



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio en las
áreas de emergencia, Hidrandina –Chimbote, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Moreno Ramos, Anghi Keyla (orcid.org/0000-0002-9323-6623)

Urbano Mejia, Mercy Ruby (orcid.org/0000-0002-0219-2785)

ASESORES:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

Dr. Aguilar Sanchez, Mirelly Sonia (orcid.org/0000-0002-4445-865X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

Primero, doy gracias a Dios por guiarme y concederme sabiduría necesaria para encaminar mi futuro. A mis padres Luis y Teresa por brindarme su confianza y apoyo incondicional en todo momento y dándome la fortaleza para continuar quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo, ya que son mi fuente de motivo para poder salir adelante.

Moreno Ramos, Anghi Keyla

El presente trabajo se lo dedico con todo mi amor y cariño a mis padres por ser mi apoyo incondicional en el proceso de mi carrera, también dedico mi tesis a mi pequeña hija Sofía por ser mi motor a salir adelante, por estar a mi lado dándome la mano y dándome las fuerzas que necesito, este y muchos logros más serán para ustedes mi hermosa familia.

Urbano Mejía, Mercy Ruby

Agradecimiento

A Dios, mi familia y a mis hermanos quienes me ayudaron a encaminar este trabajo. Asimismo, agradezco por sus motivaciones para seguir adelante y por acompañarme incondicionalmente en todo momento. A los docentes de la Universidad César Vallejo, por su apoyo constante en el desarrollo del presente trabajo de investigación. A la empresa Hidrandina de Chimbote, quienes contribuyeron para desarrollar el presente trabajo, por brindarme las facilidades necesarias para el caso; Muy agradecida con cada uno de ellos.

Moreno Ramos, Anghi Keyla

Agradezco a Dios por guiarme hasta esta etapa de mi vida, a mis docentes y asesores de la Universidad César Vallejo, quienes me brindaron la enseñanza y me apoyaron para ser una profesional con los conocimientos necesarios, también agradecer a la empresa Hidrandina por permitirme realizar la presente investigación, de igual manera a mis padres por confiar y brindarme el apoyo y ser mi soporte día con día para ser una persona de bien. Sin duda agradezco a mi pequeña hija Sofía por ser mi motor y aliento para ser mejor día con día.

Urbano Mejía, Mercy Ruby

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	i
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Refleja la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio.</i>	16
Tabla 2	<i>Refleja la medición relacional intensa de la gestión administrativa con la calidad de servicio.</i>	17
Tabla 3	<i>Refleja la medición del efecto que puede tener la gestión administrativa en la calidad de servicio.</i>	18
Tabla 4	<i>Describe el nivel la gestión administrativa junto a sus dimensiones.</i>	19
Tabla 5	<i>Describe el nivel la calidad de servicio junto a sus dimensiones.</i>	21
Tabla 6	<i>Refleja la planificación y su relación con la calidad de servicio.</i>	23
Tabla 7	<i>Refleja la medición relacional intensa de la planificación con la calidad de servicio.</i>	24
Tabla 8	<i>Refleja la medición del efecto que puede tener la planificación en la calidad de servicio.</i>	25
Tabla 9	<i>Refleja la organización de la gestión y su relación con la calidad de servicio.</i>	26
Tabla 10	<i>Refleja la medición relacional intensa de la organización de la gestión con la calidad de servicio.</i>	27
Tabla 11	<i>Refleja la medición del efecto que puede tener la organización de gestión en la calidad de servicio.</i>	28
Tabla 12	<i>Refleja la dirección y su relación con la calidad de servicio.</i>	29
Tabla 13	<i>Refleja la medición relacional intensa de la dirección con la calidad de servicio.</i>	30
Tabla 14	<i>Refleja la medición del efecto que puede tener la dirección en la calidad de servicio.</i>	31
Tabla 15	<i>Refleja el control y su relación con la calidad de servicio.</i>	32
Tabla 16	<i>Refleja la medición relacional intensa del control con la calidad de servicio.</i>	33
Tabla 17	<i>Refleja la medición del efecto que puede tener el control en la calidad de servicio.</i>	34

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	<i>Diseño de Investigación</i>	11
Figura 2	<i>Describe el nivel la gestión administrativa junto a sus dimensiones. ...</i>	20
Figura 3	<i>Describe el nivel la calidad de servicio junto a sus dimensiones.</i>	22

Resumen

La investigación tiene como tema “Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio en las áreas de emergencia, Hidrandina –Chimbote, 2022”, para ello se propuso como objetivo medir como puede afectar la gestión administrativa y sus dimensiones en la calidad de servicio.

Por esta razón, se realizó una investigación según su naturaleza de tipo aplicada, según su nivel de investigación de tipo correlación causal, según su enfoque de tipo cuantitativa y según su diseño de investigación de tipo no experimental trasversal. Asimismo, para el estudio se tuvo como muestra a 197 clientes de la empresa Hidrandina para evaluar la gestión administrativa desde la percepción del cliente y la calidad de servicio, a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta.

De esta forma se concluyó que la gestión administrativa tiene un efecto significativo con la variable calidad de servicio, esto fue demostrado por la prueba de “d de somers” quien además reflejó un valor de 0.555 indicando un efecto moderado, de esta forma se infiere que una mejora de la gestión administrativa debido a una buena planificación, organización, dirección y control, esto se verá manifestado en una mejora moderada de la calidad de servicio.

Palabras clave: Calidad de servicio, Control, Gestión administrativa, Organización de gestión.

Abstract

The research has as its theme "Administrative management and its effect on the quality of service in emergency areas, Hidrandina-Chimbote, 2022", for which the objective was to measure how administrative management and its dimensions can affect the quality of service.

For this reason, an investigation was carried out according to its applied type nature, according to its causal correlation type research level, according to its quantitative type approach and according to its non-experimental transversal type research design. Likewise, for the study, 197 clients of the company Hidrandina were taken as a sample to evaluate the administrative management from the perception of the client and the quality of service, to whom the survey technique was applied.

In this way, it was concluded that the administrative management has a significant effect with the quality of service variable, this was demonstrated by the "somers d" test, which also reflected a value of 0.555 indicating a moderate effect, in this way it is inferred that an improvement in administrative management due to good planning, organization, direction and control, this will be manifested in a moderate improvement in the quality of service.

Keywords: Service quality, Control, Administrative management, Management organization.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional el sector energía ha logrado grandes avances sobre todo en los países desarrollados y en los países en desarrollo todavía se tiene mucho por trabajar, no obstante para mejorar la calidad de servicio en la energía eléctrica muchos países han optado por crear organismos que brindan regulaciones para mejorar la calidad del servicio, y en este sentido 3 de cada 4 países han adoptado por formular regulaciones sin embargo, en estas regulaciones sólo se aplican en el 50% de los casos. Asimismo, otro método que han utilizado los gobiernos es la privatización representando hasta el 40% de su capacidad en gestión en todo el mundo (Banco Mundial, 2019), y aunque han tenido buenos resultados todavía existen algunos problemas respecto a gestionar oportunamente los recursos a fin de obtener buenos resultados que mejoren la calidad de servicio.

Por otro lado, también existen desafíos en la gestión administrativa en este sector ya que según la Organización Internacional del Trabajo dicha gestión tiene que ser más ágil, tener como plan para mejorar la calidad del servicio, organizar, seleccionar y capacitar al personal, porque el personal actual está muy envejecido y fomenta mayor inclusión de jóvenes a las organizaciones, otro aspecto importante es motivar al trabajador y controlar adecuadamente las operaciones de la organización (OIT, 2022) a fin de responder acertadamente a las demandas de calidad de servicio que merece la población.

En el Perú las empresas del sector electricidad tienen reclamos por una mala calidad en el servicio, ya que según menciona el portal Noticia Trujillo (2020) por ejemplo en Trujillo el incremento de quejas de usuarios se debe principalmente por el cobro excesivo en los recibos de luz por parte de la empresa Hidrandina, así mismo también argumentan que el cobro supera en muchos casos el 300% de la tarifa normal que pagaban antes, ante esta situación los usuarios se sienten incómodos, molestos y realizan sus reclamos a través de la web de la empresa (Distriluz) con la finalidad de evitar contagios en sus instalaciones, no obstante muchas veces no se tienen respuesta, asimismo, también reportan que en los canales oficiales de Facebook y Call Center no tienen respuesta, ni registros de estos reclamos, estos casos demuestran el gran trabajo que tienen que hacer las empresas de energía eléctrica.

En cuanto a la situación de la empresa proveedora de energía eléctrica Hidrandina de la sede Chimbote, en la actualidad se evidencia ineficiencias en procesos administrativos tales como la planificación y organización en el servicio que brinda a los usuarios, en ese sentido según el informe de indicadores de reclamos presentados en el año 2021 en la empresa, hubo un incremento de los reclamos (8568 personas que presentaron un reclamo), de la misma manera los reclamos están enfocados en lo siguiente; procedimientos poco claros en las diferentes áreas, incremento de tarifas en sus recibos, niveles de tensión eléctrica inadecuado que genera afectación a los electrodomésticos, problemas con el medidor, demora en la reposición de la energía eléctrica, entre otros, cabe resaltar que cada uno de estos reclamos y quejas son atendidos de acuerdo a su naturaleza por las siguientes áreas; emergencias, comercial, atención al cliente, técnico comercial y administración, el incremento del número de reclamos en el año 2020 fue de 80% comparado al anterior año, cabe destacar que la capacidad de respuesta o de atención de dichos reclamos es del 20% de pendientes de atención, así mismo se presenta deficiencias en la capacidad de respuesta a los reclamos de los usuarios, toda esta situación se podría mejorar si la empresa realiza un diagnóstico de la gestión administrativa y de la calidad de servicio, ante dicho problema se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el efecto de la gestión administrativa en calidad de servicio en las áreas de emergencia en la empresa Hidrandina – Chimbote, 2022?

Asimismo, esta investigación se justifica por su aporte teórico ya que dicha investigación brinda información útil sobre el efecto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, de esta manera este hallazgo puede servir como antecedente para investigaciones que se hagan en el futuro.

También es de justificación de relevancia social, ya que, a través del conocimiento de la situación, se recomendó alternativas para mejorar las condiciones de los servicios que son brindados de manera continua por parte de la empresa a las personas que cumplen la función de usuarios, a través de las acciones correctivas se mejoró el servicio y por lo tanto la gestión administrativa.

En cuanto a la justificación práctica, permitió a la empresa identificar aquellos aspectos en cuanto a la variable y dimensiones que corresponden a gestión

administrativa y calidad de servicio, de la misma manera permitió desarrollar recomendaciones de mejoras de los servicios que brindan.

Y su utilidad metodológica del estudio se justifica en el aporte del diseño y construcción de instrumentos, cuestionarios estructurados, los cuales fueron sometidos a procedimientos que garantizaron su utilización por diversos investigadores.

El objetivo general de la presente investigación fue Determinar el efecto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022. Los objetivos específicos son: Identificar el nivel de gestión administrativa en la empresa Hidrandina, 2022. Identificar el nivel de calidad de servicio en la empresa Hidrandina, 2022. Determinar el efecto de la planificación en la calidad de servicio de la empresa Hidrandina, 2022. Determinar el efecto de la organización en la calidad de servicio de la empresa Hidrandina, 2022. Determinar el efecto de la dirección en la calidad de servicio de la empresa Hidrandina, 2022. Y determinar el efecto del control en la calidad de servicio de la empresa Hidrandina, 2022.

De la misma manera las hipótesis planteadas fueron las siguientes: Hi: Existe efecto significativo de la gestión administrativa en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022. H0: No existe efecto significativo de la gestión administrativa en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó indagación de estudios sobre las variables en investigación, de esta forma se presentan las siguientes investigaciones relacionadas con la variable gestión administrativa y la calidad de servicio.

En el ámbito internacional se comienza a explicar el hallazgo de Paredes (2020), quien argumenta en su investigación que relacionó en Ecuador la “Gestión administrativa y calidad de servicio”, donde realizaron una investigación correlacional, con un diseño no experimental, se aplicó la encuesta a una muestra de 265 usuarios de esta forma se llegó a la conclusión que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente según el coeficiente de correlación de Spearman con 0,898, por otro lado, la percepción en relación a la gestión administrativa se ubica en un nivel bajo con un 79% y en cuanto a la calidad de servicio en nivel medio con un 54%; asimismo la gestión en la dirección tiene mayor relación que las otras partes del proceso de la gestión administrativa.

Asimismo, Tora, et al (2019) realizaron su investigación donde tuvo como propósito evaluar cómo se relaciona la gestión y la calidad de servicio, en una empresa de servicios de Ecuador, para ello se realizó una investigación correlacional a una muestra de 204 trabajadores para ello se les encuestó, de esta forma se encontró que el puntaje sobre la calidad de servicio fue de 3, un puntaje favorable sobre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, asimismo, califican la gestión como buena y muy buena por el 57% y 68% respectivamente, de esta manera se concluye que existe relación significativa de la gestión y la calidad de servicio asimismo dicha relación es de 0.613 lo que demuestra que es una relación alta.

Esta investigación es importante porque se evalúa a las variables desde la perspectiva del trabajador, no obstante, sería bueno realizar un estudio desde la perspectiva del cliente, que es lo que pretende realizar este estudio.

Por otro lado, en el ámbito nacional también se encontraron estudios donde García (2021) en su investigación gestión administrativa y calidad de servicio de un Hospital, Tarapoto, se relacionó ambas variables, 30 personas constituyeron la muestra a quienes se les encuestó, de esta forma se concluye que hay relación

negativa entre las variables con un coeficiente de 0.752 y una significancia menor a 0.05, por otro lado, el nivel de gestión administrativa es percibida e inadecuada o ineficiente con un 37% y el mismo porcentaje también para calidad de servicio. Además, la gestión administrativa tiene una fuerte relación con la atención y seguridad siendo este de 0.86 y 0.84 sus coeficientes de relación.

De igual forma Infante (2021) investigó sobre la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la empresa de servicios SACH en Lima, el tipo de investigación utilizado fue aplicado, el nivel fue correlacional causal para ello se utilizó una muestra de 60 clientes a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta, de esta forma se llegó a la conclusión de que existe influencia positiva alta de la gestión administrativa en la calidad de servicio con un coeficiente de relación de 0,954; lo que indica que hay una influencia positiva alta de la variable independiente sobre la dependiente.

De esta forma dicha investigación evalúa casi lo mismo que esta investigación ya que medir la influencia es similar a medir el efecto de una variable sobre la otra, en este sentido dicho estudio permite corroborar la hipótesis de investigación.

Asimismo, Angulo (2020) realizó su estudio donde relacionó la gestión administrativa y calidad de servicio en una entidad municipal en Pacasmayo, aplicó un cuestionario a 376 usuarios, el trabajo tuvo un enfoque cuantitativo y de naturaleza no experimental, así mismo los resultados y conclusiones fueron que; se logró determinar que existe relación directa y alta con un coeficiente entre ambas variables de $r = 0,895$, $p = 0,000 < 0,05$. Lo cual significa que a mejor gestión administrativa en esta institución la calidad de servicio se incrementa, así es percibido por los usuarios. Además, se encontró que la planeación tiene una alta relación con la calidad de servicio ya que el coeficiente fue de 0.81, la planeación tuvo un coeficiente de relación de 0.76 con la calidad de servicio, la dirección tuvo un nivel de 0.81 con la calidad de servicio y el control de 0.76, siendo los de mayor relación la planeación junto con la dirección en la calidad de servicio.

También Cabanillas y Yauri (2020) relacionó la gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de Servicios, y la población estuvo constituido por 328 usuarios a quienes se les encuestó, asimismo el tipo de investigación fue aplicado,

el nivel correlacional. De esta forma se llegó a la conclusión que la gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio ($Rho = 0.694$); lo cual significa que ante una gestión administrativa se desarrolle adecuadamente la calidad de servicio en la entidad será mejor y eso será percibido por los usuarios. Asimismo, la organización de la gestión administrativa tiene mayor relación con la calidad de servicio, siendo este de 0.81, a diferencia de las otras etapas del proceso administrativo.

Dicha variable se sustentan en dos teorías fundamentales la de Henry Fayol quien menciona que la administración se basa en cinco procesos que son planificación, realizar una organización, dirigir al talento humano, coordinar y realizar los controles respectivos, y eso se logra al evaluar en dicha investigación ya que se habla de la gestión administrativa medido en función al proceso administrativo, por otro lado, también se sustenta en la Teoría de relaciones humanas propuesta por Elton Mayo, al exponer que es importante conocer las actitudes, sentimiento y comportamiento de la persona a fin de tomar decisiones en la organización (Chiavenato, 2006), en este sentido se evalúa la calidad de servicio consultando la opinión del cliente a fin de poder tomar decisiones acertadas que logren un efecto significativo en la empresa.

Respecto al sustento teórico sobre la variable gestión administrativa tenemos a los siguientes autores:

El proceso de la gestión administrativa se basa en funciones dadas por los jefes y gerentes que realizan sus acciones y actividades laborales en un conjunto de coordinación con las demás personas dentro de la organización de manera eficiente. Siguiendo las ideas de Fayol, que es el primer erudito en manifestar estos temas al principio del siglo xx, donde enfatiza que los gerentes imparten 5 funciones para el desarrollo adecuado de una empresa garantizando su éxito: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Pero en el transcurso de los años esto fue cambiando, mostrándose en la actualidad un resumen de 4 funciones descartándose la de coordinar (Milley & Jiwani, 2014). Teniendo en cuenta a Elton Mayo, este autor, argumenta en su teoría de las relaciones humanas, que toda organización es un sistema social que involucran no solo, máquinas, procesos, tecnologías, sino también personas con características como actitudes y

sentimientos (Muldoon, Bendicksom, & Bauman, 2019), asimismo que las funciones de la administración aplicadas en una organización deben estar pensadas en el personal, incentivando su seguridad personal y la satisfacción de sus necesidades sociales de los trabajadores para alcanzar las metas organizacionales, en ese sentido precisan que trabajadores contentos y felices es sinónimo de productividad.

En base de una conceptualización podemos mencionar a autores como Chiavenato que delimita a la gestión administrativa como un esquema que se condiciona a través de 4 elementos que en su conjunto permiten llevar al éxito de la empresa, los cuales son la planeación, organización, dirección y control (Nunes, Mendonca, & Nguyen, 2014). A su vez el autor D'Alessio (2008) manifiesta que: "El proceso administrativo en una organización es una sucesión de pasos que se ejecutan a través de la normalidad de la actuación administrativa que busca un fin común" (p.60). En cuanto a Drucker, menciona que la gestión en el proceso administrativo dentro de una compañía busca como objetivo la concordia de los elementos de la empresa de forma conjunta para alcanzar metas establecidas (Garschagen, 2013). En cuanto a Bernal (2013) sostiene que, la gestión administrativa desde la perspectiva del trabajador, engloba al conocimiento y el uso de herramientas y técnicas a través de funciones que se deben de realizar para avalar el triunfo de una empresa, entre ellas se encuentra los procesos de planeación, organización, dirección y control por parte de la empresa desde la evaluación del trabajador contratado (Iqbal et al., 2019; Serkina y Logvinova, 2019).

Se puede inferir de manera general después de consultar los autores que el proceso administrativo, obtiene los conocimientos precisos para que sean aplicados y relacionados en las otras actividades que garantizan el éxito y de la empresa a través de sus procesos. Cabe destacar que según la teoría consultada podemos escoger al autor Bernal (2013) como base de la investigación para el estudio de conceptos de la primera variable (gestión administrativa), ya que tiene un concepto fresco y práctico de la definición y caracterización de lo que es un proceso administrativo dentro de la empresa. Puesto que se utilizará la teoría del autor Bernal en su libro de Introducción a la Administración, es conveniente escoger las dimensiones del mismo concepto es por ello que en el año 2013, se menciona al proceso planificación como "el establecimiento de objetivos a través de

estrategias que perduran en el alcance de las mismas”. (p.96). A su vez también este mismo autor menciona que el proceso de organización está enfocado en la “designación de las actividades y de las responsabilidades a la que le pertenece los elementos de la empresa, que están enfocados exclusivamente a trabajar de manera sistemática a un fin metódico” (p.97). En cuanto a lo referente con la dimensión o procesos de dirección, esta encierra una relación con “la motivación y los liderazgos de individuos por parte de los jefes y como estas técnicas y actos que permiten dar paso a un trabajo de equipo para que de esta manera se alcance el éxito de la empresa” (p.98). Se puede entender entonces que aquellos que tienen a cargo la dirección y administración de una empresa deben planificar y trabajar coordinadamente para llegar a los objetivos.

Así también se tiene según autoría que el proceso control consiste en conocer, diagnosticar evaluar y comunicar o retroalimentar, brindando a la organización de información que muestre como está el trabajo y su dinámica del medio en el que se despliega, con el propósito de lograr sus objetivos de manera recomendable (Alfani, et al., 2015). En cuanto a Terry (citado por Vincent, 2010, p.407), este señala que la gestión administrativa es prioritaria y de importancia a la hora de establecer parámetros de éxito en la empresa. Además, D’Alessio (2008), menciona que cada organización maneja un tipo de proceso de acuerdo al rubro en el que se desempeña, sin embargo es necesario que se realicen pruebas constantes para evaluar el nivel en el que los trabajadores perciben el proceso administrativo ya que desencadena en algunas ocasiones en descontento por parte de los mismos, ya que pueden aducir la falta de compromiso de la misma empresa frente a los esfuerzo y consideraciones que se pueden tener al performance de los elementos que intervienen en las actividades.

La evaluación de esta variable está en función de dos métodos el primero a través de la revisión documental de las metas alcanzadas a través de los objetivos planteados de acuerdo a las etapas administrativas, y la de la autoevaluación por parte de los elementos que participan dentro del proceso administrativo, cabe destacar que esta última permite conocer la percepción analítica de la situación de una empresa de manera más oportuna (Bernal y Sierra, 2014). Destacando que hoy en día las entidades deben dar importancia en implementar una buena gestión,

esto genera un sentido de pertenencia y compromiso individual y corporativo, así mismo la forma de manifestarlo es través de su comportamiento diario en la empresa donde labora.

Por otra parte, en cuanto a calidad de servicio existen varios modelos teóricos y definiciones entre los cuales tenemos: De acuerdo a la norma ISO 8402 esta direccionado a la capacidad que tiene un producto o servicio en relación a la calidad desde un enfoque global y esta calidad debe ser demostrable en todo momento (Carvajal, 2016). Asimismo, Muhammad y Syed (2017) precisa que la calidad de servicio se refiere al nivel de percepción u opiniones que tiene un cliente respecto a que si el uso de un producto o servicio logra satisfacer sus necesidades.

En los años 1960, Kaizen en su teoría de la calidad total argumentan que la cultura de la calidad tiene un impacto significativo y directo en los costos y en la gente, así mismo indican también que la calidad como cultura en una organización primero se orienta a las personas y luego en los productos, finalmente propusieron un ciclo de la calidad que tiene que ver con estandarizar, hacer, revisar y actuar (Chacon y Rugel, 2018).

Asimismo, existe le modelo servqual propuesta por Parasuraman et al (1985), que se enfoca en una serie de brechas y evalúa la calidad de servicio en base a la percepción y exceptivas del cliente. La primera está dirigida a aquellas diferencias que se da entre lo que piensa o las expectativas que tienen los gestores y las expectativas que tienen los consumidores. La segunda brecha se orienta a expectativas de los gestores, del consumidor y sobre todo aquellas que tienen que ver con la calidad del servicio, la tercera específica aquella diferencia percibida entre lo que se recibe como servicio y aquellas especificaciones de orientación al servicio que dedica la organización, la cuarta se orienta a lo que comunica que tiene o se brinda a los consumidores y la entrega de servicio en sí y finalmente la quinta brecha, está orientada en diferenciar expectativa y atención del servicio y que estos deben ser de calidad (Behdioglu y Hasan, 2019; Pekkaya et al., 2019).

Por otro lado, tenemos también el Modelo Servperf fue propuesto por Cronin y Taylor (1994) quienes sugirieron evaluar la calidad de servicio en base al desempeño o percepción del cliente y no toma en cuenta las expectativas como lo hace el modelo Servqual, ya que, se considera que la expectativa se debe evaluar

ante de probar el producto o servicio (Torres y Luna, 2017; Babic-Hodovic et al., 2019). No obstante, debido a que en esta investigación sólo se valúa una vez la calidad de servicio se tomará el modelo propuesto por Cronin y Taylor, ya que se evalúa sólo el desempeño o percepción del cliente respecto a la calidad del servicio.

Destaca que está orientado a las expectativas y brechas en la percepción de los consumidores, así mismo argumenta también que hay cuatro brechas que se presentan en las organizaciones.

Cronin y Taylor (1994) utiliza las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman et al., (1985) para evaluar la calidad de servicio la cuales se exponen y explican una a una.

La primera está orientada a la dimensión tangibilidad, es decir aquello relacionado con la infraestructura, el uniforme del personal, los materiales y recursos que se utilizan al momento de brindar el servicio, esto influye en la manera de percibir el servicio por parte de los consumidores (Dopeykar, 2018).

La segunda dimensión está orientada a la confiabilidad y en ella se destaca la importancia de recibir el servicio de manera justa y veraz, esto tiene un impacto positivo en la credibilidad del cliente hacia la organización y lo que recibe de ella (Qolipour et al., 2018). La siguiente dimensión es denominada tiempo de respuesta, es el tiempo invertido por el consumidor al momento de recibir el servicio o producto, cabe destacar que el tiempo de respuesta debe ser rápido y preciso para que los consumidores perciban también la calidad en el servicio (Nasir y Adil, 2020), la cuarta dimensión empatía que tiene que ver con la cortesía, amabilidad que muestran las personas que brindan el servicio con los clientes, es decir ponerse en el lugar de los clientes para ayudarles a satisfacer sus necesidades (Sohail y Hasan, 2021). Finalmente, la dimensión seguridad, hace referencia a como se sienten y perciben los clientes con la organización que brinda el servicio, la seguridad tiene que ver con la seguridad física y emocional que recibe el cliente (Raza, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo aplicada, es por ello que Lozada (2014) sostiene que este tipo de investigación, busca aplicar el conocimiento que se obtuvieron de la investigación a la solución de algún problema y la base fundamental son las posturas teóricas en relación a las variables de estudio.

El tipo de enfoque que se utilizó fue cuantitativo en este sentido Hernández y Mendoza (2018) destacan que un enfoque cuantitativo “realiza una medición numérica para corroborar la hipótesis, se analizaron los datos obtenidos de forma estadística y se generan las conclusiones” (p. 32). Lo que se ha realizado en este estudio.

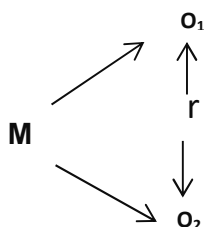
Además, el tipo de nivel fue correlacional-causal “ya que se buscó establecer o demostrar como el comportamiento de una variable puede influir o afectar el comportamiento de otra” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 87).

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño de estudio fue no experimental porque según argumenta Arias (2020), en esta investigación no se pretende manipular o modificar alguna variable, así mismo es transaccional ya que se recogió la información en un momento establecido. En este sentido se evaluará a la gestión administrativa y la calidad de servicio en su contexto actual, sin realizar una manipulación de las variables.

Figura 1

Diseño de Investigación



M: Muestra

O₁: que representó a la Observación, "Gestión administrativa"

O₂: que representó a la Observación, "Calidad de servicio"

r: relación-causal

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual: Gestión administrativa. Basada en Bernal (2013, p. 51) sostiene que, la gestión administrativa desde la perspectiva del trabajador, engloba al conocimiento y el uso de herramientas y técnicas a través de funciones que se deben de realizar para garantizar el éxito de una empresa, entre ellas se encuentra los procesos de planeación, organización, dirección y control por parte de la empresa desde la evaluación del trabajador contratado.

Definición operacional: La gestión administrativa es la acción de manejar la empresa eficaz y eficientemente el cual es medido a través del desempeño en la planeación, organización, dirección y control.

Indicadores: Diagnostico, estrategias objetivas, reglamentos, funciones, liderazgo, comunicación, supervisión, verificación, evaluación y control.

Escala de medición: Ordinal

Definición conceptual: Muhammad y Syed (2017) precisan que la calidad de servicio se refiere al nivel de percepción u opiniones que tiene un cliente respecto a que si el uso de un producto o servicio logra satisfacer sus necesidades.

Definición operacional: La calidad del servicio es la evaluación del cliente respecto al servicio recibido, y es medido a través de los elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad y Empatía.

Indicadores: Instalaciones físicas, apariencia del personal, accesibilidad, equipos, profesionalidad, puntualidad, honestidad, tiempo de espera, disposición para resolver problemas, confianza, capacidades del personal, comunicación, cortesía y respeto.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

Ventura (2017) considera que es un del fenómeno en su totalidad a estudiar, por lo cual se consideró como población a la totalidad de los usuarios del servicio de electricidad donde los criterios de inclusión fueron aquellos usuarios entre las fechas del 1 de abril hasta el 30 de abril del 2022, que presentaron alguna queja, y como criterios de exclusión aquellos usuarios que se encuentren delicados de salud, que no sean clientes de Hidrandina. De esta forma la población de estudio estuvo conformada por 401 usuarios que presentaron alguna queja en la empresa Hidrandina comprendido en las fechas antes mencionadas.

3.3.2 Muestra:

La muestra es definida como un sub grupo de la población de investigación que tiene una representatividad para el estudio (Hernández y Mendoza, 2018), en este sentido la muestra después del cálculo realizado estuvo conformado por 197 usuarios que presentaron reclamos entre los meses del 1 al 30 de abril del 2022.

3.3.3 Muestreo:

El muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio simple, en ese sentido el autor Hernández y Mendoza (2018) precisan que este muestreo se caracteriza porque se utiliza una fórmula para calcular la muestra y dicha selección se realiza de forma aleatoria, en este sentido se seleccionó de forma aleatoria a los 197 usuarios de los 401 usuarios que presentaron reclamos.

Y la unidad de análisis fueron los usuarios de la empresa Hidrandina que presentaron algún reclamo entre el 1 al 30 de abril del 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recabar datos se utilizó la encuesta, esta técnica permite recopilar información por medio de realizar una serie de preguntas al encuestado, los cuales después es analizado (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, el instrumento fue el cuestionario que es un documento que cuenta con una serie de preguntas bien elaboradas a finde de recopilar información sobre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Así mismo, se utilizó la escala ordinal a través de la escala Likert a través del cuestionario como instrumento que sirvió para medir cada dimensión de acuerdo a sus dimensiones e indicadores, así mismo se utilizó con la escala Likert.

Por otro lado, se realizaron pruebas para determinar su utilidad metodológica, una de las pruebas fue el de validez por juicio de expertos; esta se define como la capacidad de un instrumento para medir correctamente las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018), donde se recurrió a experiencia de expertos sobre las variables de estudio, teniendo una calificación de muy bueno, para satisfactoriamente la prueba de validez.

Finalmente, se realizó la prueba de confiabilidad el cuál es definido el grado de confianza que trasmite un instrumento que brinda resultados coherentes (Hernández y Mendoza, 2018). Para esta investigación se utilizó el Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Se realizaron los siguientes procedimientos:

Se diseñó los cuestionarios en función a los indicadores de las variables, posteriormente se procedió a presentar a tres expertos para que den prueba de que el instrumento mide realmente las variables de estudio.

Luego que el instrumento paso la prueba de validez, se procedió a realizar una prueba piloto el cual consiste en aplicar el cuestionario a 15 personas de una empresa, se obtuvo los datos y también se realizó el cálculo del alfa de Cronbach para evaluar si el instrumento es confiable.

Se solicitó el acceso respectivo para la aplicación de los instrumentos como parte de la investigación y luego de la aplicación se procedió a organizar los datos recopilados y procesarlos estadísticamente, para ese procesamiento se utilizó los programas SPSS 25.0 y Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva para resolver los objetivos sobre identificar el nivel de la gestión administrativa y calidad de servicio, utilizándose tablas de

frecuencia relativa y absoluta, asimismo gráficos de barras para su análisis e interpretación.

Asimismo, se utilizó la estadística inferencial para probar la prueba de hipótesis, además para determinar la normalidad de los datos y elegir el estadístico o prueba estadística a usar en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo se elaboró en cumplimiento al código de ética de la Universidad según Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV (Vicerrectorado de investigación UCV, 2020) y donde precisa los principios que deben seguir todos los que realizan investigación en la Universidad, así mismo se precisa la exigencia y rigor científico del trabajo de investigación, la responsabilidad y honestidad, así como también respeto hacia el bienestar de los colaboradores del estudio y finalmente el cumplimiento al derecho de propiedad intelectual por parte del investigador.

La presente investigación se desarrolló bajo los principios de libertad, poniendo énfasis en que los investigadores no tuvieron interés de cualquier tipo con los resultados de la investigación, el principio de probidad, de acuerdo con el que se declara que los autores son honorables con los resultados descubiertos, la propiedad intelectual fue prioritario y estuvo orientado al respeto evitando plagio. Por otro lado, también se sustenta en el cumplimiento del artículo 7, donde el autor otorga el permiso de publicación de la investigación una vez finalizado, cumpliendo con la política de ética, también cumple el artículo 8, donde el autor se compromete en mantener una buena conducta durante y después de culminar el trabajo de investigación, y finalmente con el artículo 15 sobre las faltas a la ética, precisa la originalidad de los datos y la objetividad en su procesamiento.

IV. RESULTADOS

Los resultados fueron expresados de acuerdo a los objetivos propuestos en esta investigación comenzando desde el objetivo general hacia los objetivos específicos.

Objetivo general: Determinar el **efecto** de la gestión administrativa en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022.

Para desarrollar el objetivo general se realizó primero una prueba de normalidad, el cual demuestra si los datos tienen una distribución normal, para esta investigación la prueba de normalidad demostró que los datos no tienen una distribución normal, debido a ello, el estadístico a utilizar es el **Rho de Spearman**, asimismo, se utiliza la prueba de intensidad de relación como la gama y la prueba de direccionalidad que es el “d de somers” para evaluar el efecto de las variables.

Ha: Se relaciona de forma significativa la gestión administrativa y la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma significativa la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 1

Refleja la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio.

			CS
		Coeficiente de correlación	0,620**
Rho de Spearman	GA	Sig. (bilateral)	0,000
			N
			197

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 1, la relación que tiene la gestión administrativa con la calidad de servicio, esta relación es significativa debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, la relación es alta ya que el coeficiente de relación es de 0.620.

Ahora se procede a realizar la prueba de la intensidad de la relación utilizándose el estadístico de Gamma, y se formula las siguientes hipótesis:

Ha: Se relaciona de forma intensa y significativa la gestión administrativa con la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma intensa y significativa la gestión administrativa con la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 2

Refleja la medición relacional intensa de la gestión administrativa con la calidad de servicio.

		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	0,991	,000
	N de casos válidos	40	

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 2, la relación intensa y significativa de la gestión administrativa con la calidad de servicio, debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la relación intensa gamma es de 0.991 indicando una fuerte intensidad, de esta forma se define que una mejoría de la gestión administrativa se explicaría una mejoría en la calidad de servicio.

Ahora se procede a realizar la prueba de direccionalidad utilizándose el estadístico de “de d somers”, y se formula las siguientes hipótesis:

Hi: Existe efecto significativo de la gestión administrativa en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022.

H0: No existe efecto significativo de la gestión administrativa en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 3

Refleja la medición del efecto que puede tener la gestión administrativa en la calidad de servicio.

			Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,612	,000
		CS dependiente	,555	,000

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 3, que el efecto de la gestión administrativa en la calidad de servicio es significativo, debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la prueba de efecto “d de somers” es de 0.555 indicando un efecto moderado, de esta forma se infiere que una mejora de la gestión administrativa debido a una buena planificación, organización, dirección y control, esto se verá manifestado en una mejora moderada de la calidad de servicio.

Objetivo específico N°1. Identificar el nivel de gestión administrativa en la empresa Hidrandina, 2022.

Tabla 4

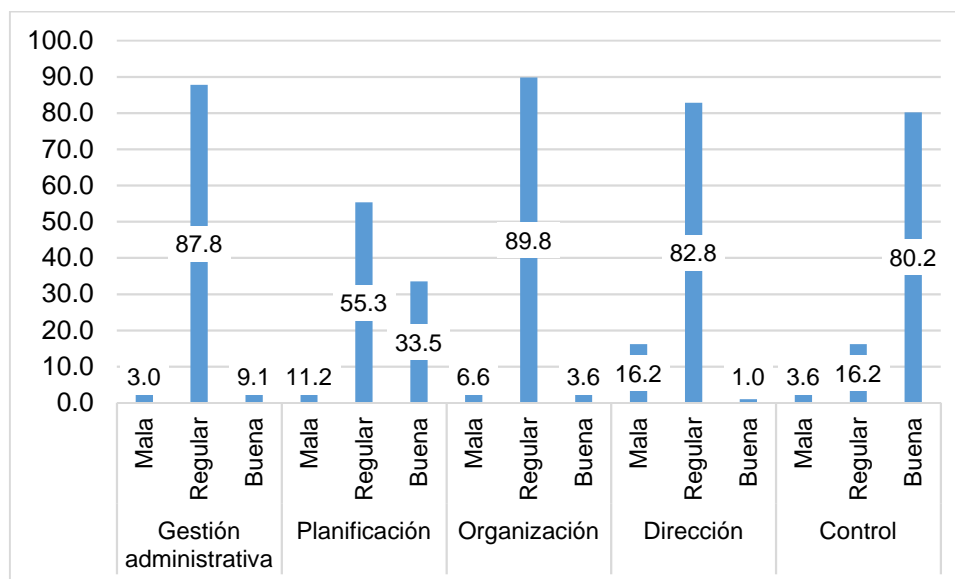
Describe el nivel la gestión administrativa junto a sus dimensiones.

Variable y dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Mala	6	3.0
	Regular	173	87.8
	Buena	18	9.1
	Total	197	100.0
Planificación	Mala	22	11.2
	Regular	109	55.3
	Buena	66	33.5
	Total	197	100.0
Organización	Mala	13	6.6
	Regular	177	89.8
	Buena	7	3.6
	Total	197	100.0
Dirección	Mala	32	16.2
	Regular	163	82.8
	Buena	2	1.0
	Total	197	100.0
Control	Mala	7	3.6
	Regular	32	16.2
	Buena	158	80.2
	Total	197	100.0

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Figura 2

Describe el nivel la gestión administrativa junto a sus dimensiones.



Nota. La figura se elabora en base al análisis realizado en la tabla 1

Interpretación: Se puede observar en la tabla 4, que la gestión administrativa en forma general tiene un nivel de regular considerada por el 87.8% de los usuarios del servicio, asimismo el área donde mayores problemas se ha encontrado es en la dirección donde la mayor proporción, el 16.2%, de todas dimensiones evaluadas es considerada como mala su aplicación dentro de la empresa, demostrando que se tiene que mejorar la capacidad del gerente o encargado para liderar al equipo de trabajo, motivarlos y fomentar una buena comunicación dentro de la organización, a fin de que sea percibido por los clientes de forma favorable.

Objetivo específico N°2. Identificar el nivel de calidad de servicio en la empresa Hidrandina, 2022.

Tabla 5

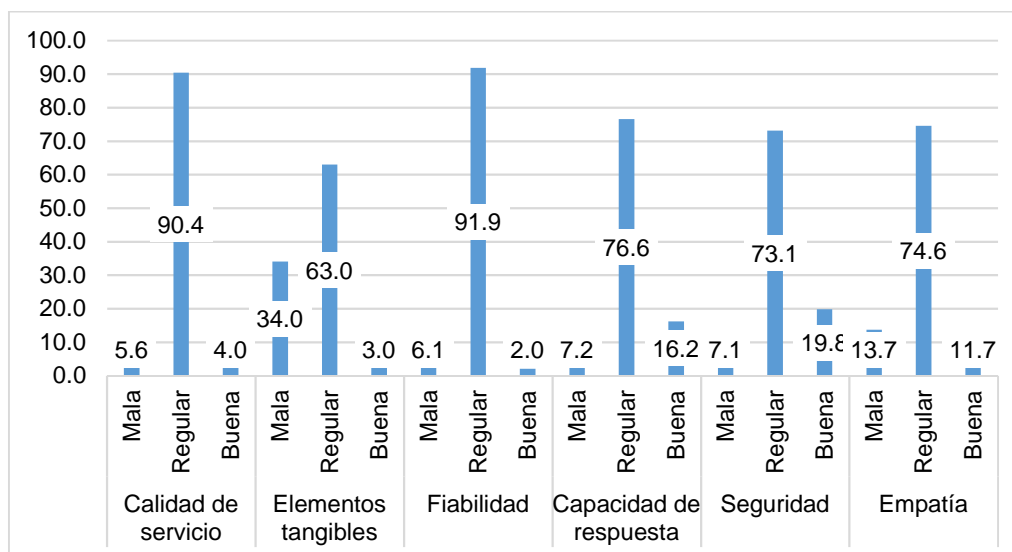
Describe el nivel la calidad de servicio junto a sus dimensiones.

Dimensiones y variables	Niveles de la calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Mala	11	5.6
	Regular	178	90.4
	Buena	8	4.0
	Total	197	100.0
Elementos tangibles	Mala	67	34.0
	Regular	124	63.0
	Buena	6	3.0
	Total	197	100.0
Fiabilidad	Mala	12	6.1
	Regular	181	91.9
	Buena	4	2.0
	Total	40	100.0
Capacidad de respuesta	Mala	14	7.2
	Regular	151	76.6
	Buena	32	16.2
	Total	197	100.0
Seguridad	Mala	14	7.1
	Regular	144	73.1
	Buena	39	19.8
	Total	197	100.0
Empatía	Mala	27	13.7
	Regular	147	74.6
	Buena	23	11.7
	Total	197	100.0

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Figura 3

Describe el nivel la calidad de servicio junto a sus dimensiones.



Nota. La figura se elabora en base al análisis realizado en la tabla 2.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 5, que la calidad de servicio percibida por el cliente en forma general tiene un nivel de regular considerada por el 90.4% de los mismos, además el área donde mayores problemas de calidad de servicio se ha encontrado es en los elementos tangibles con un 34% de coincidencias, indicando que la empresa Hidrandina tiene que dar mayor atención especialmente respecto a la instalaciones de atención del local, y a plataforma web donde existe mucha disconformidad respecto a su utilidad, diseño y funcionamiento para realizar reclamos y recibir respuesta por parte de la empresa.

Objetivo específico N°3. Determinar el efecto de la planificación en la calidad de servicio de la empresa Hidrandina, 2022.

Se comienza exponiendo la relación que hay entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio.

Ha: Se relaciona de forma significativa la planificación y la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma significativa la planificación y la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 6

Refleja la planificación y su relación con la calidad de servicio.

			CS
		Coeficiente de correlación	0,290**
Rho de Spearman	P	Sig. (bilateral)	0,000
		N	197

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 6, la relación que tiene la planificación con la calidad de servicio, esta relación es significativa debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, la relación es baja ya que el coeficiente de relación es de 0.290.

Ahora se procede a realizar la prueba de la intensidad de la relación utilizándose el estadístico de Gamma, y se formula las siguientes hipótesis:

Ha: Se relaciona de forma intensa y significativa la planificación con la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma intensa y significativa la planificación con la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 7

Refleja la medición relacional intensa de la planificación con la calidad de servicio.

		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	0,74	,000
	N de casos válidos	197	

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 7, la relación intensa y significativa de la planificación con la calidad de servicio, debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la relación intensa gamma es de 0.74 indicando una intensidad alta, de esta forma se define que una mejoría de la planificación se explicaría una mejoría alta en la calidad de servicio.

Ahora se procede a realizar la prueba de direccionalidad utilizándose el estadístico de “de d somers”, y se formula las siguientes hipótesis:

Ha: Existe efecto significativo de planificación en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022.

H0: No existe efecto significativo de la planificación en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022. Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 8

Refleja la medición del efecto que puede tener la planificación en la calidad de servicio.

			Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,237	,001
		CS dependiente	,156	,001

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 8, que el efecto de la planificación en la calidad de servicio es significativo, debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la prueba de efecto “d de somers” es de 0.156 indicando un efecto bajo, de esta forma se infiere que una mejora de la planificación debido a un buen diagnóstico, a una buena formulación de estrategias y adecuados objetivos, esto predecirá una mejora baja de la calidad de servicio.

Objetivo específico N° 4. Determinar el efecto de la organización en la calidad de servicio de la empresa Hidrandina, 2022.

Se comienza exponiendo la relación que hay entre la dimensión organización de la gestión y la variable calidad de servicio.

Ha: Se relaciona de forma significativa la organización de la gestión y la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma significativa la organización de la gestión y la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 9

Refleja la organización de la gestión y su relación con la calidad de servicio.

			CS
		Coeficiente de correlación	0,770**
Rho de Spearman	O	Sig. (bilateral)	,000
		N	197

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 9, la relación que tiene la organización de la gestión con la calidad de servicio, esta relación es significativa debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, la relación es alta ya que el coeficiente de relación es de 0.770.

Ahora se procede a realizar la prueba de la intensidad de la relación utilizándose el estadístico de Gamma, y se formula las siguientes hipótesis:

Ha: Se relaciona de forma intensa y significativa la organización de la gestión con la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma intensa y significativa la organización de la gestión con la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 10

Refleja la medición relacional intensa de la organización de la gestión con la calidad de servicio.

		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,883	,000

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 10, la relación intensa y significativa de la organización de gestión con la calidad de servicio, debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la relación intensa gamma es de 0.883 indicando una intensidad alta, de esta forma se define que una mejoría de la organización de gestión explicaría una mejoría en la calidad de servicio.

Ahora se procede a realizar la prueba de direccionalidad utilizándose el estadístico de “de d somers”, y se formula las siguientes hipótesis:

Ha: Existe efecto significativo de la organización de gestión en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022.

H0: No existe efecto significativo de la organización de gestión en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022. Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 11

Refleja la medición del efecto que puede tener la organización de gestión en la calidad de servicio.

			Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	0,767	0,000
		CS dependiente	0,750	0,000

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 11, que el efecto de la organización de gestión en la calidad de servicio es significativo, debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la prueba de efecto “d de somers” es de 0.750 indicando un efecto alto, de esta forma se infiere que una mejora de la organización de gestión debido a un buen manual, reglamento y establecimiento de funciones donde todos los trabajadores conozcan y entiendan su tarea y funciones dentro de la organización y lo apliquen de forma correcta, esto podrá predecir una mejora alta de la calidad de servicio.

Objetivo específico N° 5. Determinar el efecto de la dirección en la calidad de servicio de la empresa Hidrandina, 2022.

Se comienza exponiendo la relación que hay entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio.

Ha: Se relaciona de forma significativa la dirección y la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma significativa la dirección y la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 12

Refleja la dirección y su relación con la calidad de servicio.

			CS
		Coeficiente de correlación	,353**
Rho de Spearman	D	Sig. (bilateral)	,000
		N	197

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 12, la relación que tiene la dirección con la calidad de servicio, esta relación es significativa debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, la relación es moderada ya que el coeficiente de relación es de 0.353.

Ahora se procede a realizar la prueba de la intensidad de la relación utilizándose el estadístico de Gamma, y se formula las siguientes hipótesis:

Ha: Se relaciona de forma intensa y significativa la dirección con la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma intensa y significativa la dirección con la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 13

Refleja la medición relacional intensa de la dirección con la calidad de servicio.

		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	0,885	,000
N de casos válidos		40	

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 13, la relación intensa y significativa de la dirección con la calidad de servicio, debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la relación intensa gamma es de 0.885 indicando una intensidad alta, de esta forma se define que una mejoría de la dirección explicaría una mejoría en la calidad de servicio.

Ahora se procede a realizar la prueba de direccionalidad utilizándose el estadístico de “de d somers”, y se formula las siguientes hipótesis:

Ha: Existe efecto significativo de la dirección en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022.

H0: No existe efecto significativo de la dirección en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022. Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 14

Refleja la medición del efecto que puede tener la dirección en la calidad de servicio.

			Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,340	,000
		CS dependiente	,275	,000

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 14, que el efecto de la dirección en la calidad de servicio es significativo, debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la prueba de efecto “d de somers” es de 0.275 indicando un efecto bajo, de esta forma se infiere que una mejora de la dirección debido a la presencia de un adecuado liderazgo, una comunicación bidireccional y a una supervisión equilibrada hacia los trabajadores, esto se verá manifestado en una mejora leve de la calidad de servicio.

Objetivo específico N° 6. Determinar el efecto del control en la calidad de servicio de la empresa Hidrandina, 2022.

Se comienza exponiendo la relación que hay entre la dimensión control y la variable calidad de servicio.

Ha: Se relaciona de forma significativa el control y la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma significativa el control y la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 15

Refleja el control y su relación con la calidad de servicio.

			CS
		Coeficiente de correlación	0,338**
Rho de Spearman	C	Sig. (bilateral)	,000
		N	197

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 15, la relación que tiene el control con la calidad de servicio, esta relación es significativa debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, la relación es moderada ya que el coeficiente de relación es de 0.338.

Ahora se procede a realizar la prueba de la intensidad de la relación utilizándose el estadístico de Gamma, y se formula las siguientes hipótesis:

Ha: Se relaciona de forma intensa y significativa el control con la calidad de servicio.

H0: No se relaciona de forma intensa y significativa el control con la calidad de servicio.

Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 16

Refleja la medición relacional intensa del control con la calidad de servicio.

		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,622	,031
N de casos válidos		197	

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 16, la relación intensa y significativa del control con la calidad de servicio, debido a que la significancia de la prueba es 0.031, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la relación intensa gamma es de 0.622 indicando una intensidad alta, de esta forma se define que una mejoría del control explicaría una mejoría en la calidad de servicio.

Ahora se procede a realizar la prueba de direccionalidad utilizándose el estadístico de “de d somers”, y se formula las siguientes hipótesis:

Ha: Existe efecto significativo del control en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022.

H0: No existe efecto significativo del control en la calidad de servicio en las áreas de emergencia de la empresa Hidrandina, 2022. Error estimado en el estudio: 0.05

Tabla 17

Refleja la medición del efecto que puede tener el control en la calidad de servicio.

			Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,208	,031
		CS dependiente	,160	,031

Nota. Información obtenida del análisis realizado a la aplicación de la encuesta.

Interpretación: Se puede observar en la tabla 17, que el efecto del control en la calidad de servicio es significativo, debido a que la significancia de la prueba es 0, menor al error estimado de 0.05. Asimismo, el índice de la prueba de efecto “d de somers” es de 0.160 indicando un efecto muy bajo, de esta forma se infiere que una mejora del control debido a la aplicación de herramientas, una adecuada evaluación de las capacidad y competencias del personal y oportuno seguimiento del cumplimiento correcto de las tareas y funciones, esto se verá manifestado en una mejora, pero muy baja en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación se inició al observarse algunos problemas en la empresa Hidrandina respecto a la calidad de servicio especialmente al atender los problemas y reclamos de los clientes respecto al servicio que reciben, asimismo, se encontró algunos problemas referentes a la gestión administrativa, en este sentido se encontró como resultado que la gestión administrativa en forma general tiene un nivel de regular considerada por el 87.8% de los usuarios del servicio, asimismo el área donde mayores problemas se ha encontrado es en la dirección donde la mayor proporción, el 16.2% (ver tabla 4), de todas dimensiones evaluadas es considerada como mala su aplicación dentro de la empresa, demostrando que se tiene que mejorar la capacidad del gerente o encargado para liderar al equipo de trabajo, motivarlos y fomentar una buena comunicación dentro de la organización. Además, se encontró que la calidad de servicio percibida por el cliente en forma general tiene un nivel regular considerada por el 90.4% de los mismos, además el área donde mayores problemas de calidad de servicio se ha encontrado es en los elementos tangibles (34%) (ver tabla 5), indicando que la empresa Hidrandina tiene que dar mayor atención especialmente respecto a la instalaciones de atención del local, y a plataforma web donde existe mucha disconformidad respecto a su utilidad, diseño y funcionamiento para realizar reclamos y recibir respuesta por parte de la empresa.

Estos resultados concuerdan con los hallazgos encontrado por Paredes (2020) quien indicó que la empresa que investigó refleja un nivel bajo de gestión administrativa considerado por los clientes y un nivel regular considerado por el 54% de clientes, esta concordancia se puede explicar debido a que en ambas investigaciones se ve reflejada problemas tanto en la gestión administrativa y en la calidad de servicio, reflejando que dicha tarea en las organizaciones no es sencilla sino que se necesita conocimiento especializado para poder gestionar adecuadamente a la empresa y aplicar el proceso administrativa de acuerdo a la teoría de la administración para tener resultados óptimos, de esta forma se corrobora con la teoría expuesta por Bernal (2013) quienes manifiestan que los encargados de aplicar la gestión administrativa deben de tener conocimiento de técnicas y herramientas administrativas para desarrollar sus funciones eficazmente

en los distintos procesos de la administración. De esta forma se puede decir que en este aspecto es fundamental contratar a personal competente que tenga dicho conocimiento teórico respecto a la administración de organización ya que la conducción de una empresa no se puede realizar por un conocimiento empírico sino debe estar sustentado un conocimiento técnico y aprobado que garantice un mejor funcionamiento de la empresa.

Además, se encontró relación de la planificación en la calidad de servicio, asimismo, se pudo corroborar que dicha relación es intensa y además que existe un efecto significativo de la planificación en la calidad de servicio con un valor de 0.156 se puede determinar que el efecto es bajo (ver tabla 8) infiriéndose que una mejora de la planificación debido a un buen diagnóstico, a una buena formulación de estrategias y adecuados objetivos, esto se verá manifestado en una mejora baja de la calidad de servicio.

Los resultados expresados concuerdan con Tora et al (2019) debido a que encontró que la gestión se relaciona de forma alta con la calidad de servicio pues su índice fue de 0.613, la concordancia se puede explicar en primer lugar al coincidir en la relación y aunque no trate específicamente de la planeación con la calidad de servicio, se puede decir que se refiere a ello porque, como es sabido por la teoría, dicha dimensión forma parte de la gestión, asimismo, esto es corroborado por Fayol, tal y como lo explica los autores Miley y Jiwani (2014) donde manifiestan que la gestión administrativa se mide en 4 funciones principales donde una de ellas es la planificación, en este sentido, se puede afirmar que la planificación no sólo se relación con la calidad de servicio, sino que también puede predecir buenos resultados en la calidad del servicio.

De igual manera, se encontrón relación de la organización en la calidad de servicio, asimismo, se pudo corroborar que dicha relación es intensa y además que existe un efecto significativo de la organización en la calidad de servicio con un valor de 0.750 se puede determinar que el efecto es alto (ver tabla 11) infiriéndose que una mejora de la organización de gestión debido a un buen manual, reglamento y establecimiento de funciones donde todos los trabajadores conozcan y entiendan su tarea y funciones dentro de la organización y lo apliquen de forma correcta, esto se verá manifestado en una mejora alta de la calidad de servicio. Y destacándose

que dicha dimensión es de mayor efecto que todas las demás en la gestión administrativa.

Dicho hallazgo es reafirmado por lo encontrado por Cabanillas y Yauri (2020) La conclusión principal fue que la gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio ($Rho = 0.694$); lo cual significa que ante una gestión administrativa que se desarrolle adecuadamente la calidad de servicio en la entidad será mejor y eso será percibido por los usuarios. Asimismo, la organización de la gestión administrativa tiene mayor relación con la calidad de servicio, siendo este de 0.81, a diferencia de las otras etapas del proceso administrativo. La concordancia se explica en el sentido de que ambas investigaciones demostraron la fuerte relación que tiene la gestión de organización con la calidad de servicio, pero además se puede decir que dicha relación puede abarcar aún más al grado de poder predecir altos índices de calidad, dicha afirmación es corroborado por la teoría de Bernal (2013) quien manifiesta que el proceso de organización está enfocado en la “designación de las actividades y de las responsabilidades a la que le pertenece los elementos de la empresa, que están enfocados exclusivamente a trabajar de manera sistemática a un fin metódico” (p.97). Esto demuestra que es necesario estar organizados, y que los trabajadores tengan una guía o un manual donde se puedan orientar sobre las funciones y tareas que debe de realizar en su lugar de trabajo, de esta manera se trabaje de forma ordena y se logren trabajos más eficientes y de un buen desempeño que se vea repercutido en una mejora del servicio que preste la empresa.

Adicional a ello, se encontró relación de la dirección y la calidad de servicio, asimismo, se pudo corroborar que dicha relación es intensa y además que existe un efecto significativo de la dirección en la calidad de servicio con un valor de 0.275 se puede determinar que el efecto es bajo (ver tabla 14) infiriéndose que una mejora de la dirección debido a la presencia de un adecuado liderazgo, una comunicación bidireccional y a una supervisión equilibrada hacia los trabajadores, esto se verá manifestado en una mejora baja de la calidad de servicio.

Estos resultados coinciden con lo encontrado por Angulo (2020) encontró que la planeación tiene una alta relación con la calidad de servicio ya que el coeficiente fue de 0.81, la planeación tuvo un coeficiente de relación de 0.76 con la calidad de

servicio, la dirección tuvo un nivel de 0.81 con la calidad de servicio y el control de 0.76, siendo los de mayor relación la planeación junto con la dirección en la calidad de servicio. De esta forma se explica que la coincidencia es debido a que ambas investigaciones destacan una fuerte relación de la dirección con la variable calidad de servicio, lo que permite aducir que la dirección también tiene efecto positivo en la calidad de servicio tal como se demuestra en el estudio realizado, dicha concordancia es explicada y corroborada por la teoría de Bernal (2013) quien indica que la dirección se refiere a “la motivación y los liderazgos de individuos por parte de los jefes y como estas técnicas y actos que permiten dar paso a un trabajo de equipo para que de esta manera se alcance el éxito de la empresa” (p.98). De esta forma se entiende que si los trabajadores tienen un buen líder que logre motivarlos y transmitirles adecuadamente sus tareas esto va a repercutir notoriamente en la mejorar de su capacidad y habilidad incidiendo una realización del servicio de forma óptima.

También, se encontró relación del control en la calidad de servicio, asimismo, se pudo corroborar que dicha relación es intensa y además que existe un efecto significativo del control en la calidad de servicio con un valor de 0.160 se puede determinar que el efecto es bajo (ver tabla 17) infiriéndose que una mejora del control debido a la aplicación de herramientas, una adecuada evaluación de las capacidad y competencias del personal y oportuno seguimiento del cumplimiento correcto de las tareas y funciones, se verá manifestado en una mejora, pero baja de la calidad de servicio.

Este hallazgo concuerda también con la investigación de Angulo (2020) quien evaluó la relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio, donde concluye que la planificación y dirección tiene mayor relación con la calidad y la dimensión control tiene menor relación con la calidad de servicio, dicha concordancia se ve reflejada en esta última afirmación donde el control tiene menor relación con la calidad de servicio, y como consecuencia según lo encontrado en esta investigación tiene menor efecto. Esta concordancia es corroborada por la teoría expuesta por Alfani, et al., (2015) quienes afirman que el proceso control consiste en conocer, diagnosticar evaluar y comunicar o retroalimentar, brindando a la organización de información que muestre como está el trabajo y su dinámica

del medio en el que se despliega, con el propósito de lograr sus objetivos de manera recomendable. En este sentido se explica el efecto bajo de la variable debido a como dice la teoría el control es proceso que no sólo incluye la evaluación, sino que esto esta acompañado de la comunicación es decir al detectar un error avisar y realizar la corrección de inmediata a fin de que no se desvíe el objetivo de la empresa, en este aspecto muchas veces en las empresas se desconoce de ello y sólo realizan el control posterior es decir despues de haber terminado cierta etapa, lo cual se convierte en un proceso reactivo que despues de haber terminado el ejercicio laboral, realizando la correcciones para mejorar en la siguiente etapa laboral, no obstante, esta evaluación debe estar acompañada de un control concurrente de tal manera de que a final del período se tenga la menor cantidad de errores posibles, y acompañado de un control previo, es decir una adecuada previsión de posibles problemas que se pueden encontrar y tomar decisiones para que no ocurran, de esta forma se podrá mejorar la calidad del control y mejorar el efecto en el servicio que brinda la empresa.

Por último, se encontró relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio, asimismo, se pudo corroborar que dicha relación es intensa y además que existe un efecto significativo de gestión administrativa en la calidad de servicio con un valor de 0.555 se puede determinar que el efecto es moderado cerca de alto (ver tabla 13) infiriéndose que una mejora de la gestión administrativa debido a una buena planificación, organización, dirección y control, esto se verá manifestado en una mejora moderada de la calidad de servicio.

Este hallazgo es importante y se corrobora con lo encontrado por Infante (2021) quien investigó sobre la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la empresa de servicios, llegó a concluir que existe influencia positiva alta de la gestión administrativa en la calidad de servicio con un coeficiente de relación de 0,954; lo que indica que hay una influencia positiva alta de la variable independiente sobre la dependiente. De esta forma dicha investigación evalúa casi lo mismo que esta investigación ya que medir la influencia es similar a medir el efecto de una variable sobre la otra, en este sentido dicho estudio permite corroborar la hipótesis de investigación. Dicha concordancia es reafirmada por la teoría de Terry registrado en el estudio de Vicent (2010) donde manifiesta que la

gestión administrativa es prioritaria y de importancia a la hora de establecer parámetros de éxito en la empresa, en este caso el éxito de la empresa radica en tener buenos índices de respecto a la calidad del servicio que ofrece, para ello es importante contar con una buena gestión administrativa menciona la teoría pero además este estudio ha demostrado que existe un efecto moderado hacia alto, en la calidad de servicio, lo que permite afirmar que la mejora de gestión administrativa se verá manifestada en una mejora de la calidad de servicio en la empresa Hidrandina.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los principales hallazgos obtenidos en este estudio en base a los objetivos de investigación desarrollados se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1. La gestión administrativa tiene un efecto significativo con la variable calidad de servicio, esto fue demostrado por la prueba de "d de somers" quien además reflejó un valor de 0.555 indicando un efecto moderado, de esta forma se infiere que una mejora de la gestión administrativa debido a una buena planificación, organización, dirección y control, esto se verá manifestado en una mejora moderada de la calidad de servicio.
2. La gestión administrativa en forma general tiene un nivel de regular considerada por el 87.8% de los usuarios del servicio, asimismo el área donde mayores problemas se ha encontrado es en la dirección donde la mayor proporción, el 16.2%, de todas dimensiones evaluadas es considerada como mala su aplicación dentro de la empresa, demostrando que se tiene que mejorar la capacidad del gerente o encargado para liderar al equipo de trabajo, motivarlos y fomentar una buena comunicación dentro de la organización.
3. La calidad de servicio percibida por el cliente en forma general tiene un nivel de regular considerada por el 90.4% de los mismos, además el área donde mayores problemas de calidad de servicio se ha encontrado es en los elementos tangibles con un 34% de calificación mala, indicando que la empresa Hidrandina tiene que dar mayor atención especialmente respecto a las instalaciones de atención del local, y a plataforma web donde existe mucha disconformidad respecto a su utilidad, diseño y funcionamiento para realizar reclamos y recibir respuesta por parte de la empresa.
4. El efecto de la planificación en la calidad de gestión es significativo y moderado, expresado por un índice de 0.156, de esta forma se infiere que una mejora de la planificación debido a un buen diagnóstico, a una buena formulación de estrategias y adecuados objetivos, esto se verá manifestado en una mejora baja de la calidad de servicio.
5. La organización de gestión tiene mayor efecto significativo en la calidad de gestión esto fue demostrado por la prueba de "d de somers" quien reflejó un valor de 0.750 indicando un efecto alto; de esta forma se infiere que una mejora de la

organización de gestión debido a un buen manual, reglamento y establecimiento de funciones donde todos los trabajadores conozcan y entiendan su tarea y funciones dentro de la organización y lo apliquen de forma correcta, esto se verá manifestado en una mejora alta de la calidad de servicio.

6. El efecto de la dirección en la calidad de gestión es significativo y baja, expresado por un índice de 0.275, de esta forma se infiere que una mejora de la dirección debido a la presencia de un adecuado liderazgo, una comunicación bidireccional y a una supervisión equilibrada hacia los trabajadores, esto se verá manifestado en una mejora baja de la calidad de servicio.
7. El control de la gestión tiene efecto significativo en la calidad de gestión esto fue demostrado por la prueba de “d de somers” quien reflejó un valor de 0.160 indicando un efecto leve o bajo; de esta forma se infiere que una mejora del control debido a la aplicación de herramientas, una adecuada evaluación de las capacidad y competencias del personal y oportuno seguimiento del cumplimiento correcto de las tareas y funciones, esto se verá manifestado en una mejora, pero baja de la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son expuestas en base a los principales hallazgos y en orden a los grupos de interés quienes están dirigidos.

Se recomienda al gerente del área de Emergencia a:

1. Realizar coordinaciones la gerencia general para entrar en capacitación referente a temas sobre liderazgo, desarrollo de habilidades blandas y mecanismos de comunicación laboral, a fin de mejorar la capacidad de dirigir la organización.
2. A coordinar con el equipo de sistemas para mejorar el diseño de la plataforma web, a fin de que sea más interactiva y de fácil uso y funcionamiento, de esta manera dicha plataforma sea un mecanismo para tender los reclamos y problemas de los usuarios de forma más eficiente.
3. Aplicar estrategias y herramientas de planificación como la espina Ishikawa, diagrama de Pareto y el análisis DAFO para determinar bien la situación de la empresa y plantear estrategias que contribuyan a mejorar la planificación, pero además mejorar el servicio que brinda la empresa.
4. Revisar si se cuenta con un manual de organización y funciones, en caso exista este debe de revisarse a fin de que este plan tenga en cuenta además de la experiencia, y título profesional para desempeñar el puesto de trabajo se describan las habilidad, capacidad y conocimiento de que de tener a fin de que se pueda tener un óptimo desempeño.
5. Fomentar una buena comunicación y un liderazgo oportuno en los equipos de trabajo donde sea principalmente el liderazgo transformacional el que predomine para ello es importante también realizar programas de capacitación donde se enseñe a poder desarrollar dicho tipo de estilo de liderazgo.
6. Realizar un control oportuno de las actividades que se realicen dentro del área eso implica un control previo y un control concurrente cuando las actividades estén en marcha.
7. Finalmente se recomienda a otros investigadores a realizar más estudios sobre el efecto entre las variables estudiadas, pero en otros sectores a fin de tener mayor conocimiento del gran impacto que tiene la gestión administrativa en el servicio.

REFERENCIAS

- Alfani, F., Dabalén, A., Fisker, P., & Molini, V. (2015). Can we measure resilience? A proposed method and evidence from countries in the Sahel. *Policy Research Working Paper*, 7(22), 1-28.
https://www.researchgate.net/publication/307855407_Can_We_Measure_Resilience_A_Proposed_Method_and_Evidence_from_Countries_in_the_Sahel
- Angulo, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo*. [Tesis de licenciamiento, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54738/Angulo_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Concytec.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Babic-Hodovic, V., Arslanagic, M., Banda, A., & Sivac, A. (2019). Ipa and Servperf quality conceptualisations and their role for satisfaction with hotel services. *Tourism and hospitality management*, 25(1), 1-17.
<https://doi.org/10.20867/thm.25.1.4>
- Banco Mundial. (10 de septiembre de 2019). *Repensar las reformas del sector de la energía en un mundo ávido de electricidad*. Banco Mundial:
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2019/09/10/rethinking-energy-reforms-in-power-hungry-world>
- Behdioglu, E., & Hasan, A. (2019). Evaluating service quality by fuzzy SERVQUAL: a case study in a physiotherapy and rehabilitation hospital. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(4), 301-319.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302796>
- Bernal, C. (2013). *Introducción a la administración de las organizaciones*. Pearson.
- Bernal, C., & Sierra, L. (2014). *Gestión de las organizaciones, en el siglo XXI*. Pearson.
- Cabanillas, S., & Yauri, H. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020*. [Tesis de licenciamiento, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV:

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64117/Cabani llas_CSR-Yauri_VH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64117/Cabani%20llas_CSR-Yauri_VH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carvajal, P. (2016). *Administración y auditoría de los servicios web*. Editorial CEP.
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50), 60-75. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(19), 125-131.
- D'Alessio, F. (2008). *El Proceso Estratégico: Un Enfoque de Gerencia*. . Mc Graw Hill.
- Dopeykar, N. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dental Research Journal*, 15(6), 430-436. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>
- García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc% c3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%20c%27ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garschagen, M. (2013). Resilience and organisational institutionalism from a cross-cultural perspective: an exploration based on urban climate change adaptation in vietnam. *Nat. Hazards*, 67(1), 25-46. https://www.researchgate.net/publication/251343402_Resilience_and_or ganisational_institutionalism_from_a_crosscultural_perspective_An_explora tion_based_on_urban_climate_change_adaptation_in_Vietnam
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Infante, R. (2021). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio mediado por Gestión de Almacenes de la Empresa SACH*,. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV:

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63428/Infante_ARSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iqbal, M. I., Susanto, S., & Sutoro, M. (2019). Functionalization of E-Court System in Eradicating Judicial Corruption at The Level of Administrative Management. *Jurnal Dinamika Hukum*, 19(2), 370-388.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Revista Cienciamérica*, 1(3), 34-39. <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>
- Milley, P., & Jiwani, F. (2014). Milley, P. y Jiwani, F. (2014). Resilience and public administration: implications for the new political governance in Canada. *Second World Congress on Resilience.*, 7(3), 811–816. https://www.researchgate.net/publication/303920420_Resilience_and_Public_Administration_Implications_for_the_New_Political_Governance_in_Canada
- Muhammad, A., & Syed, A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5), 559-577. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1100517>
- Muldoon, J., Bendicksom, J., & Bauman, A. (2019). Reassessing Elton Mayo: clarifying contradictions and context. *Journal of Management History*, 26(2), 165-185. <https://doi.org/10.1108/JMH-05-2019-0033>
- Nasir, M., & Adil, M. (2020). Exploring the applicability of SERVPERF model in Indian two-wheeler industry: a CFA approach. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(3), 329-354. <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJPQM.2020.105989>
- Noticia Trujillo. (14 de octubre de 2020). *Continúan las quejas por cobros excesivos en los recibos de luz de Hidrandina.* Ntrujillo: <https://noticiastrujillo.pe/continuan-las-quejas-por-cobros-excesivos-en-los-recibos-de-luz-de-hidrandina/>
- Nunes, B., Mendonca, M., & Nguyen, X. (2014). A survey of software-defined networking: past, present, and future of programmable networks. *IEEE Commun Surv Tutor*, 16(3), 16-27. <https://doi.org/10.1109/SURV.2014.012214.00180>

- OIT. (06 de junio de 2022). *Servicios públicos (agua; gas; electricidad)*. ilo.org: <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang--es/index.htm>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Mark*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.1177%2F002224298504900403>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones*. [Tesis de Maestría, Universidad técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Pekkaya, M., Pulat, O., & Koca, H. (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340-347. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>
- Qolipour, M., Torabipour, A., Faraju, F., & Saki, A. (2018). Assessing Medical Tourism Services Quality Using SERVQUAL Model: A Patient's Perspective. *Iranian Journal of public health*, 47(1), 103-110. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5756584/>
- Raza, H. (2019). Impacts of service quality on customer satisfaction: a comparative study on banking servperf model. *International Transaction Journal of Engineering Management, & Applied Sciences & Technologies*, 1(1), 1-15. <https://tuengr.com/V11/11A02I.pdf>
- Serkina, Y. I., & Logvinova, A. V. (2019). Administrative management of universities: background and consequences. *Amazonia Investiga*, 8(22), 673-683.
- Sohail, M., & Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1), 54-66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>
- Toral, R., Gallardo, N., Pasaca, M., & Cevallos, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 136-159. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>

- Torres, J., & Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *ScienceDirect*, 62(4), 1294-1316.
<https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.06.011>
- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21453378014>
- Vicerrectorado de investigación UCV. (2020). *Código de ética de la Universidad César Vallejo, Resolución N° 0262-2020/UCV*. Universidad César Vallejo.
- Vincent, K. (2010). Uncertainty in adaptive capacity. *Comptes Rendus Geosci*, 337(4), 399-410.
https://www.researchgate.net/publication/257671899_Uncertainty_in_adaptive_capacity

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gestión Administrativa	Bernal (2013, p. 51) sostiene que, la gestión administrativa, engloba al conocimiento y el uso de herramientas y técnicas a través de funciones que se deben de realizar para garantizar el éxito de una empresa, entre ellas se encuentra los procesos de planeación, organización, dirección y control por parte de la empresa.	Es la gestión que realiza una empresa con el fin de conseguir sus objetivos y se medirá a través de las dimensiones planificar, organizar, dirigir y controlar.	Planear	Diagnóstico, Estrategias, Objetivos, Misión y visión.	Ordinal
			Organizar	Estructura orgánica Manual de funciones Asignación de funciones	
			Dirigir	Liderazgo, Comunicación, Motivación Trabajo en equipo	
			Controlar	Control previo Control concurrente Control posterior	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	Muhammad y Syed (2017) precisa que la calidad de servicio se refiere al nivel de percepción u opiniones que tiene un cliente respecto a que si el uso de un producto o servicio logra satisfacer sus necesidades.	La calidad del servicio es la evaluación del cliente respecto al servicio recibido, y es medido a través de los elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad y Empatía.	Elementos Tangibles	Instalaciones físicas, Apariencia personal, Accesibilidad, Equipos.	Ordinal
			Fiabilidad	Profesionalidad, Puntualidad, Honestidad.	
			Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera, Disposición para Resolver problemas.	
			Seguridad	Confianza, Capacidades del Personal.	
			Empatía	Comunicación, Cortesía, respeto.	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Anexo 2.1 Cuestionario para medir la gestión administrativa.

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo analizar la gestión administrativa de la empresa Hidrandina-Chimbote, 2022. Declaro estar informado de la investigación y que mediante el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, Chimbote, 2022. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

Se recomienda que responda a cada interrogante (ítems) formulada con sinceridad y objetividad y si tuviera alguna duda e inquietud preguntar al aplicador del cuestionario.

En cada pregunta (ítem) marque la alternativa de su percepción, según la siguiente escala de valoración:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre		
1	2	3	4	5		
DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PLANIFICACIÓN	1. La empresa Hidrandina suele realizar evaluaciones sobre la calidad de servicio que prestan los trabajadores					
	2. Considera que la empresa Hidrandina, propone estrategias para mejorar su servicio que presta a los usuarios					
	3. Cree que los objetivos de la empresa Hidrandina tienen como finalidad mejorar la calidad del servicio					
	4. Ha percibido que la empresa tiene como misión principal brindar un servicio que cumpla con los requerimientos de calidad que demanda el público					
	5. De acuerdo a la forma en como percibe el servicio que la empresa Hidrandina brinda, considera que están orientados a cada día mejorar y alcanzar la excelencia en los servicios que brindan.					

ORGANIZACIÓN	6. Cree que la empresa Hidrandina tiene sus áreas para atender al usuario bien organizadas para atender cualquier problema que ocurra con el servicio					
	7. Considera que los trabajadores de la empresa Hidrandina tienen un alto conocimiento de sus tareas y funciones para dar una correcta atención al usuario					
	8. Cree que los trabajadores cumplen con sus funciones adecuadamente para brindar un adecuado servicio al usuario					
	9. Considera que en la empresa Hidrandina se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia y capacidad para brindar una adecuada atención al usuario.					
DIRECCIÓN	10. Según lo que ha podido percibir en la empresa Hidrandina considera la presencia de algún tipo de liderazgo que guie a los trabajadores a seguir mejorando en la atención que brindan a los usuarios					
	11. Ha percibido que existe buena comunicación entre los trabajadores de la empresa Hidrandina para atender los problemas que tienen los usuarios sobre el servicio					
	12. De acuerdo a la atención recibida por parte de los trabajadores de Hidrandina, cree que los trabajadores se encuentran motivados para atender al público.					
	13. Ha podido observar que en la empresa Hidrandina existe compañerismo y trabajo en equipo, para brindar una mejor atención al usuario					
CONTROL	14. Considera que la empresa realiza evaluaciones constantes al servicio que brinda, a fin de prevenir futuros desperfecto en el servicio de electricidad.					
	15. Una vez que ocurre un desperfecto en el servicio, la empresa Hidrandina actúa con inmediatez para solucionar y reponer el servicio de electricidad.					
	16. Cree que la empresa Hidrandina suele realizar evaluaciones sobre el servicio que realiza todos los años a fin de mejorar el servicio que brinda.					

Anexo 2.2. Ficha Técnica

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario la gestión administrativa
3. **Autor original:** Moreno Ramos, Anghi Keyla y Urbano Mejía, Mercy Ruby
4. **Forma de aplicación:** Personal
5. **Medición:** gestión administrativa
6. **Administración:** clientes de la empresa hidrandina
7. **Tiempo de aplicación:** 17 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Analizar la gestión administrativa en la empresa Hidrandina.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplica una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández y Mendoza (2018); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $=0.836$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.836.	16

IV. DIRIGIDO A:

197 clientes de la empresa Hidrandina

V. MATERIALES NECESARIOS:

Computadora e internet, lápiz, lapicero, corrector, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento creado mantiene 2 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: Nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable calidad de servicio.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Planificación	1,2,3,4,5
Organización	6,7,8,9
Dirección	10,11,12,13,
Control	14,15,16

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Buena	60 – 80	19-25	16-20	16-20	12-15
Regular	38 – 59	12-18	10-15	10-15	8-11
Mala	16 – 37	5-11	4-9	4-9	3-7

Anexo 2.3 Cuestionario para medir la calidad de servicio.

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo analizar la calidad del servicio de la empresa Hidrandina. Declaro estar informado de la investigación y que mediante el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, Chimbote, 2022. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

Se recomienda que responda a cada interrogante (ítems) formulada con sinceridad y objetividad y si tuviera alguna duda e inquietud preguntar al aplicador del cuestionario.

En cada pregunta (ítem) marque la alternativa de su percepción, según la siguiente escala de valoración:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ELEMENTOS TANGIBLES	1. Considera usted que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas para los usuarios.					
	2. Cree usted que los trabajadores de la empresa tienen una presentación adecuada.					
	3. Cree usted que el acceso a las instalaciones, a la información en esta empresa es la adecuada.					
	4. Considera que los equipos utilizados por la empresa son modernos y facilitan el trabajo de sus colaboradores en el servicio al usuario.					
	5. Las plataformas digitales de atención al usuario están bien diseñadas y suelen ser efectivas					
FIABILIDAD	6. Considera que los trabajadores de la empresa le brindan un servicio manera profesional.					
	7. Cuando atendieron un problema que le suscito respecto al servicio suelen demostrar total profesionalismo					

	8. Cree usted que la empresa cumple fielmente con su horario de atención al usuario.					
	9. Cree usted que los trabajadores en esta empresa son honestos.					
	10. Considera que la empresa cumple con lo prometió respecto a brindar un servicio de calidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	11. Cree usted que el tiempo de espera para la atención al usuario es el adecuado.					
	12. Considera que la empresa responde de forma rápida frente a un problema del servicio que pueda tener.					
	13. La solución a los problemas o reclamos que a veces tiene, se suelen resolver en el menor tiempo posible					
	14. Considera que los trabajadores de la empresa se muestran dispuestos a orientarlos y a absolver sus dudas adecuadamente.					
	15. Cree que el personal de empresa muestra una buena disposición para atender sus problemas					
SEGURIDAD	16. Cree usted que el servicio que brindan los trabajadores en la empresa es confiable.					
	17. La comunicación de suele brindar la empresa respecto al servicio es totalmente confiable					
	18. Considera que los pagos realizados en los recibos de luz son totalmente confiables					
	19. Cree usted que los trabajadores de la empresa demuestran conocer su trabajo para brindar un buen servicio.					
	20. Ha percibido que los trabajadores de la empresa demuestran habilidad y destrezas para brindar un servicio de calidad.					
EMPATÍA	21. Cree usted que los trabajadores de la empresa mantienen una comunicación adecuada con los usuarios.					
	22. La comunicación de los trabajadores suele ser clara y entendible.					
	23. Considera usted que en esta empresa los trabajadores brindan un servicio con respeto y cortesía.					
	24. Los trabajadores demuestra amabilidad y amigabilidad siempre que suelen atender a los trabajadores.					
	25. Cree usted que los trabajadores respetan y toman en cuenta sus opiniones.					

Anexo 2.4. Ficha Técnica

VII. DATOS INFORMATIVOS

8. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
9. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir la calidad de servicio
10. **Autor original:** Moreno Ramos, Anghi Keyla y Urbano Mejía, Mercy Ruby
11. **Forma de aplicación:** Personal
12. **Medición:** calidad de servicio
13. **Administración:** clientes de la empresa hidrandina
14. **Tiempo de aplicación:** 25 minutos

VIII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Analizar la calidad de servicio en la empresa Hidrandina.

IX. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplica una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández y Mendoza (2018); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $=0.892$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.863.	25

X. DIRIGIDO A:

40 trabajadores de la empresa Hidrandina

XI. MATERIALES NECESARIOS:

Computadora e internet, lápiz, lapicero, corrector, borrador.

XII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento creado mantiene 2 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: Nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable calidad de servicio.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Elementos tangibles	1,2,3,4,5
Confiabilidad	6,7,8,9,10
Capacidad de respuesta	11,12,13,14,15
Seguridad	16,17,18,19,20
Empatía	21,22,23,24,25

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
Buena	93-125	19-25	19-25	19-25	19-25	19-25
Regular	59-92	12-18	12-18	12-18	12-18	12-18
Mala	25 – 58	5-11	5-11	5-11	5-11	5-11

Anexo 3. Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de población finita; esta fórmula se utiliza para determinar el número de muestra mínima necesaria a utilizar cuando se conoce el valor total de la población.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

De esta manera, para el cálculo de la muestra es necesario conocer el total de la población, la proporción de respuesta esperada y de rechazo y la precisión del estudio, como se muestra a continuación:

Tabla N° 2: Elementos de la fórmula de población finita

N = Total de población que son 411 personas

1.96 $Z_a^2 = 1.96$ al cuadrado 95%

0.50 $p =$ Proporción esperada (50% = 0.50)

0.50 $q = 1 - p$

0.05 $d =$ Precisión (5%)

El valor resultante de la fórmula es de 197.

Anexo 4. Confiabilidad del alfa de Cronbach

Anexo 4.1 Confiabilidad del instrumento para medir la gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	47,5333	47,124	,832	,801
P2	47,6667	50,524	,529	,821
P3	47,7333	51,210	,600	,818
P4	47,6000	50,543	,566	,819
P5	47,3333	52,524	,589	,820
P6	47,8000	60,171	-,119	,852
P7	47,5333	53,695	,474	,826
P8	47,5333	50,410	,628	,816
P9	47,8000	58,600	,004	,849
P10	47,7333	50,067	,631	,815
P11	47,8000	57,029	,129	,843
P12	47,6000	50,114	,600	,817
P13	47,9333	51,067	,561	,820
P14	48,3333	54,095	,331	,833
P15	48,1333	52,695	,321	,837
P16	47,9333	53,924	,520	,824

Anexo 4.2 Prueba piloto para medir la gestión administrativa

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
E1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	2	3	4	3	3
E2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3
E3	3	1	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	2
E4	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	4	3	2
E5	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3
E6	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3
E7	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	1	4
E8	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3
E9	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	1	3
E10	1	2	1	1	2	4	2	1	4	1	2	1	1	1	1	2
E11	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3
E12	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4
E13	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3
E14	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4
E15	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3

Anexo 4.3 Confiabilidad del instrumento para medir la calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	75,5333	104,695	,636	,852
P2	75,4667	107,124	,422	,858
P3	75,4000	104,400	,612	,852
P4	75,2667	104,067	,611	,852
P5	75,5333	105,981	,455	,857
P6	75,2000	113,743	,202	,863
P7	75,2667	111,781	,251	,862
P8	75,2000	99,314	,882	,843
P9	75,6000	102,114	,680	,849
P10	75,3333	112,667	,198	,864
P11	75,6000	108,257	,442	,857
P12	75,6000	102,257	,672	,849
P13	76,0000	102,286	,529	,854
P14	75,7333	109,067	,311	,862
P15	75,4667	107,552	,444	,857
P16	75,4667	114,552	,085	,866
P17	75,2000	117,029	-,084	,871
P18	75,8000	103,029	,461	,857
P19	75,6000	107,114	,456	,857
P20	75,3333	120,810	-,365	,875
P21	75,9333	106,067	,467	,856
P22	75,4667	108,838	,276	,864
P23	76,0000	106,857	,383	,859
P24	75,8667	106,838	,486	,856
P25	75,1333	106,981	,668	,853

Anexo 4.4 Prueba piloto para medir la Calidad de servicio

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
E1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3
E2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	2	4	2	3	4	3	4	3
E3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	1	4	4	2	3	1	4	4	3	4	2	3	3
E4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	4	3	4	3
E5	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3
E6	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4
E7	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4
E8	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	2	2	3	4
E9	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4
E10	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	1	3	3	4	4	1	3	3	2	3	2	2	4
E11	2	2	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	4	2	1	4	1	1	1	1	2
E12	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	4	1	2	4
E13	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	1	2	3	4
E14	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4
E15	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4

Anexo 5. Validación

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión administrativa y calidad de servicio

DIRIGIDO A: Clientes y trabajadores de la empresa Hidrandina

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AGUILAR SÁNCHEZ MIRELLY SONIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA



Evaluador: Dra. Mirelly Sonia Aguilar Sánchez
DNI: 32969014

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión administrativa y calidad de servicio

DIRIGIDO A: Clientes y trabajadores de la empresa Hidrandina

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GONZALEZ RUEDA NESTOR DANIEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR



Evaluador: Gonzalez Rueda Nestor Daniel
DNI: 32991045

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión administrativa y calidad de servicio

DIRIGIDO A: Clientes y trabajadores de la empresa Hidrandina

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JUNIOR RAMOS CASTRO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



LIC. MG RAMOS CASTRO CESAR AJ
DNI: 71388653
CLAD. 23552

Anexo 6. Autorización de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 7: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20132023540
Empresa de Servicio Público de Electricidad Electro Norte Medio S.A. (Hidrandina)	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Ing. César Marcelo Cashpa	DNI: 32909079

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio en las áreas de emergencia, Hidrandina –Chimbote, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Pregrado	
Autor:	DNI:
Moreno Ramos Anghi Keyla	77158272
Urbano Mejía Mercy Ruby	72846131

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chimbote, 22 de junio del 2022


Ing. César Marcelo Cashpa
Jefe de Unidad de Negocio (s)
Chimbote

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

Anexo 7. Base de datos

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																CALIDAD DE SERVICIO																											
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5			
1	1	4	2	4	1	4	4	4	3	2	1	2	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3			
2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	1	1	1	
3	3	2	2	2	3	4	5	3	2	2	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3		
4	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	1	1	1	2	2			
5	3	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	2	1	3	4	5	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	1	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	2	
6	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
7	3	3	3	3	1	2	4	2	2	2	1	1	1	5	4	4	2	2	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	1
8	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
9	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1		
10	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2		
11	3	3	3	3	1	3	4	2	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	
12	2	1	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1	2	5	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
13	3	3	1	3	4	3	4	2	3	1	2	1	2	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	5	5	5	2	1	1	1	2	3	3	4	3	3	1	2	3	1	4	4	4	4	3	3	4	1	2	1	2	1		
15	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	5	4	5	1	1	1	2	1	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	
16	3	3	3	3	1	2	3	3	4	2	2	1	1	5	4	5	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
17	3	4	3	4	1	2	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4
18	3	3	3	3	1	2	4	4	4	3	1	2	2	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	1	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
21	1	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
22	3	3	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	2	3	2	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
23	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	

24	3	3	3	3	1	4	3	2	3	4	3	1	3	4	3	4	2	2	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4		
25	3	3	3	3	1	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3		
26	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	1	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	4	4	4	3	2	3	2	2	1	4	4	4	4	3	2	1	3	2	2	1		
28	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	1	4	3	4	4	2	1	1	2	1	4	4	4	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	2	1	1	2	2	2		
29	1	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	1	2	1	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	1	1	2	2	1		
30	3	3	1	3	2	2	4	4	3	3	4	1	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3		
31	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	5	1	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4		
32	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	2	1	3	2	4	5	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4		
33	2	2	2	1	2	4	3	4	4	4	2	3	3	2	5	4	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4		
34	3	2	2	1	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
35	1	2	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4		
36	1	2	2	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	1	1	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
37	1	2	2	4	1	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
38	1	2	2	4	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2		
39	1	2	2	4	1	5	3	5	2	3	3	3	3	5	4	5	4	4	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4		
40	1	2	2	2	1	2	4	2	2	4	3	3	3	5	4	5	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4		
41	1	2	2	2	4	2	4	2	2	3	4	3	3	5	4	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3			
42	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	2	3	2	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3		
43	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3		
44	3	5	5	5	5	2	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3		
45	3	5	5	5	5	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	
46	1	2	5	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	2	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	
47	3	3	3	3	1	4	5	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
48	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
49	3	3	3	3	1	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
50	2	3	3	3	1	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	1	1	1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4

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

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

10 4	3	2	4	3	1	2	1	1	1	4	3	3	3	4	5	4	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	4		
10 5	3	2	4	3	1	2	3	1	1	4	3	4	3	4	5	4	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4		
10 6	3	2	4	3	1	1	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4		
10 7	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4		
10 8	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4		
10 9	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
11 0	3	4	4	4	5	2	4	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
11 1	4	4	4	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
11 2	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	2	3	2	3	4	5	2	1	4	2	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
11 3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	5	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
11 4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	3	3	2	4	5	2	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	
11 5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	1	1	1	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11 6	3	4	4	4	5	4	3	4	4	2	1	1	1	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2		
11 7	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	
11 8	3	4	4	4	5	4	3	2	4	1	2	1	1	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
11 9	3	4	5	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	
12 0	3	4	5	4	3	5	3	5	2	2	3	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3		
12 1	3	5	5	4	3	5	3	5	2	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3		
12 2	3	5	5	5	3	4	4	4	4	2	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3		
12 3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	2	1	2	2	5	4	5	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2
12 4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
12 5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4		
12 6	3	5	5	5	5	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4		

127	3	5	5	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4											
128	3	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4									
129	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	4							
130	1	1	2	2	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4								
131	2	3	2	2	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4						
132	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	2	3	2	3	4	5	1	1	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4						
133	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4					
134	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	3	3	2	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4					
135	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	2	2				
136	3	4	4	4	5	4	3	4	4	1	1	1	1	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
137	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4				
138	3	4	4	4	5	4	3	2	4	2	1	1	1	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
139	3	4	5	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4				
140	3	4	5	4	3	5	3	5	2	1	1	2	1	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2				
141	3	5	5	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4					
142	3	5	5	5	3	2	4	5	5	2	3	3	3	5	4	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4					
143	3	5	5	5	4	2	4	2	2	3	2	3	3	5	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4				
144	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3			
145	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	5	4	4	3		
146	3	5	5	5	5	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	5	5	5	5	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3			
147	3	5	5	5	5	4	5	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3			
148	3	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3		
149	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3

150	1	1	2	2	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4				
151	2	3	2	2	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4			
152	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4			
153	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4			
154	1	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4			
155	2	3	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4			
156	2	3	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
157	5	3	3	3	4	2	4	2	2	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4		
158	5	3	3	3	4	3	4	5	3	2	3	3	2	5	5	5	1	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
159	5	3	3	3	4	3	4	5	3	2	3	3	2	5	5	5	1	3	4	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4		
160	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	2	5	5	5	4	1	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3			
161	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3				
162	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3				
163	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3
164	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3				
165	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3		
166	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
167	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
168	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
169	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4		
170	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	1	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4			
171	3	2	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
172	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	4	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3		

17 3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3				
17 4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3				
17 5	3	4	4	4	5	2	4	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3				
17 6	4	4	4	4	5	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	4	3					
17 7	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3				
17 8	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4				
17 9	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	3	3	2	4	5	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4				
18 0	4	4	4	4	5	4	3	4	4	1	2	2	1	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	
18 1	3	4	4	4	5	4	3	4	4	1	2	1	1	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2			
18 2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4			
18 3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	1	1	1	1	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2			
18 4	3	4	5	4	3	4	3	2	4	2	1	1	1	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	
18 5	3	4	5	4	3	5	3	5	2	2	1	1	1	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2			
18 6	3	5	5	4	3	5	3	5	2	1	1	1	1	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2			
18 7	3	5	5	5	3	2	4	2	2	2	3	3	3	5	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
18 8	3	5	5	5	4	2	4	2	2	3	2	3	3	5	4	5	2	4	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	5	3	4	3				
18 9	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3				
19 0	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3
19 1	3	5	5	5	5	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3		
19 2	3	5	5	5	5	2	5	5	5	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3		
19 3	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3			
19 4	1	1	2	2	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3				
19 5	2	3	2	2	3	4	5	3	2	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4			

19 6	2	3	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
19 7	1	1	2	2	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4

Anexo 8. Tablas y figuras

Tabla 18

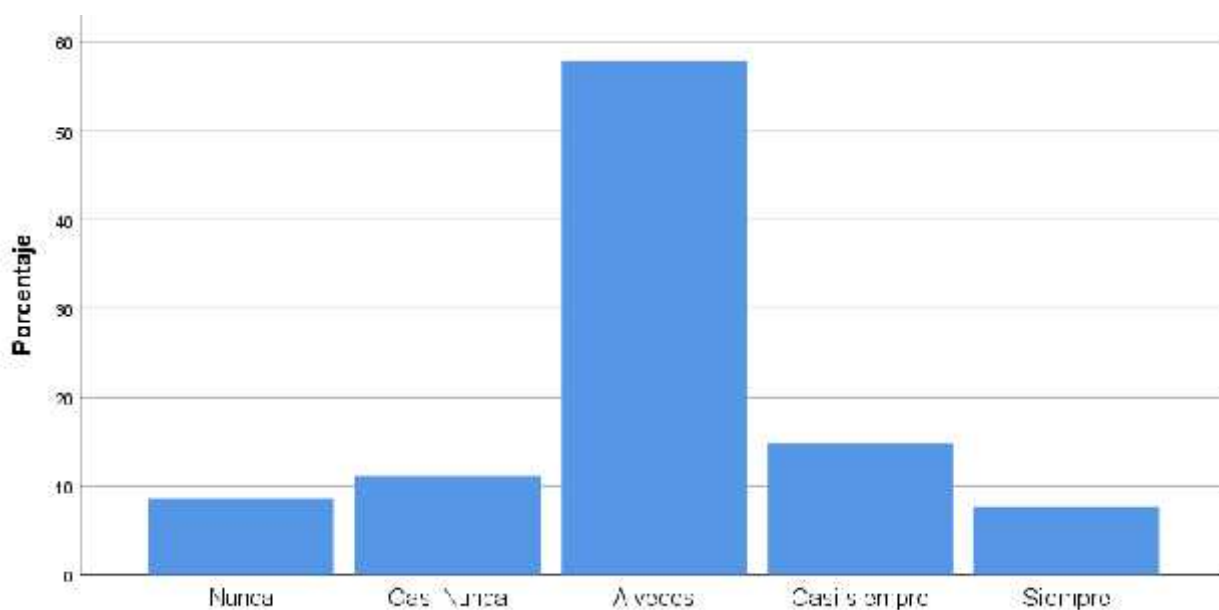
La empresa Hidrandina suele realizar evaluaciones sobre la calidad de servicio que prestan los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	8,6	8,6	8,6
Casi Nunca	22	11,2	11,2	19,8
A veces	114	57,9	57,9	77,7
Casi siempre	29	14,7	14,7	92,4
Siempre	15	7,6	7,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 4

La empresa Hidrandina suele realizar evaluaciones sobre la calidad de servicio que prestan los trabajadores



Nota. Figura elaborada de la tabla 18.

Tabla 19

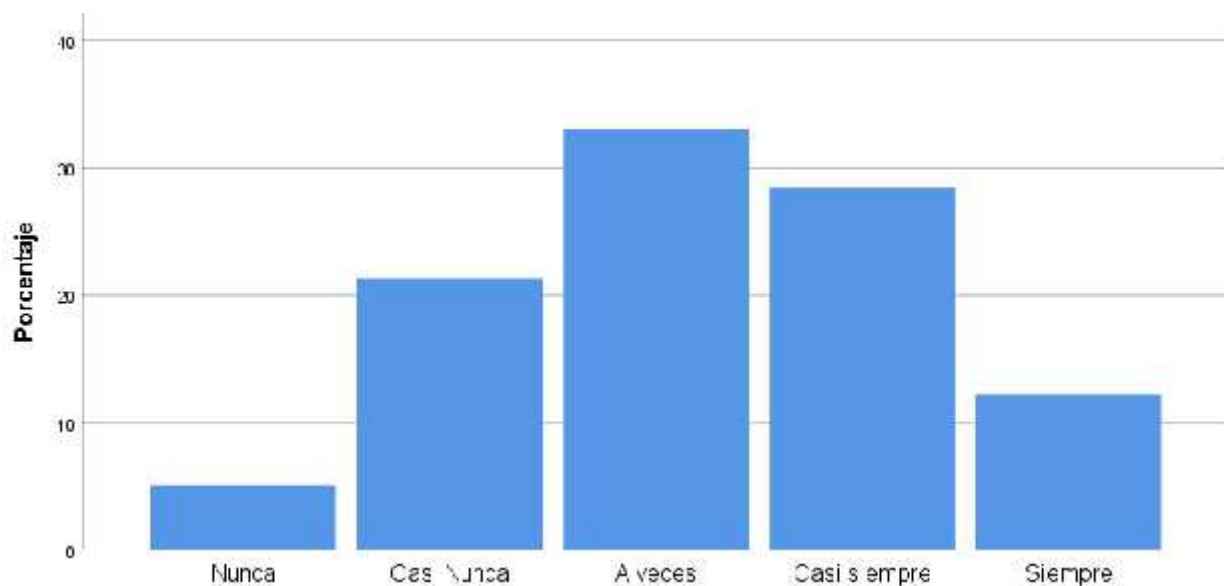
Considera que la empresa Hidrandina, propone estrategias para mejorar su servicio que presta a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	5,1	5,1
	Casi Nunca	42	21,3	26,4
	A veces	65	33,0	59,4
	Casi siempre	56	28,4	87,8
	Siempre	24	12,2	100,0
	Total	197	100,0	

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 5

Considera que la empresa Hidrandina, propone estrategias para mejorar su servicio que presta a los usuarios



Nota. Figura elaborada de la tabla 19.

Tabla 20

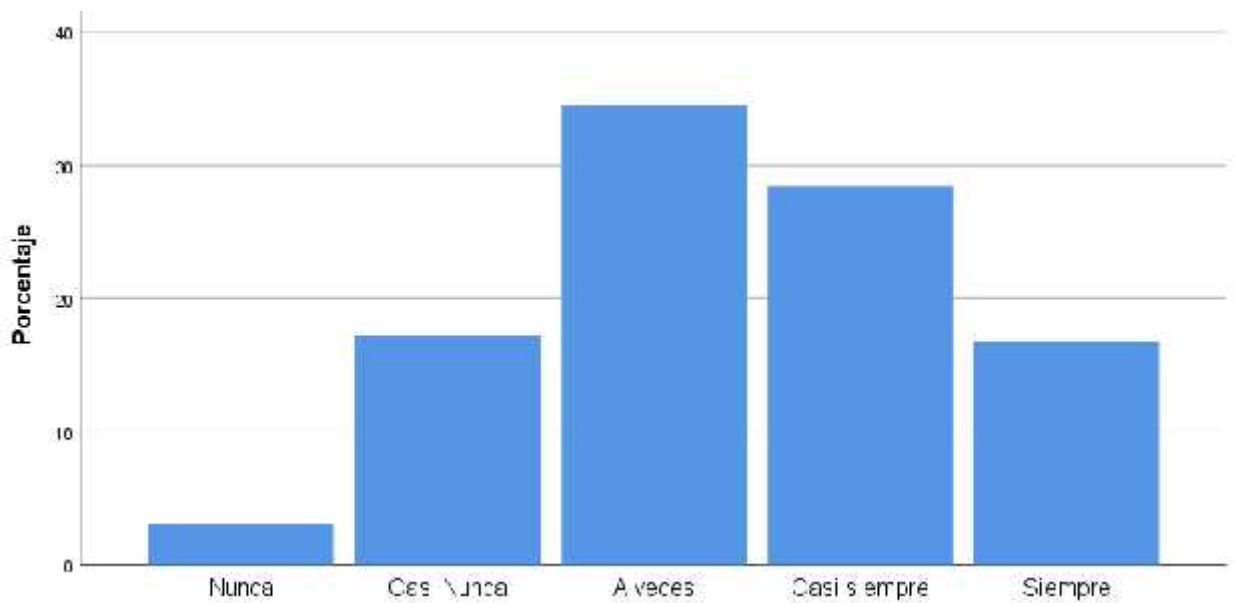
Cree que los objetivos de la empresa Hidrandina tienen como finalidad mejorar la calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	3,0	3,0	3,0
Casi Nunca	34	17,3	17,3	20,3
A veces	68	34,5	34,5	54,8
Casi siempre	56	28,4	28,4	83,2
Siempre	33	16,8	16,8	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 6

Cree que los objetivos de la empresa Hidrandina tienen como finalidad mejorar la calidad del servicio



Nota. Figura elaborada de la tabla 20.

Tabla 21

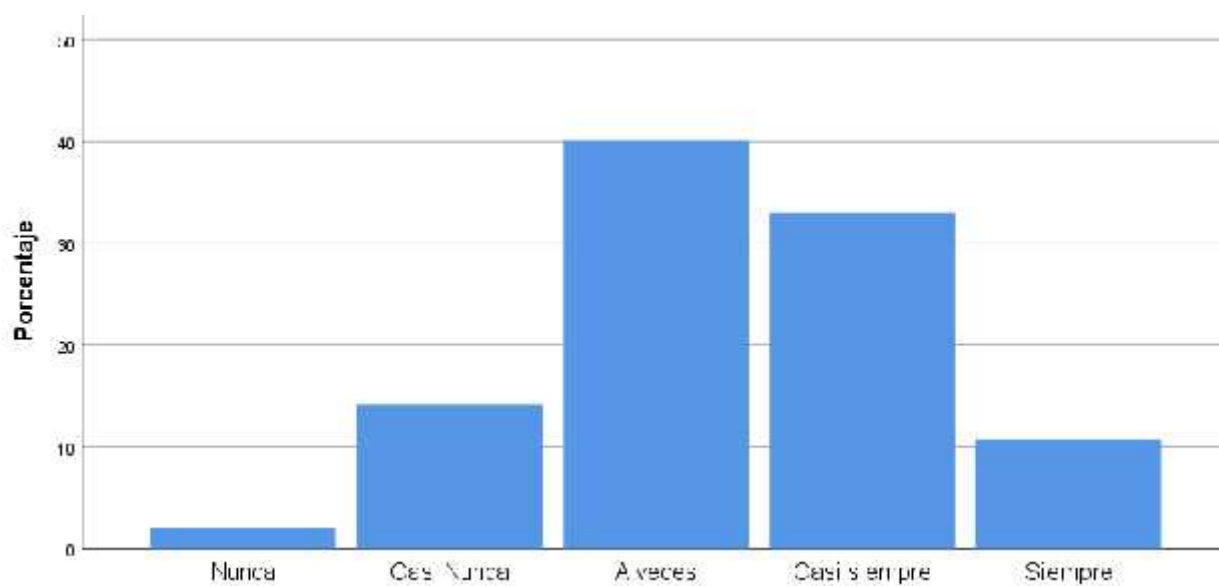
Ha percibido que la empresa tiene como misión principal brindar un servicio que cumpla con los requerimientos de calidad que demanda el público

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,0	2,0
	Casi Nunca	28	14,2	16,2
	A veces	79	40,1	56,3
	Casi siempre	65	33,0	89,3
	Siempre	21	10,7	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 7

Ha percibido que la empresa tiene como misión principal brindar un servicio que cumpla con los requerimientos de calidad que demanda el público



Nota. Figura elaborada de la tabla 21.

Tabla 22

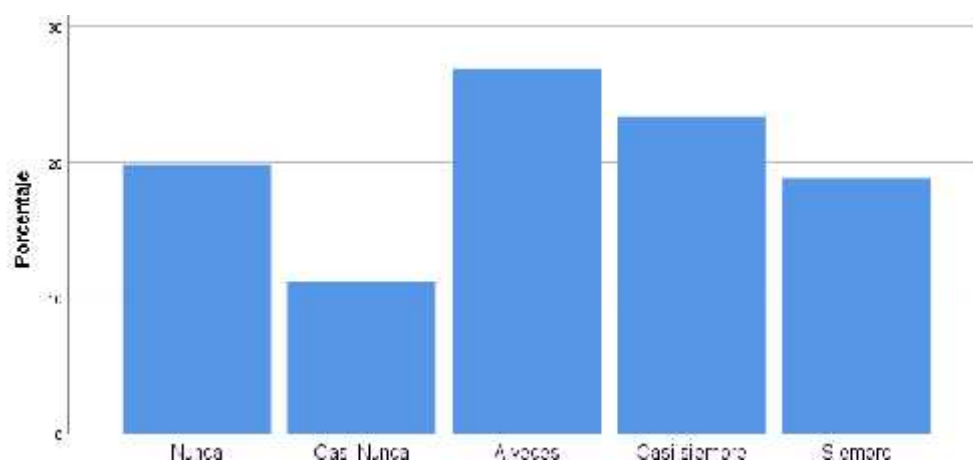
De acuerdo a la forma en cómo percibe el servicio que la empresa Hidrandina brinda, considera que están orientados a cada día mejorar y alcanzar la excelencia en los servicios que brindan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	39	19,8	19,8	19,8
Casi Nunca	22	11,2	11,2	31,0
A veces	53	26,9	26,9	57,9
Casi siempre	46	23,4	23,4	81,2
Siempre	37	18,8	18,8	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 8

De acuerdo a la forma en cómo percibe el servicio que la empresa Hidrandina brinda, considera que están orientados a cada día mejorar y alcanzar la excelencia en los servicios que brindan.



Nota. Figura elaborada de la tabla 22

Tabla 23

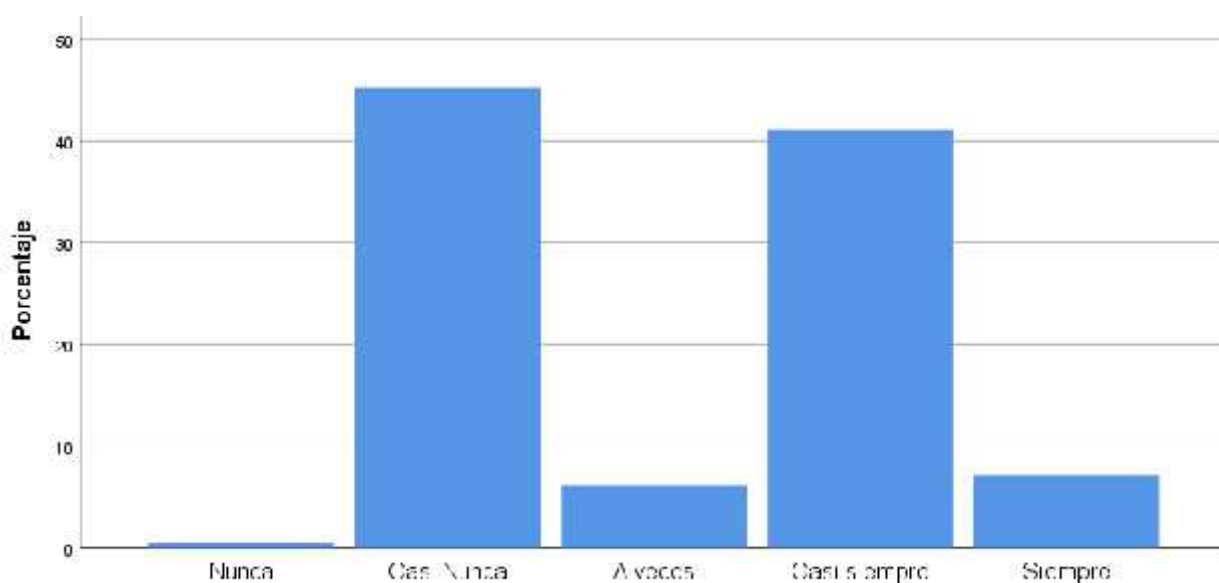
Cree que la empresa Hidrandina tiene sus áreas para atender al usuario bien organizadas para atender cualquier problema que ocurra con el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,5	,5	,5
Casi Nunca	89	45,2	45,2	45,7
A veces	12	6,1	6,1	51,8
Casi siempre	81	41,1	41,1	92,9
Siempre	14	7,1	7,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 9

Cree que la empresa Hidrandina tiene sus áreas para atender al usuario bien organizadas para atender cualquier problema que ocurra con el servicio



Nota. Figura elaborada de la tabla 23

Tabla 24

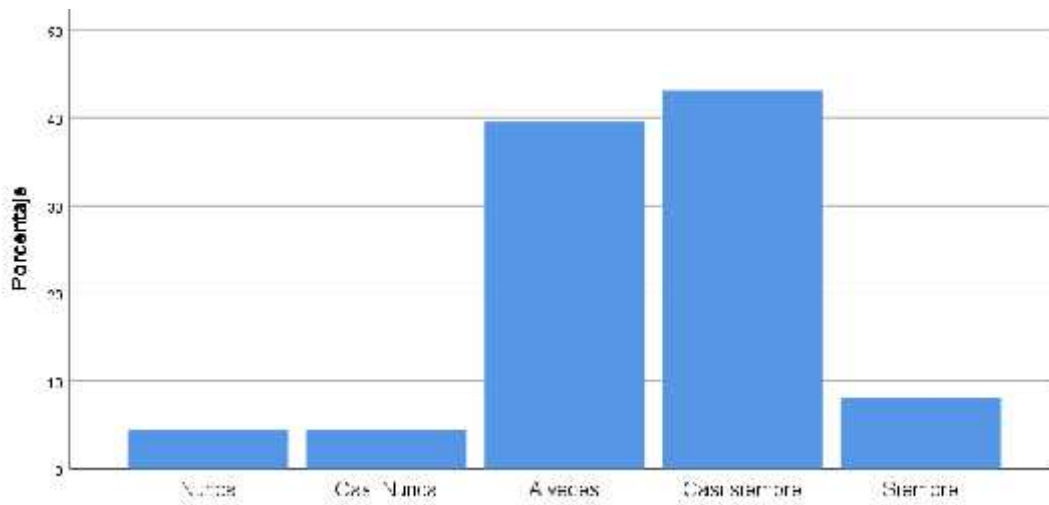
Considera que los trabajadores de la empresa Hidrandina tienen un alto conocimiento de sus tareas y funciones para dar una correcta atención al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	4,6	4,6	4,6
Casi Nunca	9	4,6	4,6	9,1
A veces	78	39,6	39,6	48,7
Casi siempre	85	43,1	43,1	91,9
Siempre	16	8,1	8,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 10

Considera que los trabajadores de la empresa Hidrandina tienen un alto conocimiento de sus tareas y funciones para dar una correcta atención al usuario



Nota. Figura elaborada de la tabla 24

Tabla 25

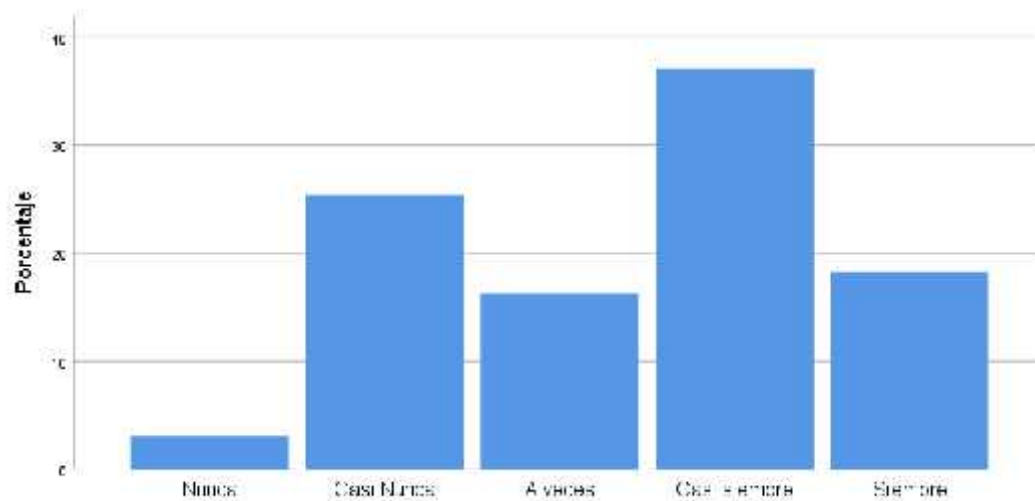
Cree que los trabajadores cumplen con sus funciones adecuadamente para brindar un adecua servicio al usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	3,0	3,0	3,0
	Casi Nunca	50	25,4	25,4	28,4
	A veces	32	16,2	16,2	44,7
	Casi siempre	73	37,1	37,1	81,7
	Siempre	36	18,3	18,3	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 11

Cree que los trabajadores cumplen con sus funciones adecuadamente para brindar un adecua servicio al usuario



Nota. Figura elaborada de la tabla 25

Tabla 26

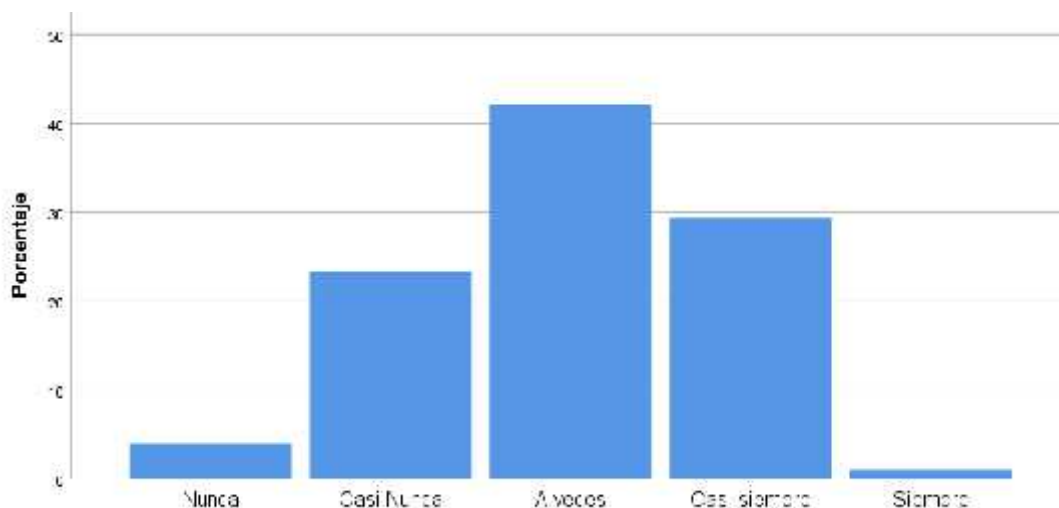
Considera que en la empresa Hidrandina se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia y capacidad para brindar una adecuada atención al usuario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	4,1	4,1
	Casi Nunca	46	23,4	27,4
	A veces	83	42,1	69,5
	Casi siempre	58	29,4	99,0
	Siempre	2	1,0	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 12

Considera que en la empresa Hidrandina se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia y capacidad para brindar una adecuada atención al usuario.



Nota. Figura elaborada de la tabla 26.

Tabla 27

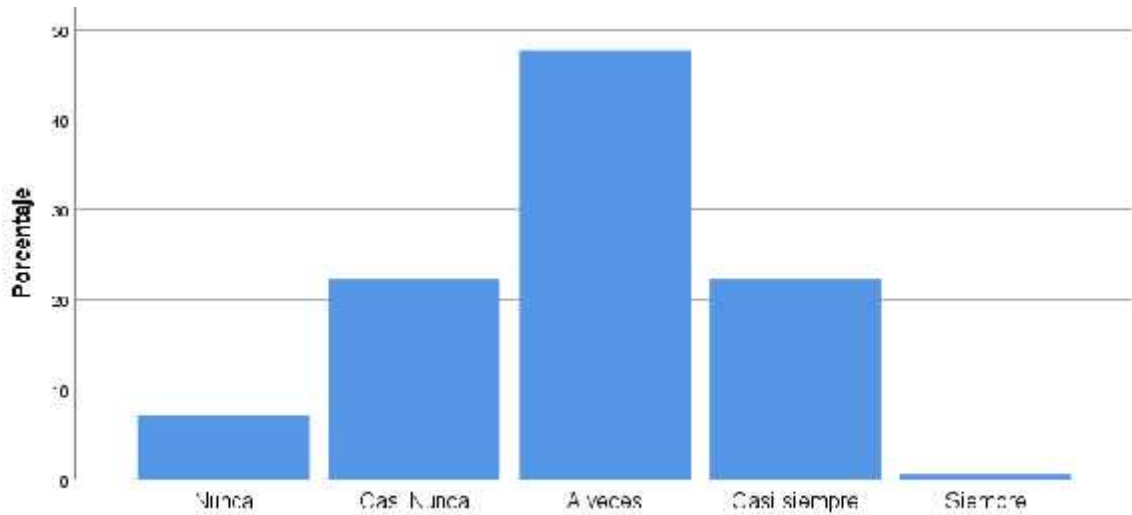
Según lo que ha podido percibir en la empresa Hidrandina considera la presencia de algún tipo de liderazgo que guíe a los trabajadores a seguir mejorando en la atención que brindan a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	7,1	7,1
	Casi Nunca	44	22,3	29,4
	A veces	94	47,7	77,2
	Casi siempre	44	22,3	99,5
	Siempre	1	,5	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 13

Según lo que ha podido percibir en la empresa Hidrandina considera la presencia de algún tipo de liderazgo que guíe a los trabajadores a seguir mejorando en la atención que brindan a los usuarios



Nota. Figura elaborada de la tabla 27.

Tabla 28

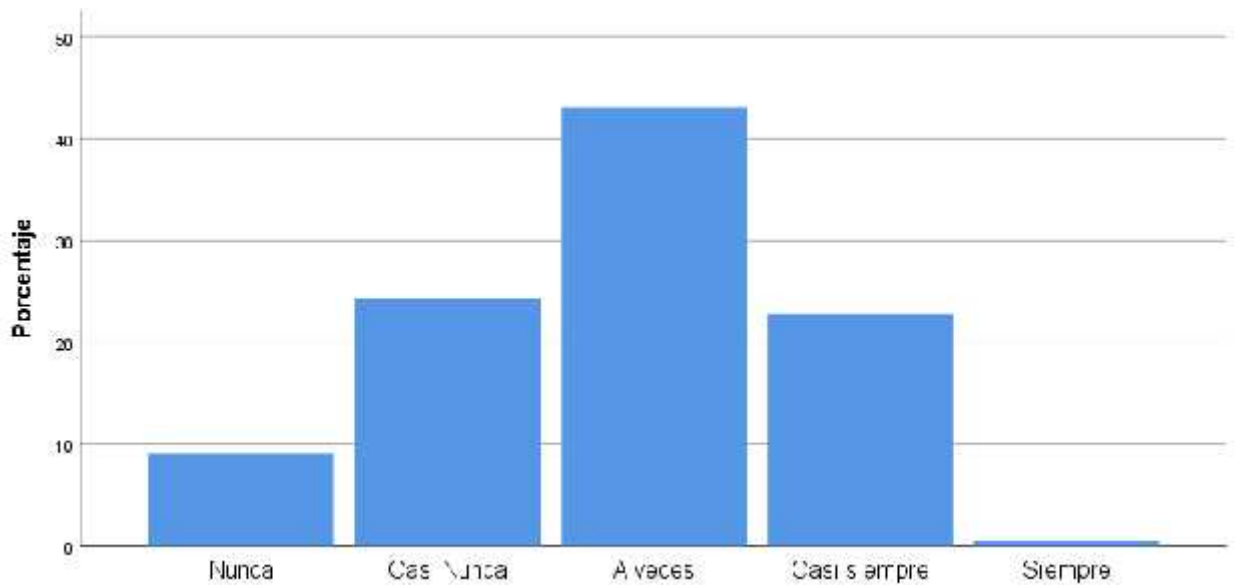
Ha percibido que existe buena comunicación entre los trabajadores de la empresa Hidrandina para atender los problemas que tienen los usuarios sobre el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	9,1	9,1
	Casi Nunca	48	24,4	33,5
	A veces	85	43,1	76,6
	Casi siempre	45	22,8	99,5
	Siempre	1	,5	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 14

Ha percibido que existe buena comunicación entre los trabajadores de la empresa Hidrandina para atender los problemas que tienen los usuarios sobre el servicio



Nota. Figura elaborada de la tabla 28.

Tabla 29

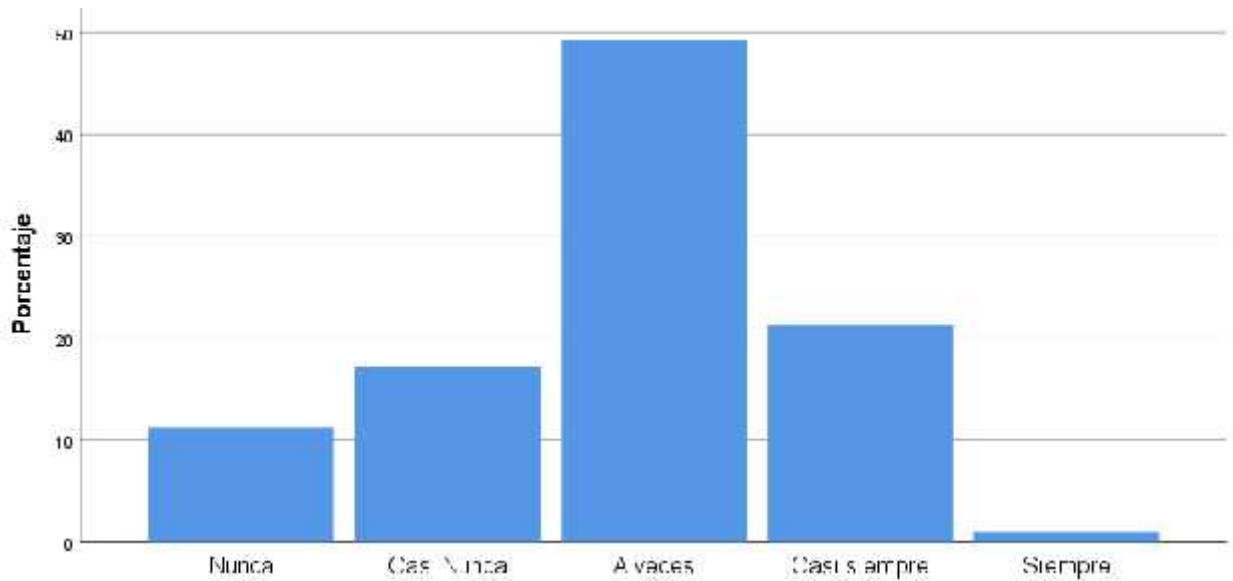
De acuerdo a la atención recibida por parte de los trabajadores de Hidrandina, cree que los trabajadores se encuentran motivados para atender al público.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	11,2	11,2
	Casi Nunca	34	17,3	28,4
	A veces	97	49,2	77,7
	Casi siempre	42	21,3	99,0
	Siempre	2	1,0	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 15

De acuerdo a la atención recibida por parte de los trabajadores de Hidrandina, cree que los trabajadores se encuentran motivados para atender al público.



Nota. Figura elaborada de la tabla 29

Tabla 30

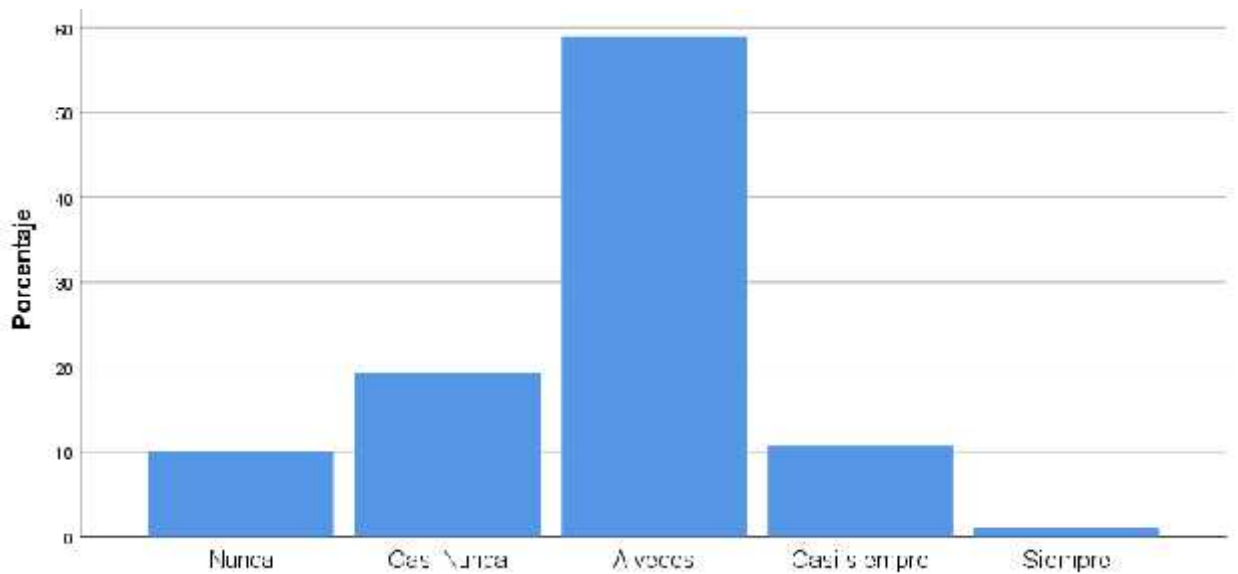
Ha podido observar que en la empresa Hidrandina existe compañerismo y trabajo en equipo, para brindar una mejor atención al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	10,2	10,2
	Casi Nunca	38	19,3	29,4
	A veces	116	58,9	88,3
	Casi siempre	21	10,7	99,0
	Siempre	2	1,0	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 16

Ha podido observar que en la empresa Hidrandina existe compañerismo y trabajo en equipo, para brindar una mejor atención al usuario



Nota. Figura elaborada de la tabla 30

Tabla 31

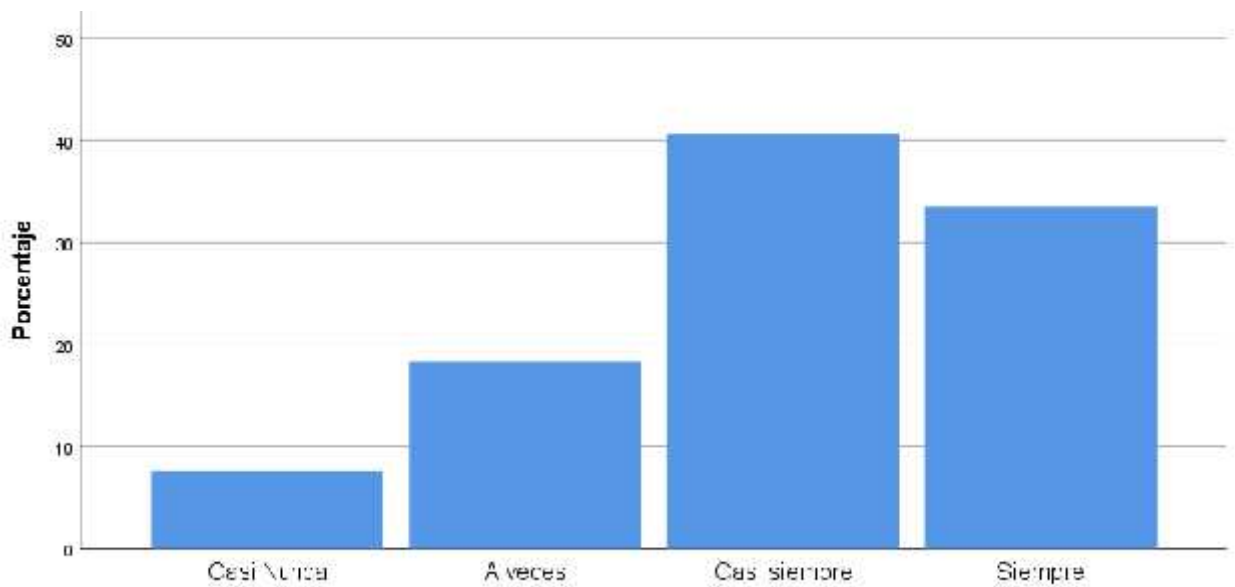
Considera que la empresa realiza evaluaciones constantes al servicio que brinda, a fin de prevenir futuros desperfecto en el servicio de electricidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	15	7,6	7,6
	A veces	36	18,3	25,9
Válido	Casi siempre	80	40,6	66,5
	Siempre	66	33,5	100,0
	Total	197	100,0	

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 17

Considera que la empresa realiza evaluaciones constantes al servicio que brinda, a fin de prevenir futuros desperfecto en el servicio de electricidad.



Nota. Figura elaborada de la tabla 31

Tabla 32

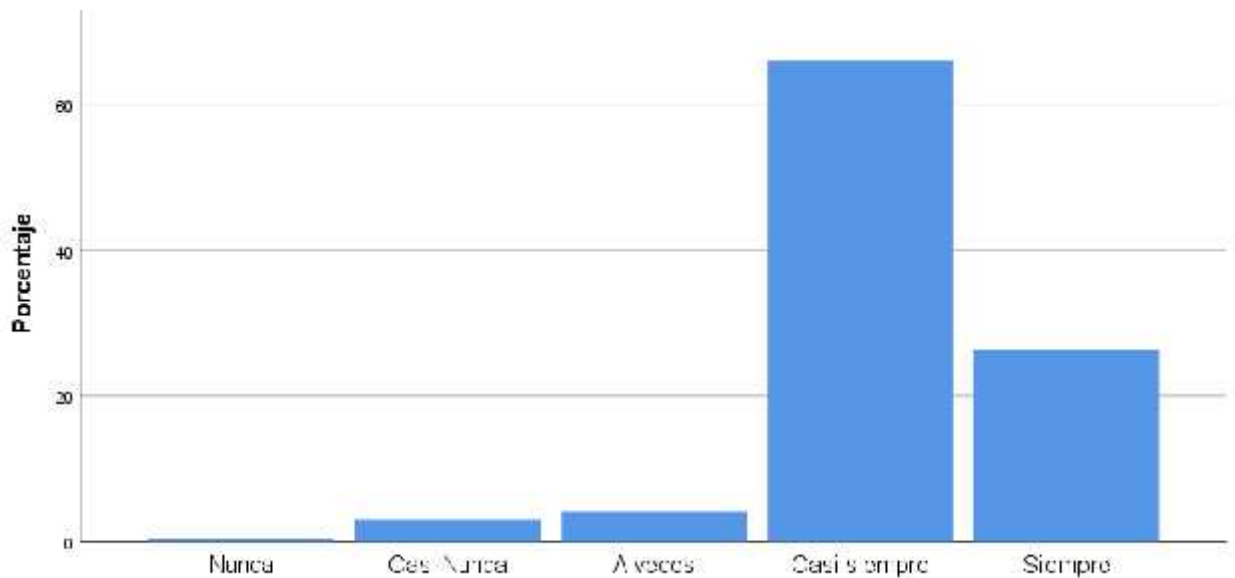
Una vez que ocurre un desperfecto en el servicio, la empresa Hidrandina actúa con inmediatez para solucionar y reponer el servicio de electricidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,5	,5	,5
Casi Nunca	6	3,0	3,0	3,6
A veces	8	4,1	4,1	7,6
Casi siempre	130	66,0	66,0	73,6
Siempre	52	26,4	26,4	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en base a la encuesta realizada a los clientes.

Figura 18

Una vez que ocurre un desperfecto en el servicio, la empresa Hidrandina actúa con inmediatez para solucionar y reponer el servicio de electricidad.



Nota. Figura elaborada de la tabla 32

Anexo 9. Prueba de normalidad

Hipótesis:

H0: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Prueba estadística:

Como la muestra es mayor a 50 la prueba estadística a usar es de Kolmogórov-Smirnov

Tabla 63

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GA	,479	197	,000	,460	197	,000
CS	,464	197	,000	,415	197	,000
P	,303	197	,000	,774	197	,000
O	,472	197	,000	,424	197	,000
D	,490	197	,000	,499	197	,000
C	,481	197	,000	,508	197	,000
ET	,382	197	,000	,690	197	,000
F	,496	197	,000	,362	197	,000
CRP	,414	197	,000	,646	197	,000
SEG	,401	197	,000	,678	197	,000
EMP	,379	197	,000	,681	197	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Decisión: La significancia de una de las variables es de 0 es decir menor que 0.05 el nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice que los datos no tienen una distribución normal. En este sentido, el estadístico a usar es una prueba no paramétrica, el Rho de Spearman.