



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad
Provincial de Huaylas, 2022

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

AUTOR:

Alejandro Reyes, William Richard (ORCID: 0000-0003-0612-6475)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A nuestra amada familia por su apoyo, paciencia y motivación brindada a través de todos estos años de vida universitaria, en especial a nuestros padres Gloria y Ladislao por su esfuerzo diario, siendo el sustento de la familia y el apoyo incondicional que nos brindaron siempre.

William Richard

AGRADECIMIENTO

A nuestro docente inspiradores, familiares y compañeros que nos brindaron sus conocimientos y apoyo en el ámbito laboral y así poder realizar un riguroso trabajo de investigación, nos enseñaron diversas herramientas para afrontar el ámbito estudiantil y laboral, asimismo nos motivaron a persistir en nuestras metas u objetivos.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
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	3
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimiento	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: <i>Prueba de normalidad de las puntuaciones de gestión administrativa y calidad de servicio.</i>	15
Tabla 2: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio.</i>	17
Tabla 3: <i>Niveles de gestión administrativa de la municipalidad provincial de Huaylas.</i>	17
Tabla 4: <i>Niveles de las dimensiones de gestión administrativa de la Municipalidad provincial de Huaylas.</i>	18
Tabla 5: <i>Niveles de calidad de servicio de la municipalidad provincial de Huaylas.</i>	19
Tabla 6: <i>Niveles de las dimensiones de servicio de la municipalidad provincial de Huaylas.</i>	20
Tabla 7: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre la planeación y calidad de servicio.</i>	21
Tabla 8: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre la organización y calidad de servicio.</i>	21
Tabla 9: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre dirección y calidad de servicio.</i>	22
Tabla 10: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre control y calidad de servicio.</i>	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS O FIGURAS

	Pág.
Figura 1: <i>Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y calidad de servicio.</i>	16

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022. El tipo de estudio según su finalidad fue básico con enfoque metodológico correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue probabilística aleatorio simple, el estudio estuvo constituida por una muestra de 216 usuarios, quienes voluntariamente aceptaron participar. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta, utilizando para ello el cuestionario de gestión administrativa y de calidad de servicio mediante la herramienta google form. Entre los resultados, se determina que existe una correlación directa de nivel alto de 0.736 y significativa ($p= 0,000 < a 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que, la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio. Concluyendo que existe una correlación directa de nivel fuerte ($Rho=0.736$) y significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, municipalidad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and service quality in the Provincial Municipality of Huaylas, 2022. The type of study according to its purpose was basic with a correlational methodological approach, with a non-experimental cross-sectional design. The sample was simple random probabilistic, the study consisted of a sample of 216 users, who voluntarily agreed to participate. The data collection techniques were the survey, using the administrative management and service quality questionnaire using the google form tool. Among the results, it is determined that there is a high level direct correlation of 0.736 and significant ($p= 0.000 < 0.05$). Therefore, the null hypothesis is rejected and it is confirmed that administrative management is directly related to service quality. Concluding that there is a strong ($Rho=0.736$) and significant ($P\text{-value } 0.000 < 0.05$) direct correlation between administrative management and service quality in the Provincial Municipality of Huaylas, 2022.

Keywords: administrative management, quality of service, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de todo el mundo ahora están buscando formas de lograr ser el mejor, estar en constante evolución y luchar por la sostenibilidad a lo largo del tiempo. Como organizaciones en general, las que operan en la administración pública, tienen la responsabilidad de brindar un servicio de alta calidad que cumpla con todas las expectativas (Pincay, 2020). Mientras que la calidad del servicio se basa en cumplir con las expectativas de los usuarios. Sin embargo, en diferentes países no pueden garantizar la calidad de los últimos tiempos, la innovación es la mejor opción para muchas instituciones a nivel mundial (Eriksson et al., 2017).

En América Latina, diferentes organizaciones luchan por brindar servicios de alta calidad debido a diversos factores, especialmente internos, como el trato inadecuado de los empleados en la atención al usuario, la falta de empatía y la falta de iniciativa por parte de los empleados de las diferentes entidades públicas hacen que los usuarios tengan una mala percepción (Días, et al., 2019).

Por lo tanto, las organizaciones en Perú enfocadas en la prestación de servicios, observaron que la mayoría de ellas tienen limitaciones como una gestión sin lineamientos claros; es decir, falta de dirección, principalmente por la falta de experiencia de los responsables, muchas veces sin conocimientos (Aliaga, 2021). Una de las razones es el poco conocimiento, de los procesos como la planificación, organización, dirección y otros. Cuando todo esto lleva a decisiones que no están orientadas a entregar un servicio eficiente de calidad, es un factor importante y deje en claro que no tomarlo en cuenta puede generar problemas de brecha insatisfecha entre el estado y la gente que no se sienten debidamente atendidos (Malpartida et al. 2021).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018), Existen 1.643 ciudades autónomas en el Perú que están orientadas a la gestión directa y, posibilitando nuevas políticas y servicios. Sin embargo, existen desventajas, especialmente en lugares remotos y aislados, con presupuesto limitado y personal administrativo, la cual trae como consecuencia el retraso de entrega de documentos porque no cuentan con el material necesario para el envío de sus documentos.

En ese sentido, en la Municipalidad Provincial de Huaylas, se observa que existen ciertas deficiencias en la resolución de casos administrativos los mismos que son gestionados fuera de los plazos establecidos, así como también el

abastecimiento de bienes y servicios que son de manifiesta prioridad para la continuidad del servicio público.

En cuanto a la planificación, se adoptaron planes de manejo de acuerdo a las directivas, sin embargo, estas no fueron respetadas en su totalidad y esto ha resultado en que el proveedor o el usuario provoquen la calidad del servicio de la Municipalidad, por esa razón, este tema es de vital importancia porque lo que se quiere lograr es establecer principios, que según Pasco (2015) deben mejorar el servicio. Se formuló la pregunta de investigación ¿Cuál fue la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022?

Con respecto, la justificación fue teórica porque a partir de las bases teóricas sobre la gestión administrativa y calidad de servicio se buscó mejorar las deficiencias encontradas dentro de la municipalidad en el logro de los objetivos.

Asimismo, fue conveniente porque determinó la relación entre las variables de estudio con el propósito de buscar soluciones a los problemas encontrados y que orienten a la mejora de la gestión administrativa y el servicio que brinda.

También fue metodológico porque a través de ella se implementó un nuevo instrumento, que servirá para futuras investigaciones.

Además, fue práctico porque ayudó a mejorar la gestión administrativa mediante una planeación estratégica, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.

El estudio se plantea como objetivo general el siguiente: determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de la provincia de Huaylas. También se proponen cuatro objetivos específicos: ver como se relaciona la planificación con la calidad del servicio en la Municipalidad de la provincia de Huaylas; conocer como se relaciona la organización con la calidad del servicio en la Municipalidad de la provincia de Huaylas; conocer como se relaciona la dirección con la calidad del servicio en la Municipalidad de la provincia de Huaylas y finalmente, saber cómo se relaciona el control con la calidad del servicio en la Municipalidad de la provincia de Huaylas.

Este estudio parte de una hipótesis general: la gestión administrativa está relacionada con la calidad del servicio en la provincia de Huaylas.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes a nivel internacional, Basante (2017) en su investigación realizado en Ecuador, cuyo propósito fue determinar el nivel de calidad de servicio de una entidad pública, mediante un estudio descriptivo, cuya muestra está conformada por 202 contribuyentes. Concluye que el 47% de los contribuyentes percibió una calidad de servicio baja porque no cumplieron sus necesidades y expectativas.

Dulanto (2019) en su estudio cuyo propósito fue determina la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, mediante un estudio correlacional, conformado por 40 trabajadores. Los hallazgos obtenidos demostraron una correlación moderada de 0.542 entre las variables de estudio. Concluyo que si mejora la gestión administrativa habrá una mejor percepción del usuario con respecto a la calidad de servicio.

Sudáfrica, Nethengwe et al., (2018) en su estudio sobre las percepciones de gerentes y huéspedes sobre la calidad del servicio en un distrito municipal en la provincia de Limpopo, Sudáfrica. Se diseñó un estudio cualitativo para recolectar datos, a través de entrevistas, tanto de tres establecimientos de hospedaje como de cinco huéspedes. Concluyo que la satisfacción del cliente, evidenciando que la calidad de servicio es eficiente con respecto a la capacidad de respuesta y además cuentan con la tecnología adecuada.

Sampaio y Romero (2017) en su estudio tiene como propósito proponer un modelo y el proceso que permita evaluar la calidad de gestión pública en una municipalidad de Brasil, mediante un estudio descriptivo, con una muestra de 3452 ciudadanos y el instrumento que se empleo fue una guía de observación, la cual se estableció un diagnóstico sobre las deficiencias encontradas en la municipalidad. Los resultados evidenciaron que existen dificultades en la gestión como la entrega de documentación, resolución de expedientes, es decir no hay planeación oportuna que ayude a mejorar y a cumplir con las necesidades de los ciudadanos. Concluyeron que se debe realizar una propuesta para mejorar el proceso administrativo, el sistema de control y cumplir con los objetivos.

Živković (2019) en su estudio tiene como finalidad determinar la calidad de servicio de las municipalidades de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia, mediante un estudio descriptivo, conformado por 454 usuarios y el instrumento fue

el modelo SRVQUAL. Los hallazgos evidenciaron el descontento de los usuarios según el 40% que lo percibió en un nivel regular, debido que hay brechas importantes en las expectativas de los usuarios en las dimensiones de confiabilidad y seguridad. Concluyo que los colaboradores no están realizando una buena labor según la percepción del usuario.

Rhein (2019) en su estudio tiene como finalidad analizar la mala gestión administrativa de los recursos públicos y el control de la administración pública, mediante un estudio descriptivo. Los resultados evidenciaron que el mal manejo de estos recursos porque los encargados de administrarlos están basados en estructuras antiguas, en otras palabras, no se encuentra una solución porque de nada sirve formular un instrumento de reparación si este no sirve. En este escenario, se plantean discusiones sobre el control interno de la administración pública, en tal sentido que el sistema de control está siendo estructurada por la misma administración, la cual recibe una constante modificación. Concluyo que se debe tener claro el concepto de estructura de control y deben estar en constante actualización.

Con respecto a los antecedentes nacionales Barrera e Ysuiza (2018), en su estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio brindado a los contribuyentes de la municipalidad de Alto Amazonas, mediante un estudio correlacional, la muestra estuvo conformado por 2300 contribuyentes. Los hallazgos demostraron una correlación alta de 0,872 con un p – valor menor al 5%. Concluyo que existe una relación alta.

Angulo (2020), en su estudio tiene como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad de Pacasmayo, mediante un estudio correlacional, la cual utilizo una muestra de 376 contribuyentes, cuyos resultados demostraron una correlación alta con un valor de 0.895 con un p – valor de 0.000, la cual es menor al 5%. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Noblecilla (2020), en su estudio cuyo propósito fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad de Lima, mediante un estudio correlacional, la muestra conformada por 375 usuarios. Los hallazgos demostraron una correlación muy alta de 0.941, con un p – valor menor

al 5%. Concluyo que los usuarios se encuentran incomodos con el servicio brindado porque no se entregan los documentos en el tiempo establecido.

Carvallo (2022), en su estudio tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad distrital de Jose Leonardo Ortiz – Chiclayo, mediante un estudio correlacional, la muestra fue de 25 usuarios. Los resultados comprobaron una correlación moderada de 0,583 con un p – valor menor al 5%. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

Mori (2021), en el estudio tiene como objetivo evaluar las posibles consecuencias de volver a programar el cambio de la gestión administrativa, mediante un estudio de enfoque descriptivo, la muestra empleada fue de seis gobiernos regionales y locales entre los años del 2018 y 2019 en la región Amazonas y el instrumento que se utilizó el método Delphi. Los resultados evidenciaron que los riesgos y fortalezas, se debe al impacto notable en las áreas de recursos humanos, presupuesto, organización de las municipalidades. Concluyo que el método Delphi debe ser aplicable porque permite identificar los riesgos en la gestión administrativa.

Castillo, et al., (2020) en su estudio tiene como objetivo caracterizar la calidad de servicio municipal desde la percepción del ciudadano, mediante un estudio descriptivo, la muestra fue de 157 ciudadanos. Los resultados evidenciaron que los elementos tangibles según 42,2% lo calificaron como deficiente, mientras que el 53,1% calificaron a la fiabilidad como deficiente, además el 45,5% calificaron a la capacidad de respuesta como deficiente, del mismo modo el 52,7% calificaron a la seguridad como deficiente y el 48,1% calificaron a la empatía como deficiente. Concluyo que las deficiencias encontradas son las dificultades en resolver los reclamos, la atención de forma virtual pésima y la infraestructura en pésimo estado. Con respecto a las bases teóricas, Huamán (2018), definió a la gestión como un grupo de actividades que son necesarias que aseguran un funcionamiento adecuado en la institución cuyo propósito es lograr las metas establecidas, asimismo la definió a la gestión administrativa como una etapa de innovación y fortalecimiento del entorno laboral y trabajo en equipo

La gestión administrativa y los modelos de mejora del servicio público se derivan de la extensa literatura sobre conceptos de eficacia organizacional, sobre todo desarrollados por Couto (2010) y De Freitas, et al., (2019). De igual modo se

abordarán los principios del proceso administrativo, de acuerdo con Louffat (2015) y Luna (2014). Se evaluará las fortalezas y debilidades de cada uno de estos conceptos y se propone una definición de trabajo de mejora.

Robbins y Coulter (2018), Definen la gestión administrativa como la actividad mediante la cual se organizan las actividades laborales para que se lleven a cabo con eficacia. y; según Chiavenato (2018) Debe ser eficaz para las personas, entonces la gestión administrativa es una herramienta que utiliza el proceso administrativo para que este funcione de manera eficaz y eficiente a través de los cuatro elementos de la gestión estratégica antes señalados.

Por tanto, Se ha mencionado que es muy importante realizar administrar adecuada, ya que ayuda a la organización a controlar y complementar rápidamente las actividades propuestas; Y, además, permitirá lograr los objetivos establecidos dentro del tiempo esperado y obtener mejores resultados de la organización (Menacho, et al., 2019).

La teoría de la administración científica, se basa en mejorar la eficiencia de las actividades dentro de la organización, es decir, la empresa debe ajustar sus actividades para ser más eficiente a través del seguimiento constante de las funciones realizadas a las metas organizacionales que se puedan lograr (Chiavenato, 2017). Por otro lado, está la teoría neoclásica de Peter Druker, denomino a la parte administrativa como un proceso cuyas fases son planear, organizar, dirigir y controlar, con el propósito de mejorar la gestión administrativa (Chiavenato, 2016).

Con respecto a sus dimensiones de gestión administrativa según la teoría neoclásica son: la planeación, Armijo y Rivadeneira, (2021) la definen como una herramienta que le permite establecer la dirección y los procedimientos a seguir para lograr sus objetivos, del mismo modo Cabanillas (2021) Indicar que una tarea importante de las organizaciones es financiar las actividades y procedimientos de las organizaciones se vuelve cada vez más conciso, se plantean diferentes variables en áreas funcionales en la organización; las condiciones y los elementos para lograr los objetivos de la organización: estos son los procedimientos, procesos, sistemas y directrices y técnicas para realizar las tareas. Para Munh (2018), la define como las principales actividades con la finalidad de lograr un objetivo trazado por la parte de la entidad.

Mientras que la organización, según Flores (2014), la organización humana, como la realización de labores administrativas, tiene como finalidad clasificar y contabilizar el trabajo realizado con lo especificado por la organización. Para Munh (2018), es el establecimiento del organigrama donde se realizan cada trabajador realiza sus funciones según su respectiva área.

Por otro lado, la dirección, según Flores (2014), es una parte importante de la administración, con ella esta etapa del proceso administrativo representa el rol de líder, dirigiendo, operando e implementando toda la estructura de gestión administrativa para que los usuarios estén completamente satisfechos; Asimismo, establece que la gerencia obliga a los directores a reportar diariamente a individuos y grupos organizados para mantener relaciones puramente interpersonales. Para Munh (2018), es aquella parte donde se ejecuta el cronograma de actividades que al inicio se plantearon, teniendo en cuenta la utilización de recursos y la identificación de los líderes que son importante para su crecimiento de la organización.

Y finalmente el control, según Flores (2014), estas son las cosas que contienen las acciones que el administrador toma para asegurar el resultado exitoso de todo el proceso programado. Para Munh (2018), es aquella fase donde se corrige los posibles errores mediante estándares establecidos con el propósito de alcanzar las metas.

Con respecto a la calidad de servicio, Según Valls, et al., (2017) el servicio es la revolución de gestión de la década; Incluye gestionar la organización teniendo en cuenta necesidades de los usuarios; esta estrategia en un mundo globalizado que prepara a las organizaciones del sector público.

La investigación de Yoon y Cheon (2020) señalo que es la evaluación por parte del usuario, es decir que debe ser la excelencia compartida por el alto grado de percepción de los usuarios con respecto al servicio recibido, bajo esta premisa se debe mantener la excelencia en todos los niveles de la entidad, desde el gerente hasta el personal que labora de vigilante.

El punto de observación de la calidad del servicio será el usuario quien es definida como una persona o un grupo que tiene necesidad de ser informados y que para ello utilizará información para atenderlo, a diferencia del sector privado, donde el usuario tiene una infinidad de ofertas de servicio, en el sector público no

tiene poder de elegir como es el caso de los usuarios de una entidad pública, en este caso lo que se debe mejorar es los niveles de satisfacción de quienes son ciudadanos pertenecientes a esta Municipalidad para que se sientan satisfechos de su Institución (Budianto, 2019).

En este sentido Khanduri (2021) hace énfasis en el concepto que tengan los trabajadores que están mejor capacitados porque podrán satisfacer al usuario, la cual habrá un mayor nivel de calidad de servicio. Asimismo, Jara, et al (2018) señalaron que el personal que labora dentro de la administración pública tiene una idea equivocada sobre los destinatarios del servicio, calificándoles como incapaces de cumplir sus funciones dentro de la entidad, se debe que el usuario tiende a hacer muy cambiante en sus exigencias.

La calidad de servicio será analizada sobre la base del modelo SRVQUAL, creado por Parasuraman et al., (1988) indicó que estrategias que le dan un valor agregado al servicio brindado con la finalidad de cumplir las expectativas y percepción por parte del cliente. Del mismo modo, por Fontalvo, et al., (2020) además de Ganga, et al., (2019) quienes consideran que este modelo está fundado en la fiabilidad, es aquella capacidad de cumplir con lo prometido de forma cuidadosa, mientras que la capacidad de respuesta, es el impulso de ayudar al usuario mediante un servicio eficaz; la seguridad es la capacidad de escuchar al usuario y brindarles confianza y la empatía es el trato que tiene el trabajador con el usuario.

Las dimensiones de calidad de servicio según el modelo SRVQUAL son: La empatía, es aquella característica que debe tener cada miembro de la organización, que consiste en comprender las necesidades del usuario. Sin embargo, las organizaciones no se preocupan por brindar una atención personalizada a los usuarios (Gemechu, 2019).

La seguridad, es aquella dimensión donde se genera la mayor percepción del usuario, según el riesgo del negocio, la cual se analiza mediante los resultados esperados y los resultados finales (Gemechu, 2019).

La fiabilidad es la puntualidad, la forma correcta de realizar el servicio de manera oportuna, es decir cumplir con lo prometido por parte de la organización, dando a entender que son una organización responsable (Gemechu, 2019)

Capacidad de respuesta, es aquella que busca ayudar a los usuarios de forma rápida ante cualquier inconveniente que se les presente, dándole las

facilidades para ellos se puedan sentir satisfechos con el servicio (Novelo & Salazar, 2016).

La seguridad, es aquella capacidad de brindar un servicio sin riesgos, ni peligros con respecto al servicio brindado, haciendo sentir al usuario que puede regresar las veces que desee (Orozco, 2018).

Elementos tangibles, son aquellos aspectos claves como la infraestructura, equipos y materiales para determinar sobre el servicio que se está brindando, teniendo en cuenta las preferencias del usuario (Medina y González, 2016).

III. METODOLOGÍA

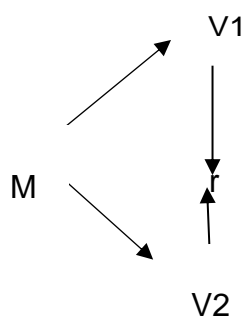
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, porque aportó con fundamentos teóricos sobre la caracterización de una realidad (Consejo nacional de ciencia y tecnología e innovación tecnología [CONCYTEC], 2018). Además, tuvo un nivel correlacional porque se relacionó las variables de estudio, cuyo propósito fue corroborar la hipótesis planteada (Hernández, et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

La presente investigación fue no experimental, porque no existió una manipulación premeditada de las variables y estas fueron estudiadas y observadas directamente de la realidad, de acuerdo con Babativa (2017) y Hernández, Fernández y Mendoza (2018) fue transversal porque se realizó en un solo momento.



Denotación:

M : contribuyentes de la municipalidad

V1 : Gestión administrativa

V2 : Calidad de servicio

r : Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:**

De acuerdo con Robbins y Coulter (2018) la gestión administrativa basada en el desarrollo de procesos para crear un ambiente agradable para que los colaboradores y empleados realicen sus funciones de manera oportuna, eficiente y consistente con los objetivos de la organización.

- **Definición operacional:**

Se evaluó mediante el cuestionario de gestión administrativa cuyas preguntas están basadas en sus dimensiones.

indicadores, los que serán: eficiencia en la planificación; eficiencia en la organización; eficiencia en la coordinación y eficiencia en el control.

Escala: ordinal

Calidad de Servicio

- **Definición conceptual:**

Parasuraman, et al., (1988) indico que estrategias que le dan un valor agregado al servicio brindado con la finalidad cumplir las expectativas y percepción por parte del cliente.

- **Definición operacional:**

Se evaluó mediante el cuestionario de calidad de servicio y las dimensiones estarán basadas en el modelo Srvqual.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población según Hernández (2018) y Sánchez, et al. (2018) como un grupo de sujetos que tiene características similares. Cuya población estuvo conformada por los contribuyentes pertenecientes al mes de mayo que fueron 860 usuarios.

Criterios de inclusión: Usuarios que hayan hecho uso de algún servicio de forma presencial en la municipalidad de Huaylas en el mes de mayo.

Criterios de exclusión: Usuarios que realizaron no trámites de forma presencial en la municipalidad de Huaylas en el mes de junio.

Muestra: Es la parte más importante de la población, cuyas características sirvieron como información relevante para el análisis de estudio (Hernández, et al, 2014), la cual se utilizó la fórmula de población finita, estuvo constituido por 216 usuarios.

El tipo de muestreo, fue probabilístico aleatorio simple. Es aquel muestreo que se realiza por selección al azar. (Otzen y Manterola 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Es una serie de pasos para poder recolectar información con el propósito de contestar a la pregunta de investigación (Jiménez, 2020), bajo esta premisa es empleo la encuesta.

La Encuesta, que aquel proceso de recolección de datos a través de un cuestionario con el propósito de conocer el nivel de las variables. (Carhuancho et al., 2019).

El cuestionario, es aquel instrumento más empleado para la recolección de información que estuvo conformado por un grupo de ítems, la cual fueron analizados (Bourke, et al.,2016). Además, este instrumento pretende delimitar los niveles de cada variable, según la información recolectada.

Para la elaboración de estos instrumentos se empleó la revisión literaria basadas en las variables de estudio de investigaciones similares, la cuales se adaptaron y se seleccionaron dos para luego ser aplicado a una prueba piloto.

El cuestionario de gestión administrativa es aquel que mide la opinión de los contribuyentes de una municipalidad distrital en términos de grado de aceptación a la afirmación presentada. Consta de 24 ítems distribuidos en las dimensiones. Este instrumento cuenta con las opciones como: Totalmente en desacuerdo con valor 1, En desacuerdo con valor 2, Indiferente con valor 3, De acuerdo con valor 4 y Totalmente de acuerdo con valor 5.

El cuestionario de calidad de servicio, adaptado por Gómez (2018) consta de 25 ítems, la cual consiste en medir la percepción y expectativas de los contribuyentes, Las opciones de respuestas están en base a la siguiente escala de aceptación: Totalmente en desacuerdo con valor 1, En desacuerdo con valor 2, Indiferente con valor 3, De acuerdo con valor 4 y Totalmente de acuerdo con valor 5.

La validez, es aquella que emplea para conocer si los instrumentos utilizados se encuentran aptos para ser aplicados en la investigación (Hernández, 2018). Para el estudio se utilizó el juicio de expertos, donde evaluó los criterios, de relevancia, pertinencia y claridad, cuyos expertos fueron tres profesionales cuyos cargos son docentes universitarios.

La confiabilidad, es aquel nivel del instrumento aplicado que se sirve para conocer si están aptos para la investigación. Para el estudio se empleó la muestra piloto de 10 contribuyentes con valores de .945 para gestión administrativa y 0.95 para calidad de servicio.

3.5. Procedimientos

Para la realización de la recolección de información, se comenzó mediante una carta emitida por Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo hacia la mesa de partes de la Municipalidad Provincial de Huaylas, con la finalidad de solicitar un permiso para la aplicación de los instrumentos y para su posterior coordinación con los jefes de las áreas, para explicarles cual es el propósito y además señalarles sobre las encuestas que fueron anónimas y la confidencialidad del caso.

Estos instrumentos fueron aplicados de forma presencial, la cual cada uno de los participantes recibió una copia, dándoles un tiempo de 20 minutos, para luego colocarlas en una base de datos y después analizarlas.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de la información se utilizó el paquete estadístico SPSS V26, mediante el uso de la estadística descriptiva y referencial.

La técnica para procesar los datos de la información recolectada fueron sobre todo pruebas estadísticas no paramétricas, según Sabino (2014) éstas pruebas cumplen la función de determinar la correlación de las variables que se están estudiando y establecer la actuación necesaria y apropiada a partir de los resultados obtenidos.

Para la contrastación de la hipótesis, se recurrió a la determinación de la normalidad de los datos a través de kolmogorov-smirnov (muestras mayores a 50).

Este procedimiento permitió obtener el estadígrafo a utilizar la prueba no paramétrica de rho Spearman

3.7. Aspectos éticos

Se incluyeron las recomendaciones señaladas por la Resolución de Consejo Universitario N° 00892019/UCV. Estas pautas son: usar los estándares APA para cualquier cita o referencia incluida, respaldar las herramientas de juicio de expertos, usar el software de *Turnitin* para garantizar la autoría y hacer un uso adecuado de todas las fuentes de información mencionadas.

Se respeto la originalidad del autor, no se mencionaron ningún nombre de los contribuyentes, es decir la información recolectada fue confidencial, ya que cuenta con fines académicos. Del mismo modo se obtuvo un consentimiento informado de cada una de las fuentes en la recolección de datos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Correlación	Grados de libertad	p-valor
Gestión administrativa	0.128	216	.000
Calidad de servicio	0.113	216	.000

En la tabla 1 se muestra el análisis de la prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov cuyo resultado para la gestión administrativa tiene un p-valor de 0.000, por lo tanto, se indica que los datos de esta variable no tienden a una distribución normal. Luego en las puntuaciones de calidad de servicio el p-valor de la prueba de normalidad es 0.000, es decir los datos no tienden a tener una distribución normal. Por lo tanto, se empleó el coeficiente de correlación rho de Spearman.

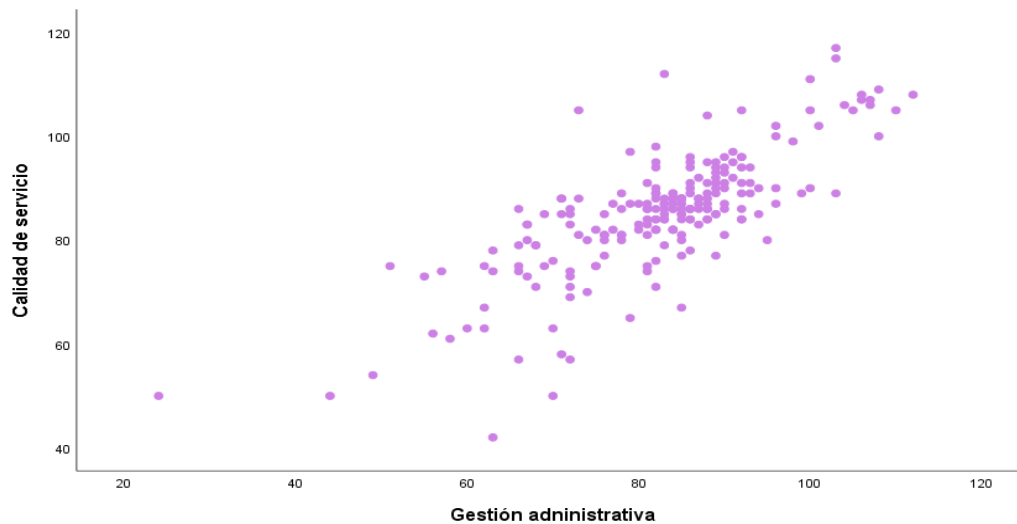


Figura 1

Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Descripción

En la figura 1 se evidencia que los puntos de dispersión presentan una tendencia lineal positiva; por lo tanto, la gestión administrativa y calidad de servicio, dan señales de tener una correlación positiva.

Tabla 2***Prueba de hipótesis de correlación***

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	.736**
Gestión administrativa	p-valor	.000
	N	216

En la tabla 2 se observa una correlación alta de 0.736 entre la gestión administrativa y calidad de servicio, con una significancia de 0.000 la cual es menor que 0.01 rechazando la hipótesis nula.

Tabla 3***Niveles de gestión administrativa***

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	2,8
Regular	150	69,4
Buena	60	27,8
Total	216	100.0

Descripción

En la tabla 3, se observa que el 69,4 % de los contribuyentes percibieron un nivel regular de gestión administrativa, mientras que el 27,8% de los contribuyentes lo perciben como bueno y solo el 2,8% como bajo.

Tabla 4***Niveles de las dimensiones de gestión administrativa***

Nivel	Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	9	4	10	5	9	4%	9	4%
Regular	143	66	151	70	154	71%	159	74%
Buena	64	30	55	25	53	25%	48	22%
Total	216	100.0	216	100.0	216	100.0	216	100.0

Descripción

En la tabla 4, se observa que, el 66% de los contribuyentes percibieron la planeación en un nivel regular, seguido del 30% como bueno y solo el 4% lo en un nivel bajo; con respecto a la organización, el 70% lo percibieron como regular, seguido del 25% como bueno y solo el 5% como bajo; con respecto a la dirección, el 71% lo percibieron como regular, seguido del 25% como bueno y solo el 4% en como bajo; y en el control, el 74% como regular, seguido del 22% como bueno y solo el 4% como bajo.

Tabla 5

Niveles de calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	3,7
Regular	163	75,5
Buena	45	20,8
Total	216	100.0

Descripción

En la tabla 5, se observa que el 75,5% de los contribuyentes percibieron la calidad de servicio como regular, mientras que el 20,8% lo percibieron como bueno y solo el 3,7% como malo.

Tabla 6***Niveles de las dimensiones de servicio***

Nivel	Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	9	4	8	4%	9	4%	9	4%	8	4%
Regular	156	72	167	77%	158	73%	157	73%	152	70%
Buena	51	24	41	19%	49	23%	50	23%	56	26%
Total	216	100.0	216	100.0	216	100.0	216	100.0	216	100.0

Descripción

En la tabla 6, se observa que, el 72% de los contribuyentes percibieron a los elementos tangibles como regular, seguido del 24% como bueno y solo el 4% en como malo; con respecto a la fiabilidad, el 77% como regular, seguido del 19% en como bueno y solo el 4% como malo; con respecto a la capacidad de respuesta, el 73% como regular, seguido del 23% como bueno y solo el 4% como malo; en la seguridad, el 73% lo perciben como regular, seguido del 23% como bueno y solo el 4% como malo; y la empatía, el 70% como regular, seguido del 26% como buena y solo el 4% como baja.

Tabla 7***Prueba de hipótesis de correlación***

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.619**
Planeación	p-valor	.000
	N	216

En la tabla 7 se observa una correlación moderada de 0.619 entre planeación y calidad de servicio, con una significancia de 0.000 la cual es menor que 0.01 rechazando la hipótesis nula.

Tabla 8***Prueba de hipótesis de correlación***

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.656**
Organización	Significancia	.000
	N	216

En la tabla 8 se observa una correlación moderada de 0.656 entre organización y calidad de servicio, con una significancia de 0.000 la cual es menor que 0.01 rechazando la hipótesis nula.

Tabla 9***Prueba de hipótesis de correlación***

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.657**
Dirección	Significancia	.000
	N	216

En la tabla 9 se observa una correlación positiva moderada de 0.657 entre dirección y calidad de servicio, con una significancia de 0.000 la cual es menor que 0.01 rechazando la hipótesis nula.

Tabla 10***Prueba de hipótesis de correlación***

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.669**
Control	Significancia	.000
	N	216

En la tabla 10 se observa una correlación positiva moderada de 0.619 entre control y calidad de servicio, con una significancia de 0.000 la cual es menor que 0.01 rechazando la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman y como resultado de ello se aceptó la hipótesis alterna de investigación, además se procedió a contrastar con los antecedentes de estudio y bases teóricas.

Con respecto al objetivo general se determinó una correlación positiva alta de 0.736 entre la gestión administrativa y calidad de servicio, con una significancia de 0.000 menor que 0.01.

Con respecto a los antecedentes de estudio los resultados son similares a los estudios Dulanto (2019); Barrera e Ysuiza (2018), Angulo (2020); Noblecilla (2020), y, Carvallo (2022), las cuales tuvieron una correlación moderada y alta con una significancia menor al 0.05, cuyos resultados fueron 0.542; 0,872; 0,895; 0.941 y 0,583.

Con respecto a las bases teóricas, Huamán (2018), definió a la gestión administrativa como el proceso de innovación y fortalecimiento del entorno laboral, mediante el trabajo en equipo, la comunicación y colaboración del personal de la entidad. Por tanto, es muy importante realizar una gestión administrativa apropiada, porque permitirá controlar y diseñar estratégicas, asimismo, está basado en lograr las metas trazadas en un tiempo determinado (Menacho, et al., 2019). Por otro lado, la teoría neoclásica es aquella donde se define el proceso administrativo que es planear, organizar, dirigir y controlar con la finalidad de lograr las metas de la organización (Chiavenato, 2016). Además, Chiavenato (2018) señaló que para lograr una adecuada administración se debe ser eficaz y eficiente al momento de realizar las actividades dentro de la organización.

Para lograr una calidad de servicio adecuada se debe considerar revolucionar e innovar en las necesidades y expectativas de sus clientes, tanto internos como externos (Valls, et al., 2017). Asimismo, Yoon y Cheon (2020) determina que la calidad del servicio es la evaluación por parte del usuario, bajo esta premisa se debe mantener la excelencia en todos los niveles de la entidad, desde el gerente hasta el personal que labora de vigilante. Por otra parte, Budianto, (2019), la define como el punto de vista del usuario ante un servicio brindado, donde la información recibida es de gran utilidad, la cual busca satisfacerlos como es el

caso de los contribuyentes de la municipalidad. Por lo tanto, la gestión administrativa es un muy importante porque permite conocer el procedimiento adecuado para mejorar la percepción del usuario.

Con respecto al objetivo específico se determinó la relación entre la planeación y calidad de servicio, cuya correlación fue moderada con un valor de 0.619, la cual es menor al 0.01.

La cual se complementa con los estudios de Sampaio y Romero (2017) cuyos resultados evidenciaron que existen dificultades en la gestión como la entrega de documentación, resolución de expedientes, es decir no hay planeación oportuna que ayude a mejorar y a cumplir con las necesidades de los ciudadanos. Asimismo, Castillo et, al. (2020) cuyos resultados evidenciaron que los elementos tangibles según 42,2% lo calificaron como deficiente, mientras que el 53,1% calificaron a la fiabilidad como deficiente, además el 45,5% calificaron a la capacidad de respuesta como deficiente, del mismo modo el 52,7% calificaron a la seguridad como deficiente y el 48,1% calificaron a la empatía como deficiente. Concluyo que las deficiencias encontradas son las dificultados en resolver los reclamos, la atención de forma virtual pésima y la infraestructura en pésimo estado.

Con respecto a las bases teóricas, la planeación, es una herramienta que le permite establecer la dirección y los procedimientos a seguir para lograr sus objetivos (Armijo y Rivadeneira, 2021). del mismo modo Cabanillas (2021) Indica que una tarea importante de las organizaciones es conocer las actividades y procedimientos en todas las áreas de la organización, es decir deben tener todas las condiciones para que se puedan cumplir los objetivos.

Desde el punto de observación de la calidad del servicio será el usuario quien es definida como una persona o un grupo que tiene necesidad de ser atendidos de una forma adecuada (Budianto, 2019). Asimismo, es analizada sobre la base del modelo SRVQUAL, creado por Parasuraman et al., (1988) indico que estrategias que le dan un valor agregado al servicio brindado con la finalidad cumplir las expectativas y percepción por parte del cliente. Además, Yoon y Cheon (2020) indicaron que es aquella evaluación según el servicio brindado, es decir que debe ser la excelencia compartida por el alto grado de percepción de los usuarios con respecto al servicio recibido, bajo esta premisa se debe mantener la excelencia en todos los niveles de la entidad, desde el gerente hasta el personal que labora de

vigilante. Por lo tanto, la planeación es la etapa inicial, donde se plantean los objetivos y metas, la cual es muy importante para mejorar la percepción de los usuarios.

Con respecto al objetivo se determinó la relación entre la organización y calidad de servicio, cuya correlación fue moderada con un valor de 0.656, la cual es menor al 0.01.

Con respecto a los antecedentes de investigación, se complementa con los estudios de Mori (2021), cuyos resultados evidenciaron que los riesgos y fortalezas, se debe al impacto notable en las áreas de recursos humanos, presupuesto, organización de la municipalidad, la cual tuvieron en cuenta nueve criterios que fueron distribuidos en cuatro factores como sociales, económicos, institucionales y legales. Concluyo que el método Delphi debe ser aplicable porque permite identificar los riesgos en la gestión administrativa.

Con respecto a las bases teóricas, la Teoría de la administración científica, basada en la eficiencia organizacional, es decir, la empresa debe ajustar sus actividades para lograr un mejor desenvolvimiento en su entorno, debe realizar un seguimiento constante de las funciones realizadas a las metas organizacionales (Chiavenato, 2017). En este sentido Khanduri (2021) hace énfasis en el concepto que tengan los trabajadores que están mejor capacitados porque podrán cumplir con las necesidades de los clientes, la cual habrá un mayor nivel de calidad de servicio. Asimismo, Jara, et al (2018) señalaron que el personal que labora dentro de la administración pública tiene una idea equivocada sobre los destinatarios del servicio, calificándoles como incapaces de cumplir sus funciones dentro de la entidad, se debe que el usuario tiende hacer muy cambiante en sus exigencias. Del mismo modo, el usuario debe tener la seguridad al momento de solicitar un servicio, es decir que mediante la seguridad debe alcanzar los resultados esperados, mediante un análisis de los resultados finales (Gemechu,2019). Además, brindar la seguridad adecuada es aquella capacidad de brindar un servicio sin riesgos, ni peligros con respecto al servicio brindado, haciendo sentir al usuario que puede regresar las veces que desee (Orozco, 2018). Por lo tanto, la organización es una importante etapa dentro de la administración porque es allí donde se establecen las funciones y cargos de los miembros de la organización, la cual permitirán cumplir

con las necesidades de los usuarios, además de darles una mejor opción al momento de elegir el servicio.

Con respecto al objetivo se determinó la relación entre la dirección y calidad de servicio, cuya correlación fue moderada con un valor de 0.657, la cual es menor al 0.01.

Con respecto a los antecedentes se complementan con los estudios de Nethengwe et al. (2018) en su estudio sobre las percepciones de gerentes y la calidad del servicio en un distrito municipal en la provincia de Limpopo, Sudáfrica, y las formas de satisfacer al cliente, evidenciando que la calidad de servicio es eficiente con respecto a la capacidad de respuesta y además cuentan con la tecnología adecuada. Por otro lado, el estudio de Basante (2017), concluyó, un nivel de calidad de servicio bajo según el 47% porque no pudieron cumplir con las expectativas del usuario.

Con respecto a las teorías, la dirección, según Flores (2014), es una parte importante de la administración, con ella esta etapa del proceso administrativo representa el rol de líder, dirigiendo. Asimismo, establece que los encargados deben reportar diariamente los avances y mantener las relaciones interpersonales. Para Munh (2018), es aquella parte donde se ejecuta el cronograma de actividades que al inicio se plantearon, teniendo en cuenta la utilización de recursos y la identificación de los líderes que son importante para su crecimiento de la organización., es aquella que busca ayudar a los usuarios de forma rápida ante cualquier inconveniente que se les presente, dándole las facilidades para ellos se puedan sentir satisfechos con el servicio (Novelo & Salazar, 2016). Brindarle un buen servicio genera fiabilidad que es la manera idónea de realizar un servicio de la mejor manera, con el propósito de cumplir con las expectativas y además de cumplir con su misión de la entidad, la cual es importante dentro de su entorno (Gemechu, 2019). Por otro lado, el servicio es la revolución de gestión de la década; Incluye gestionar la organización teniendo en cuenta necesidades de los usuarios; esta estrategia en un mundo globalizado que prepara a las organizaciones del sector público (Valls, et al., 2017). Por lo tanto, la dirección es la etapa más importante dentro de la gestión administrativa, porque se ejecuta lo planeado y organizado con la finalidad de lograr las metas trazadas. Además, de satisfacer al usuario porque la entrega de documentación será más eficiente y rápida.

Con respecto al objetivo se determinó la relación entre el control y calidad de servicio, cuya correlación fue moderada con un valor de 0.669, la cual es menor al 0.01.

Con respecto a las antecedentes se complementan con los estudios de Rhein (2019) cuyos resultados evidenciaron que el mal manejo de estos recursos porque los encargados de administrarlos están basados en estructuras antiguas, en otras palabras, no se encuentra una solución porque de nada sirve formular un instrumento de reparación si este no sirve. En este escenario, se plantean discusiones sobre el control interno de la administración pública, en tal sentido que el sistema de control está siendo estructurada por la misma administración, la cual recibe una constante modificación.

Con respecto a las bases teorías, el control, según Flores (2014), son las acciones que el administrador toma para asegurar el resultado exitoso de todo el proceso programado. Para Munh (2018), es aquella fase donde se corrige los posibles errores mediante estándares establecidos con el propósito de alcanzar las metas.

Por tanto, Se ha mencionado que es muy importante realizar una gestión administrativa apropiada, porque ayuda a controlar y completar rápidamente las actividades propuestas; con el propósito de cumplir con las metas en un tiempo determinado y obtener mejores resultados de la organización. (Menacho et, al. 2019).

Asimismo, La calidad de servicio basada en el modelo SRVQUAL, estudiado por Fontalvo, et al., (2020) además de Ganga, et al., (2019) quienes consideran que este modelo está fundado en evaluar el servicio brindado mediante la empatía del personal, una inmediata respuesta, siendo confiable y otorgando una seguridad, la cual le dar valor al servicio. Para lograrlo, se debe contar con las herramientas necesarias y la tecnología, en otras palabras, los elementos tangibles tienen que estar a la altura a las exigencias de los usuarios (Medina y González, 2016). Para lograr un trabajo eficiente se debe hacer énfasis en el concepto que tengan los trabajadores que están mejor capacitados porque podrán satisfacer al usuario, la cual habrá un mayor nivel de calidad de servicio (Khanduri, 2021). Por lo tanto, para alcanzar las metas se debe realizar un control minucioso, es decir realizar una retroalimentación sobre las actividades realizar con el propósito de corregir las

deficiencias que se encontraron durante el proceso y de forma realizar cumplir con las actividades programadas y cumplir con las expectativas de los usuarios.

En relación a sus implicancias teóricas, el estudio presento limitaciones en la búsqueda de antecedentes de estudio relacionado con las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio, debido a la escaza información en otros países. Sin embargo, se encontraron antecedentes relacionadas a la gestión administrativa y calidad de servicio en estados o gobiernos regionales. Además, busca corroborar la vigencia de la teoría neoclásica durante el proceso administrativo y el modelo de calidad de servicio (SRQVUAL) dentro de la administración pública, como es el caso de la municipalidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se determino que existe una correlación alta con un valor de 0,736 entre la entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad de Huaylas con una significancia de 0.000 menor a 0.05.

Segunda. Se determino que existe una correlación moderada con un valor de 0,619 entre la entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad de Huaylas con una significancia de 0.000 menor a 0.05

Tercera. Se determino que existe una correlación moderada con un valor de 0,656 entre la entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad de Huaylas con una significancia de 0.000 menor a 0.05

Cuarta. Se determino que existe una correlación moderada con un valor de 0,657 entre la entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad de Huaylas con una significancia de 0.000 menor a 0.05

Quinta. Se determino que existe una correlación moderada con un valor de 0,669 entre la entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad de Huaylas con una significancia de 0.000 menor a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda al gerente municipal establecer los planes de desarrollo, mediante reuniones para conocer la demora de las resoluciones de los casos administrativos, con la finalidad de planificar y ordenar los expedientes según su ingreso y así mejorar la atención al contribuyente.
- Segunda.** Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidades, realizar cronogramas sobre las entregas de resoluciones de casos administrativos mediante la utilización de la página de municipalidad, afiches pegados en la pared y correo electrónico con la finalidad de evitar las aglomeraciones y las largas colas.
- Tercera.** Se recomienda al gerente municipal realizar charlas sobre el manual de funciones y responsabilidad, mediante técnicas como el conocimiento de los lineamientos y normas que se deben cumplir dentro de la entidad.
- Cuarta.** Se recomienda a los jefes del área de recursos mejorar el direccionamiento de la entidad mediante el desarrollo de acciones como la capacitación, contratando a especialistas y dos veces por semana en dos turnos mañana y tarde con grupos diferentes con la finalidad incrementar sus conocimientos para brindar una mejor atención.
- Quinta.** Se recomienda a los jefes del área administrativa, explorar sobre nuevas técnicas de gestión como la administración por operaciones, la cual consiste en darle un valor agregado al proceso administrativo con la finalidad de agilizar las resoluciones.
- Sexta.** Se recomienda a los investigadores aplicar instrumentos de forma abierta como entrevistas, focus group con la finalidad de conocer las barreras que impiden una mejor calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional: Un enfoque aplicado* (6.a ed.). Cengage Learning.
- Aguilar Cavallo, G. (Coordinador) (2019). *La evolución del derecho público en el siglo XXI*. Tirant Lo Blanch
- Alharbi, S. H., & Sayed, O. A. (2017, 12 mayo). Measuring services quality: Tabuk municipal. *Journal of Economics, Management and Trade*.
<https://journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/13091>
- Aliaga, S. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. Lima: Universidad César Vallejo.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Alpatov, Y., Ostanina, S., Avilova, V., Vodolazhskaya, E., & Ishmuradova, I. (2016). Regulation and Standardization of State and Municipal Services as Imperative of Their Quality and Affordability. *International Electronic Journal of Mathematics Education*, 11, 2442-2454.
<https://www.iejme.com/download/regulation-and-standardization-of-state-and-municipal-services-as-imperative-of-their-quality-and.pdf>
- Andrews, L. (2019). Public administration, public leadership and the construction of public value in the age of the algorithm and 'big data'. *Public Administration*, 97(2). <https://doi.org/10.1111/padm.12534>
- Angulo, M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019. Pacasmayo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54738>
- Armijo, V. y Rivadeneira, J. (2021). Diseño De Modelo De Planeación Estratégica Para La Empresa Maxicarnes.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54455>

- Babativa Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa* (1.a ed.). Fundación Universitaria del Área Andina.
- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua., M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 5(1), 91 - 110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Barrera Isuiza, A. R. & Ysuiza Shupingahua, M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018 [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>
- Betaubun, W. L., Moento, P. A., & Pradana, R. B. A. (2019, noviembre). Community perception of the quality of administrative services on the Kelurahan Rimba Jaya office district of Merauke 2019. *Earth Environ*, 343 012250. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/343/1/012250>
- Bourke, J., Kirby, A. y Doran, J. (2016). *Survey & Questionnaire Design: Collecting Primary Data to Answer Research Questions* [Diseño de encuestas y cuestionarios: Recopilación de datos primarios para responder preguntas de investigación]. Irlanda: NuBooks <https://www.barnesandnoble.com/w/survey-questionnaire-design-jane-bourke/1124779954>
- Boyne, G. A. (2003). *What is public service improvement?* *Public Administration*, 81(2), 211-227.
- Budianto, A. (2019). Customer loyalty: quality of service. *Journal of Management Review*, 3(1).
- Cabanillas, F. (2021). La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Chiclayo.

- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Jara, k. (2019). Metodología de la investigación holística. Guayaquil: Editorial UIDE. Repositorio Digital UIDE <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Carvalho, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Tesis de maestría de Universidad César Vallejo. Repositorio institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78428/Carvalho_DME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chiavenato, I. (2016). *Planeamiento estratégico*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. ISBN: 9781456256623.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*. Editorial McGraw-Hill
- Couto, R. A. (2010). *Political and Civic Leadership*. SAGE Publications.
- De Freitas, R., Texeira, L., Cotrim, E. y Pinto, C. (2019). Pesquisa Quantitativa e/ou Qualitativa: distanciamentos, aproximações e possibilidades. *Revista Sustinere*, 7(2), 414-430.
- Días, C., Ferreira, A., & Pereira, A. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Ebsco*, 28(2), 49-58. <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=71b8df79-c442-4e65-a7a9-88722f3dfa9d%40sdc-v-sessmgr02>
- Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Tesis de licenciatura de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Repositorio institucional.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%20c%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61, 415–422. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>

Flores, R., & Salirrosas, M. (2014). La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano” de la Región Callao 2014. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4372/Flores_TRM-Salirrosas_PMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fontalvo, O. M., Fontalvo, T. J., & Herrera, R. (2020, junio). Monitoring and control of the quality dimensions performance of a service center in a high education institution. *Información tecnológica*, 31 (3). 113-120. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n3/0718-0764-infotec-31-03-113.pdf>

Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4) 668-681. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_abstract

Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Ann Soc Sci Manage Stud*, 4(1), 14-24. <https://ideas.repec.org/a/adp/oajasm/v4y2019i1p14-25.html>

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill- educación.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill- educación.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.

Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Ciudad de México: McGraw-Hill Internamericana Editores S.A.

Huamán, E. (2018). *La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecno-lógico Público Cajamarca*, 2018. (Tesis para optar el título profesional de Administración). Universidad Privada Del Norte, Cajamarca.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INEI. (2018). Perú Indicadores de Gestión Municipal 2018.
https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/index.html

Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018). *Gestión del talento humano como factor del mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. *Sevilla Venezolana de Gerencia*, (23) (83).
<https://www.reda1vc.on/iatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>

Jiménez, I. (2020). *El triángulo lógico. Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación*. Universidad de La Sabana.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=7be0c0b1-aae9-471f-ba3a-42032829f293%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#d=b=e000xww&AN=2659814>

- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. (18), 18:396-401.
https://www.researchgate.net/publication/348949773_Service_Quality_Analysis_of_Banks_in_Rajasthan_Post_Financial_Inclusion_Program
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Luna, A. (2014). *El proceso administrativo*. México. Grupo Editorial Patria
- Malpartida, J., Tarmeno, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de investigación científica y tecnología Ipha*, 2(1). doi: <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Medina, A., & Gonzáles, J. (2016). Determinación sistémica de valores tangibles e intangibles y atributos clave. *Systems & Design: Beyond Processes and Thinking*, 26, 18. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/85337/2471-11245-1-PB.pdf?sequence=1>
- Mori, H. (2021). Cambio de gestión administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos. El caso de la región Amazonas. *Revista gobierno y gestión pública*, 8(2), 100 -124.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.06>
- Münch Galindo, L. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (Tercera edición ed.)*. Pearson Educación de México. Pearson.
- Nethengwe, T., Nengovhela., M y Shambare., R. (2018). Perception of Service Quality: Voices of Guests and Lodge Managers in Vhembe District Municipality of South Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Volume 7 (1).
https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_4_vol_7__1__2018.pdf

- Noblecilla, M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Lima. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49820>
- Novelo, V., & Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*. (5), (8). <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/568>
- Orozco, G. (2018). *El concepto de la seguridad en la teoría de las relaciones Internacionales*. Fundación CIDOB, 161-180. <https://core.ac.uk/download/pdf/39008156.pdf>.
- Ortiz, J. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017 [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Uli%20ses%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1>
- Páramo, B. P. (2018). La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información. Universidad Piloto de Colombia. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTk0NDExMV9fQU41?sid=568f4c30-ad4a-4e61-bb3c-294c43aa255c@redis&vid=6&format=EK>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Pasco, J. (2015). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 1(2). <https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/38487>

- Pincay, Y. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES. Ecuador: Universidad Católica del Ecuador. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Rhein, V. (2019). The Internal Control of Public Administration and the Configuration of the Contemporary State. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, (5) 51-95. <https://www.redalyc.org/journal/6002/600263495010/html/>
- Robbins, S. y Coulter, M. K. (2018). *Administración*. Pearson Educación.
- Ruíz, R., y Delgado, D. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Editorial EPISTEME.
- Sampaio, A., y Romero, A. (2017). Model and procedure for quality management in small Brazilian municipalities. *Ingeniería industrial*, (38) (1), 93-105. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397009.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Valls, F., Román, V., Chica, O., y Valls, J. (2017). La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. Mar Abierto. Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://isbn.cloud/9789942959812/la-calidad-de-servicio-via-segura-para-alcanzar-la-competitividad/>
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Published by Atlantis Press.*, 108. <https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión administrativa	Robbins y Coulter (2018) la gestión administrativa basada en el desarrollo de procesos para crear un ambiente agradable para que los colaboradores y empleados realicen sus funciones de manera oportuna, eficiente y consistente con los objetivos de la	Se evaluó mediante el cuestionario de gestión administrativa cuyas preguntas están basadas en sus dimensiones.	Planeación	Planeación estratégica	Ordinal
				Establecer las áreas de desempeño	
				Establecer las metas	
			Organización	Perfil del puesto	
				Manual de organizaciones	
			Dirección	Induce	
				supervisa	
			Control	Motiva	
				Coordinación	

	organización.			Monitoreo y seguimiento	
				Inventarios	
Calidad de servicio	Parasuraman et al. (1988) señalo que son aquellas estrategias que ayudan a mejorar el cumplimiento de los deseos, expectativas y percepción del usuario de un servicio brindado.	Se evaluó mediante el cuestionario de calidad de servicio y las dimensiones estarán basadas en el modelo Srvqual.	Elementos tangibles	Ubicación de acceso	Ordinal
				Información al usuario	
				Zona de recepción	
				Material Informativo	
			Fiabilidad	Innovación de equipos	
				Capacitación de personal	
				Atención rápida	
			Capacidad de respuesta	Cortesía	
				Amabilidad	
				Compromiso	
			Seguridad	Información	
				Confianza	
				Precisión de	

				respuesta	
			Empatía	Capacidad de entender al usuario	
				Comprensión	
				Paciencia	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre gestión administrativa

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con un aspa(X) en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Calificación:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5					
N.º	Planeación				1	2	3	4	5
1	Considera que los funcionarios son racionales al momento de tomar decisiones.								
2	Los funcionarios cumplen adecuadamente con los cronogramas y protocolos establecidos por la Municipalidad.								
3	Los funcionarios planifican adecuadamente los procesos de campañas y diversas actividades.								
4	Se aplica la administración estratégica en la Municipalidad, especialmente en campañas de elección municipal.								
5	Es objetiva la planificación en la Municipalidad.								
6	Están claramente definidos los cargos en la Municipalidad.								
Organización									
7	La Municipalidad cuenta con un proceso de selección y contrato de personal								
8	En la Municipalidad se dispone de una adecuada organización.								
9	Los trabajadores de la Municipalidad trabajan bajo presión por los directivos.								
10	Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige.								
11	Recibe alguna inducción para realizar sus labores								

	correspondientes en la Municipalidad.					
12	Existe alguien que supervisa o coordina en la Municipalidad.					
Dirección						
13	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo.					
14	El comportamiento de los funcionarios durante el desarrollo las jornadas laborales es el adecuado.					
15	Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional.					
16	Las coordinaciones de plan de mejora se dan según las necesidades de los usuarios.					
17	Las actividades son planificadas en coordinación con el administrador.					
18	Los acuerdos establecidos se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios.					
Control						
19	Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente.					
20	Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores.					
21	Se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad.					
22	Se dispone de materiales, equipos de primeros auxilios y bioseguridad en la Municipalidad ante una posible urgencia.					
23	Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Municipalidad.					
24	Son controladas las asistencias de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad.					

Ficha técnica de variable gestión administrativa

Nombre: Cuestionario de gestión administrativa

Autor: adaptado de Gómez (2018)

Procedencia: Perú

Objetivo: Medir el nivel de gestión administrativa de la municipalidad de Huaylas

Dato demográfico: colaboradores

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 25 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 24 ítems.

Nivel de escala calificación:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Tabla de rangos y puntajes o baremos de la gestión administrativa (24 ítems)

<u>Rangos</u>	<u>puntajes</u>
Buena	[89 – 120]
Regular	[57 – 88]
Mala	[24- 56]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de planeación, organización, dirección y control (6 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[23 – 30]
Regular	[15 – 22]
Mala	[6- 14]

Cuestionario sobre la calidad de servicio

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con un aspa (X) en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Calificación:

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho				
1	2	3	4	5				
N.º	Elementos tangibles			1	2	3	4	5
1	Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta.							
2	La información al usuario está acorde a sus solicitudes.							
3	Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna.							
4	El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas.							
5	Es considerada su opinión en mejora del material informativo.							
	Fiabilidad							
6	Considera que la institución realiza innovación de equipos.							
7	La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas.							
8	Considera importante la capacitación al personal.							
9	La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas.							
10	Los problemas le son resueltos, con una atención rápida.							
	Capacidad de respuesta							
11	Considera la amabilidad como parte de un buen servicio.							
12	Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición.							

13	El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda.					
14	Percibe el compromiso del personal con la institución.					
15	Se debe recompensar la amabilidad del servidor					
	Seguridad					
16	Está satisfecho con la información que le brinda el personal.					
17	La institución debería actualizar la información requerida constantemente.					
18	Existe precisión de respuesta por parte de la institución.					
19	La información brindada a resuelto sus interrogantes.					
20	Existe confianza en el servicio que presta la institución.					
	Empatía					
21	Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien.					
22	Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.					
23	Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.					
24	Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario.					
25	Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.					

Ficha técnica de variable calidad de servicio

Nombre: Cuestionario de calidad de servicio

Autor: adaptado de Gómez (2018)

Procedencia: Perú

Objetivo: Medir el nivel de calidad de servicio de la municipalidad de Huaylas

Dato demográfico: colaboradores

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 25 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 25 ítems.

Nivel de escala calificación:

Muy satisfecho (1)

Satisfecho (2)

Medianamente satisfecho (3)

Insatisfecho (4)

Muy insatisfecho (5)

Tabla de rangos y puntajes o baremos de la calidad de servicio (25 ítems)

<u>Rangos</u>	<u>puntajes</u>
Buena	[92 – 125]
Regular	[59 – 91]
Mala	[25- 58]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (5 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[19 – 25]
Regular	[12 – 18]
Mala	[5- 11]

Anexo 3: validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador *Valentín Castro Karen Yessenia*

DNI:40978436

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Especialidad	Universidad	Fechas
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)


	Cargo	Institución	Funciones	Fechas
01				
02				

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es:

27 de mayo del 2022


Karen Y. Valentín Castro
Apellidos y Nombres

DNI N° 45781195

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador

DNI:42460315

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Especialidad	Universidad	Fechas
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Institución	Funciones	Fechas
01				
02				

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

27 de mayo del 2022

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALAYAS

C.P.C. Emily Wendy Luna La Rosa
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALAYAS
MG. CPC EMILY WENDY LUNA LA ROSA

DNI N° 42460315

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO
CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Valentini Castro Karen Yessenia*

DNI: *45781195*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Especialidad	Universidad	Fechas
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)


	Cargo	Institución	Funciones	Fecha
01				
02				
03				

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

27 de mayo del 2022

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, es


Karen Y. Valentini Castro
ABOGADO
Reg. C.A.A. N° 270

Apellidos y nombres

DNI N° *45781195*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO
CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

DNI:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Especialidad	Universidad	Fechas
01			
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Institución	Funciones	Fecha
01				
02				
03				

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

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

27 de mayo del 2022

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es



Alan
Mg. Alan Pierre Pérez Roncal
JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
E.E.S.P.P. CHIMBOTE

Apellidos y nombres

Perez Roncal
Alan Pierre

DNI N°

42039964

Fiabilidad del instrumento

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	1	5	3
3	3	3	4	5	4	2	4	4	3	2	4	2	5	3	5	4	5	2	4	4	3	3	5	4
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	2	2	3	4	3	3	5	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	4	2	3	2	2
6	3	2	4	2	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	5
7	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	1	4	4
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4
10	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	5	4	3	4	3	4	2	3	4	2	1	4	4

Prueba de confiabilidad de gestión administrativa

Numero de ítems	Alfa de Cronbach
24	0.954

Prueba de confiabilidad de calidad de servicio

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	2	3	2	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	3	4	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	3	4	4	2	2	5	5	1	2	1	1	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
7	3	3	3	3	2	2	5	5	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
9	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4

Numero de ítems

Alfa de Cronbach

25

0.950

Anexo 4: Cálculo de la muestra

Tamaño de la muestra para la estimación de frecuencias (marco muestral conocido)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	860
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	0.050
Nivel de Confianza	1- $\alpha/2$ =	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	1.960
Prevalencia de la enfermedad	p =	0.250
Complemento de p	q =	0.750
Precisión	d =	0.050

Tamaño de la muestra	n =	216.00
----------------------	-----	---------------

Anexo 5: autorización de la entidad



Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz
Gerencia de Administración y Finanzas
Unidad de Potencial Humano

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Caraz, 12 de julio del 2022.

CARTA N° 0122-2022-MPHy/06.31

Doctora:
ROSA MARIA SALAS SÁNCHEZ
Jefa de la Escuela de Posgrado UCV Chimbote

PRESENTE.-

Asunto : **Encuestas de Investigación (Tesis)**
Referencia : Expediente N° 00005435-2022

Es grato dirigirme a usted, a fin de comunicarle que, mediante documento de la referencia, solicita facilitar el acceso del estudiante: ALEJANDRO REYES WILLIAM RICHARD, a la Institución a fin de que pueda aplicar encuestad en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

A lo preciado, se le CONCEDE la autorización correspondiente, al Alumno: Sr. ALEJANDRO REYES WILLIAM RICHARD, reiterando que la encuesta será exclusivamente para su desarrollo de trabajo de investigación denominado "**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022**".

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

C.c.: Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS - CARAZ

Bach. Jean Paul Tamez García
JEFE DE LA UNIDAD DE POTENCIAL HUMANO

Anexo 6: autorización para publicar el nombre



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
la Municipalidad Provincial de Huaylas	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Jean Pool Tamariz García	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal T del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Gestión pública	
Autor: Alejandro Reyes, William Richard	DNI: 41908017

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:

Firma:

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal T Tº Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo acatamiento 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 sí será necesario describir sus características.

C28	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	5	4
C29	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	5	3
C30	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	5	5
C31	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C32	3	3	5	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	5	5	2	3	4	4	2	3	2	4	2
C33	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3
C34	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4
C35	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	3
C36	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2
C37	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
C38	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C39	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4
C40	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
C41	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
C42	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
C43	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
C44	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
C45	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
C46	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
C47	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
C48	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
C49	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
C50	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
C51	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
C52	4	2	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
C53	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4
C54	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
C55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
C56	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3
C57	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
C58	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3

C59	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
C60	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	
C61	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
C62	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
C63	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
C64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
C65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	
C66	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
C67	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	
C68	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
C69	3	3	2	3	2	4	4	3	5	2	1	2	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
C70	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
C71	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
C72	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
C73	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	
C74	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
C75	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
C76	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
C77	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	
C78	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
C79	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	
C80	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
C81	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
C82	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
C83	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
C84	4	1	4	4	2	3	5	2	5	2	1	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	
C85	4	4	4	3	3	3	4	3	5	2	1	2	3	2	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	
C86	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	
C87	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
C88	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	
C89	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4

C90	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
C91	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
C92	5	4	4	4	4	4	5	3	5	2	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
C93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
C94	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
C95	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
C96	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
C97	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
C98	2	4	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
C99	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
C100	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
C101	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	2	2	2
C102	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
C103	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
C104	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
C105	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
C106	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	2	5	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4
C107	3	2	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	2	4	3	3	2	4
C108	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
C109	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
C110	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
C111	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3
C112	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
C113	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4
C114	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
C115	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
C116	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
C117	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
C118	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	4
C119	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	3
C120	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4

C121	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4
C122	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3
C123	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
C124	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
C125	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4
C126	3	3	3	1	5	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	1	2	4	4
C127	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
C128	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4
C129	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
C130	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
C131	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4
C132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
C133	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3
C134	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3
C135	3	2	3	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4
C136	4	1	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	3	2	2	2	4	4
C137	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4
C138	4	3	4	3	3	2	4	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3
C139	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
C140	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3
C141	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
C142	2	3	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
C143	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
C144	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
C145	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
C146	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
C147	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
C148	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4
C149	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
C150	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
C151	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4

C152	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	
C153	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1
C154	4	5	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	3	2	2	3	3	2	5	5	4	3	4	3	
C155	5	5	1	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	1	5	4	2	4	3	2	4	3	1	
C156	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	
C157	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	2	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	3	
C158	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	1	5	4	3	5	5	5	4	2	5	4	5	4	4	
C159	4	4	5	4	1	5	4	2	1	5	1	4	2	5	3	5	4	4	3	5	2	1	5	4	
C160	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	
C161	5	5	2	5	5	3	5	3	5	2	5	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	4	2	
C162	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	1	4	4	1	2	3	5	3	2	5	3	2	3	4	
C163	3	2	3	3	5	3	3	3	4	4	3	1	2	4	4	4	3	4	3	5	4	2	4	3	
C164	5	4	1	2	2	2	2	1	3	4	2	4	3	4	4	2	4	3	5	4	3	4	3	2	
C165	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	
C166	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
C167	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	
C168	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	
C169	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	
C170	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
C171	5	3	5	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	
C172	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	
C173	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	
C174	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
C175	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
C176	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	
C177	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
C178	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
C179	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	
C180	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	
C181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
C182	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	2	4	2	3	4	3	4	2	4	2	

C183	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
C184	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
C185	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
C186	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
C187	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3
C188	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C189	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
C190	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4
C191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C192	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
C193	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
C194	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
C195	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
C196	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
C197	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
C198	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
C199	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
C200	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
C201	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
C202	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
C203	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
C204	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
C205	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
C206	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
C207	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
C208	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
C209	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
C210	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
C211	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
C212	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
C213	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4

C214	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
C215	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
C216	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4

base de datos de calidad de servicio

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
C1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C2	3	3	3	2	3	1	3	5	1	1	5	2	3	3	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5
C3	4	3	2	3	3	3	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	2	2	3	3	1	3	3	4
C4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C5	5	4	3	2	4	3	3	5	4	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	2	4	2	2
C6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3
C7	2	3	2	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	3	4
C8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C9	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
C10	5	3	4	4	2	2	5	5	1	2	1	1	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
C11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C12	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
C13	3	3	3	3	2	2	5	5	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
C14	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4
C15	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C16	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
C17	4	4	3	3	4	2	3	5	2	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	2	4	4
C18	4	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
C19	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
C20	2	2	1	2	1	2	3	4	1	2	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
C21	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
C22	1	1	3	4	3	4	1	1	3	4	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	5	4	1	2	3
C23	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
C24	3	3	3	3	4	3	4	5	3	2	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4
C25	4	3	2	4	4	3	2	5	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2	3	3	3	4	3	4	5
C26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2
C27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3
C28	4	4	4	4	4	2	2	5	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
C29	1	3	4	2	4	3	3	5	3	2	2	3	2	3	5	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4

C30	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4
C31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C32	2	4	4	2	2	1	3	1	4	4	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2
C33	4	3	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
C34	3	3	2	3	2	2	2	5	2	2	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
C35	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4
C36	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
C37	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
C39	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	4
C40	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
C41	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
C42	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
C43	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5
C44	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
C45	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
C46	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
C47	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
C48	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
C49	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
C50	5	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
C51	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
C52	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
C53	4	4	3	2	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
C54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C55	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
C56	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
C57	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
C58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C59	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
C60	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4

C61	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
C62	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
C63	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
C64	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
C65	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
C66	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
C67	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
C68	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
C69	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
C70	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
C71	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	
C72	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	
C73	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
C74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	
C75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	
C76	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
C77	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
C78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
C79	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	3	5	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	
C80	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
C81	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
C82	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
C83	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
C84	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	
C85	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	
C86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
C87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
C88	3	3	1	1	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5
C89	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
C90	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
C91	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	

C92	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
C93	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
C94	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	
C95	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	
C96	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	
C97	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
C98	2	1	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
C99	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
C100	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
C101	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
C102	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
C103	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
C104	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
C105	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
C106	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	
C107	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	
C108	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
C109	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
C110	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
C111	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	
C112	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
C113	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	
C114	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
C115	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
C116	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	
C117	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
C118	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
C119	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	
C120	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
C121	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	
C122	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	

C123	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
C124	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3
C125	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2
C126	3	3	2	4	4	2	5	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	4	4	4
C127	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4
C128	4	1	4	2	1	4	3	1	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1
C129	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2
C130	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
C131	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C132	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
C133	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4
C134	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3
C135	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	2	3	2	3	2	2	4
C136	5	3	1	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3
C137	3	3	4	3	4	4	2	5	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	2	3	3	3
C138	3	5	2	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	2	1	2	2	2	3	4	4
C139	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
C140	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4
C141	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2
C142	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
C143	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
C144	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
C145	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
C146	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
C147	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4
C148	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
C149	5	3	4	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
C150	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3
C151	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2
C152	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
C153	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4

C154	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	2	3	2
C155	4	3	1	5	4	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	1	5	5	4	5	4	2	5	5	3
C156	5	3	4	4	2	5	2	2	5	4	4	4	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3
C157	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
C158	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
C159	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5
C160	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3
C161	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	2
C162	4	4	4	4	2	4	3	3	5	2	1	4	4	4	1	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4
C163	5	4	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	3
C164	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	5	5	2	5	5	2	5	5	4	5	5	4	3
C165	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2
C166	5	5	5	5	2	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C167	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5
C168	5	5	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	3	5	3	3	4	4	3	5	5	4
C169	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
C170	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
C171	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
C172	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4
C173	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3
C174	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4
C175	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
C176	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
C177	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
C178	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
C179	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
C180	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
C181	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
C182	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
C183	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3
C184	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3

C185	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
C186	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
C187	2	3	2	3	2	2	4	5	2	2	3	2	3	2	4	3	5	3	3	2	3	2	3	5	4	
C188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
C189	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
C190	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
C191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
C192	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
C193	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
C194	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
C195	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	
C196	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
C197	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
C198	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
C199	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
C200	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
C201	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
C202	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
C203	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
C204	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
C205	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
C206	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
C207	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
C208	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
C209	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
C210	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
C211	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
C212	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
C213	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
C214	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
C215	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	

C216	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4
------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---