2	1	1	5	4	3	5	4	2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	5	2	2	3	3	4	4	4	
213	4	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	1	1	2	3	2	1	4	4	4	3	4	
214	4	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	2	1	1	1	2	2	1	1	1	4	5	3	5	4	4	4	5	4	
215	4	5	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	3	5	1	1	1	2	2	2	2	1	5	5	3	5	4	5	5	4	5		
216	5	5	5	5	4	5	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	1	1	2	2	1	2	3	2	1	5	4	2	5	4	4	4	3		
217	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	3	5	5	4	5	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	4	4	2	5	2	3	2	3	2	
219	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	
220	4	5	4	5	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	1	3	1	1	1	1	5	2	1	1	2	3	2	2	3	4	
221	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	5	1	2	3	3	3	3	3	4	
222	3	4	4	4	2	4	3	2	1	1	2	1	1	1	1	4	4	3	5	4	2	2	2	1	3	2	1	2	2	5	2	2	1	4	3	3	4	4	
223	5	3	4	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	2	2	4	5	4	5	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2		
224	5	5	4	5	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	5	5	4	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	2	2	1	5	5	4	5	4	5	
225	4	4	5	4	3	5	2	2	2	2	1	3	3	3	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1	1	1	3	4	4	4	3	
226	4	4	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	
227	5	4	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1	1	5	5	4	4	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	5	4	4	5	5	5	
228	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	5	5	4	4	4	
229	5	4	5	4	2	5	2	2	2	2	2	1	1	2	1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	4	4	4	5	5	
230	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	5	1	3	5	5	4	4	4

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	
231	4	3	3	4	4	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	1	3	1	1	1	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
232	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	4	4	3	4	2	3	1	2	2	1	2	1	2	5	4	2	3	3	3	3	4	3	
233	2	2	2	2	4	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	2	2	3	3	1	2	1	3	2	4	5	4	3	3	3	2	3	3	
234	5	4	5	5	4	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	5	5	4	5	4	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	5	5	2	3	5	3	4	3	
235	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	2	1	2	3	1	1	2	1	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	5	4	4	2	3	2	3	1	1	3	3	2	5	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	5	4	4	4	4	4	4	
237	4	5	4	5	3	4	1	2	1	2	1	2	3	3	2	4	4	4	5	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	5	4	2	2	3	4	4		
238	4	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	
239	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	4	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	5	4	4	4	4	4	4	
240	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	5	5	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	
241	5	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	4	4	3	2	1	2	3	3	1	1	2	1	4	4	5	5	3	4	4	3	4	
242	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	4	1	5	5	4	4	4	5	3	
243	4	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	2	3	3	5	2	1	1	1	1	1	2	1	1	5	4	2	5	4	4	5	3	4	
244	5	3	3	3	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	5	2	4	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
245	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	2	1	1	4	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	1	5	5	4	3	4	3	4	
246	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	3	1	1	4	2	5	5	5	4	4	4	4	
247	1	4	3	4	4	4	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	3	4	5	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	4	2	5	1	3	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	5	2	5	5	4	3	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	1	1	1	1	4	4	3	4	4	1	1	2	2	1	2	3	2	1	5	2	5	5	4	4	5	4	4	
250	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	4	2	2	2	5	4	4	5	4	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	5	3	4	3	4	4	4	
251	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	1	1	2	3	3	5	5	4	3	4	3	3	
252	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	4	5	5	4	5	5	5	4	
253	2	1	1	2	1	3	1	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	5	1	5	4	2	2	1	3	1	1	1	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	
254	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	5	5	5	4	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	
255	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	3	5	5	3	5	2	2	2	1	3	2	1	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
256	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	1	5	2	2	2	1	2	2	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
257	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	5	2	4	5	4	4	4	4	4	
258	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	5	4	4	5	3	4	3	3	4	
259	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	5	1	1	3	1	2	2	1	3	1	1	1	1	5	4	2	4	4	5	5	4	4	
260	2	1	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	4	1	2	2	3	1	1	1	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
261	2	2	2	3	1	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	5	1	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	2	2	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	
263	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	5	1	4	3	1	2	3	1	1	1	1	1	5	2	2	4	4	4	5	4	5	
264	2	2	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	2	3	1	3	1	1	1	1	5	3	4	3	4	4	4	5	4	
265	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	1	5	1	4	4	3	4	5	4	4	
266	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	2	5	2	4	1	5	4	4	5	4
267	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	5	1	4	2	1	1	2	1	1	1	2	1	5	4	4	4	4	4	3	2	2	
268	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	5	3	3	3	4	2	1	1	3	2	1	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3
269	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	1	4	4	4	4	4	5	4	
270	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5
271	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
272	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	2	3	3	3	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	4	4	1	1	4	3	4	4	4	
274	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
275	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4

277	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	5	1	4	4	4	4	4	3	4	
278	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	5	4	2	4	4	4	4	5	4		
279	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	5	1	3	4	4	4	5	5	4	5	
280	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	5	3	4	4	4	4	2	4	3	
281	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	5	4	4	3	5	4	5	4	4	
282	1	1	2	1	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	4	3	3	4	2	2	3	3	3		
283	1	1	2	1	1	4	2	4	5	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	4	4	4	4	4	2	5	4	4	
284	1	1	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	3	2	3	2		
285	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
286	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	5	4	4	3	3	4	4		
287	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	4	5	5	4	2	2	2	4		
288	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
289	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	3	2	5	5	5	5	3	4	4	4	3	
290	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	
291	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	
292	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	3	5	5	4	4	
293	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5
294	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
295	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
297	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	3	1	2	2	5	5	5	5	3	3	2	3	3		
298	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	
299	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	3	3	3	3	4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	2	1	3	4	4	
302	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
304	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
305	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	4	5	3	4	4	3	4	
306	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	4	4	5	4	4	4	4	5	3	
307	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	5	2	2	
308	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	3	3	5	2	3	
309	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	
310	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	4	4	4	5	3	3	2	3	3	
311	4	4	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
312	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	1	1	2	1	2	1	3	4	4	4	3	3	2	3	3	
313	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	1	1	1	1	1	
314	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	5	3	3	
315	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	5	5	5	5	2	2	3	3
316	1	1	2	1	1	4	3	5	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2	1	1	1	1	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	3	1	
317	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3		
318	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3		
319	2	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	4	4	4	4	5	3	3	2	2		
320	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	5	5	5	3	3	3	3	3	
321	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	3	2	3	2	
322	2	2	3	2	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	4	4	4	5	1	2	3	1	2	

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23						
323	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
324	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
325	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
326	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3				
327	2	2	2	2	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4			
328	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5			
329	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
330	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5			
331	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5			
332	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	1	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4			
333	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4			
334	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	1	1	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4			
335	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	3	4	2	4	2	4	2	4			
336	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3			
337	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4			
338	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5			
339	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	1	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4		
340	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
341	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
342	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
343	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
344	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
345	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4		
347	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5			
348	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
349	1	1	2	1	1	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
350	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2			
351	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4		
352	2	1	1	2	1	2	3	3	3	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
353	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
354	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
355	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	4	4	5	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2		
356	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	
357	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
358	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
359	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
360	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
361	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
362	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
363	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	2	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
365	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
366	3	3	3	3	4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3
367	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	3	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23
369	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4
370	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4
371	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5
373	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	4	3	4
374	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	5	3
375	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	5	3	4
376																																						
377																																						
378																																						
379																																						
380																																						
381																																						
382																																						
383																																						
384																																						
385																																						
386																																						
387																																						
388																																						
389																																						
390																																						
391																																						
1																																						

Vista de datos
Vista de variables

Anexo N° 6: Alfa de Cronbach

Escala: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	375	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	375	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
G1	3,31	1,138	375
G2	3,33	1,212	375
G3	3,41	1,129	375
G4	3,33	1,196	375
G5	3,19	1,178	375
G6	3,44	1,110	375
G7	2,87	1,103	375
G8	2,85	1,253	375
G9	2,83	1,146	375
G10	2,80	1,145	375
G11	2,71	1,265	375
G12	2,76	1,294	375
G13	2,62	1,279	375
G14	2,77	1,274	375
G15	2,75	1,331	375

Escala: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	375	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	375	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	23

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
S1	3,28	1,304	375
S2	3,21	1,147	375
S3	2,96	1,224	375
S4	3,22	1,335	375
S5	3,09	1,119	375
S6	2,35	1,070	375
S7	2,52	1,234	375
S8	2,46	1,295	375
S9	2,47	1,258	375
S10	2,28	1,244	375
S11	2,31	1,202	375
S12	2,44	1,237	375
S13	2,37	1,120	375
S14	2,50	1,254	375
S15	3,66	1,131	375
S16	3,40	1,135	375
S17	3,68	1,049	375
S18	3,62	1,166	375
S19	3,74	,998	375
S20	3,66	,967	375
S21	3,72	,976	375
S22	3,74	,987	375
S23	3,58	,994	375

Anexo N° 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “**Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019**” de la estudiante **Yoselyn Melissa Figueroa Robles** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de agosto del 2019



D^o Abner Chávez Leandro
DNI: 22469265

Anexo N° 7: Pantallazo del software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface within a Mozilla Firefox browser. The main document is a thesis from Universidad César Vallejo, titled "Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019". The document is for a postgraduate program in Public Management. The author is Br. Yoselyn Melissa Figueroa Robles. The Turnitin report on the right shows a 22% similarity score. The report lists eight matches, with the highest being 15% from a student work source. The interface includes a navigation bar at the top, a sidebar with document controls, and a footer with page and word counts.

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1049769282&co=1168608518&lang=es

feedback studio Tesis 4 /0 5 de 13

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Yoselyn Melissa Figueroa Robles
(ORCID: 0000-0002-7335-1990)

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Match	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 7987 Text-only Report High Resolution Activado 10:45 7/09/2019

Anexo N° 8: Formulario para la autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

FIGUEROA ROBLES YOSELYN MELISSA

D.N.I. : 70109300

Domicilio : Psj. CHORILLOS Nº 252 LOTE 7 - HUARAZ

Teléfono : Fijo : Móvil : 958633399

E-mail : YOSYPRAO2@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

FIGUEROA ROBLES YOSELYN MELISSA

Título de la tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DEL

USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE

HUARAZ, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 20-09-19

Anexo N° 9: La autorización de la verificación final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FIGUEROA ROBLES YOSELYN MELISSA

INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUABAZ, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: POR MAYORÍA



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN