



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A  
LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN  
JUAN DE CUTERVO**

**PRESENTADO POR  
DANTE SANCHEZ VILLEGAS**

**ASESORA  
ANA MARIA ANGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACION  
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS  
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN DE  
CUTERVO”**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:  
DANTE SANCHEZ VILLEGAS**

**ASESOR:  
Dra. ANA MARIA ANGELES LAZO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Sistemas Administrativos del Estado**

**LIMA, PERÚ  
2022**

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi familia, por ser mi fortaleza y fuente de motivación para continuar con mi desarrollo y crecimiento personal y profesional, a mis padres Marcos y Celia por su amor y apoyo incondicional, a mis hijos Jeanpierre, Illary y Rafael, por ser parte de mi vida y la razón que me impulsa a crecer y en especial a mi compañera de vida, Miriam por estar a mi lado en las buenas y malas y no dejarme rendir. Por motivarme para lograr este grado académico.

***Dante Sánchez Villegas***

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial al personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo, por el apoyo brindado en el proceso de recolección de información y datos que han sido sumamente relevantes para el desarrollo de este proyecto.

**Dante Sánchez Villegas**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes de la investigación.....	1
1.1.1 A nivel Internacional.....	1
1.1.2 A nivel Nacional .....	2
1.2 Bases teóricas.....	5
1.3 Definición de términos básicos .....	111
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN.....	12
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	14
3.1 Diseño metodológico .....	14
3.2 Diseño muestral .....	14
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	15
3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información. ....	15
3.5 Aspectos éticos .....	16
CAPITULO IV RESULTADOS .....	17
CAPITULO V DISCUSIÓN.....	222
CONCLUSIONES .....	266
RECOMENDACIONES.....	277
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	288
ANEXOS.....	344

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Confiabilidad del test que mide la gestión administrativa .....	17
Tabla 2 Confiabilidad del test que mide la calidad de atención .....	17
Tabla 3 Prueba de normalidad .....	17
Tabla 4 Validación de expertos.....	18
Tabla 4 Nivel de gestión administrativa.....	18
Tabla 5 Nivel de calidad de atención.....	20
Tabla 6 Gestión administrativa y calidad de atención .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Consideración sobre Nivel de gestión administrativa .....	18
Figura 2 Consideración sobre Nivel de calidad de atención.....	20

## RESUMEN

El presente estudio científico tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo, para ello empleó un tipo de investigación correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, además se empleó la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario como instrumento recopilador de datos, el cual se aplicó a 100 usuarios del contexto de estudio, entre los que destacan los funcionarios públicos y usuarios.

Se tuvo como conclusión general que existe correlación entre la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de Atención, esto según el resultado del coeficiente Spearman ( $r=0.467$ ), por lo que se califica como positiva, moderada y significativa al 1%.

**Palabras claves:** *Gestión administrativa, Calidad de atención, Usuarios.*

## **ABSTRACT**

The general objective of this scientific study was to determine the relationship between administrative management and quality of care for users of the San Juan de Cutervo District Municipality, for this it used a type of correlational research, non-experimental design and quantitative approach, in addition to use the survey as a research technique and the questionnaire as a data collection instrument, which was applied to 100 users in the study context, among which public officials stand out and users.

The general conclusion was that there is a correlation between the Administrative Management variable and the Quality of Care variable, this according to the result of the Spearman coefficient ( $r = 0.467$ ), which is why it is classified as positive, moderate and significant at 1%.

**Keywords:** *Administrative management, Quality of care, Users.*

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas organizaciones públicas y privadas en todo el mundo consideran de gran importancia la mejora y reestructuración de la gestión administrativa. Es precisamente el mundo globalizado que exige ordenar, regular y controlar la excelencia y competitividad de las empresas. Este reto demanda plasmar planes y constituir estrategias que posibiliten a las empresas e instituciones desarrollarse permanentemente y de manera sostenible con el propósito de satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios.

Desde que el hombre sintió la necesidad que otra persona haga cosas por él en aras de su continuidad ya se podía hablar de una gestión administrativa, son claro ejemplo de ello las actividades realizadas con la colaboración de terceros como la pesca y la caza, aunque de forma muy elemental. Los principios de la administración como la planificación, organización y supervisión ya eran aplicados por las antiguas civilizaciones como Egipto, Roma, China y Grecia dos mil años antes de la era cristiana. Es en el siglo XVIII con la Revolución Industrial que se produce un cambio a nivel de estratos sociales y comerciales y para el siglo XIX ya se hablaba de un sistema administrativo, sin embargo, su crecimiento se dio de forma muy acelerada y por consiguiente muy desorganizada.

En Latinoamérica, específicamente en Colombia las empresas son administradas por las instituciones priorizando las necesidades de los usuarios. (Durán, 2020), mientras en Chile se considera una herramienta de suma importancia la gestión administrativa (Montoya y Boyero, 2016). La calidad del servicio brindado depende de la organización administrativa de las empresas (Molina et al., 2014). Los colaboradores de las organizaciones como elementos importantes en el desarrollo de las mismas deben ser reconocidos tanto en sus remuneraciones como en sus condiciones de vida, (Maxwell, 2016), Rojas et. al (2020) agrega que el trabajo colaborativo y el compromiso son prioridades para brindar un buen servicio.

En nuestro país podemos observar que la administración de gran número de empresas no es la más adecuada, tampoco la atención a los usuarios, como consecuencia se puede evidenciar corrupción y caos (Morales y Tarazona, 2015). Por otro lado, en el país, brindar un servicio de calidad no es una práctica común (Pride y Ferrel, 2018), no se cumple a cabalidad la misión y objetivos planteados por las organizaciones. (Mendoza, 2017).

En la gestión administrativa interviene un conglomerado de actividades que se guían por una correcta organización en la cual se planifican, establecen y evalúan objetivos y fines. (Gonzales et al., (2020). Es el gerente de una empresa quien básicamente vela por cada gestión administrativa, no obstante, algunas veces se lleva a cabo estas acciones de manera empírica. (Mendoza, 2017; Koontz & Weihrich, 2012).

Vargas y Aldana, (2014) a través de su artículo científico mencionan que es una prioridad la solución de las necesidades de los usuarios por lo tanto las organizaciones deben orientar su trabajo a sus metas planteadas, mostrando eficiencia, capacidad y rectitud. Agrega Saavedra, (2019) que es misión de toda organización potenciar las habilidades de sus cooperantes, donde cada obstáculo se transforme en una oportunidad y cada amenaza en una perfecta ocasión para las experiencias exitosas. Finalmente, Carbonel (2018) y Ocampos y Valencia (2017) ratifican la importancia de perseguir el fin de toda gestión administrativa como son la eficiencia y eficacia en el servicio y como consecuencia potenciar los estándares de utilidad.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo?

Del problema General se derivan los siguientes problemas específicos:

1. ¿Cuál es el nivel Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo?

2. ¿Cuál es el nivel de Calidad de Atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

**OG.** Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo.

### **Objetivos Específicos**

**O1.** Determinar el nivel Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo.

**O2.** Determinar el nivel de calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo.

### **Importancia de la investigación**

Es importante este estudio porque contribuye a determinar el nivel de calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo y establecer el grado de relación entre la Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo, lo que a su vez permitirá realizar mejores estrategias que permita desarrollar de mejor manera esta calidad de atención teniendo en cuenta los indicadores.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

En este capítulo se exponen los trabajos que antecedieron al tema de estudio, los cuales contribuyen al trabajo de investigación y que con anticipación se han desplegado los cuales se detallan a continuación:

#### **1.1.1 A nivel Internacional**

En Ecuador, Toledo (2016) generó un estudio de enfoque cuantitativo correlacional con la finalidad de verificar el desarrollo de la gestión administrativa local de Lago Agrio con la asistencia, específicamente sobre su proceso administrativo municipal. Para ello utilizó un tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se obtuvo un prototipo de 382 colaboradores, donde se concluye que el 56% indica que existe un regular avance de la gestión administrativa, un 38% indica que es buena y un 6% indica que es mala.

En Chile, Rojas (2016), refiere su estudio en base al nivel de satisfacción y atención al poblador en la entidad local municipal de Lo Prado, lo cual ha generado un análisis sobre los servicios ofertados por los recursos humanos. Se diseñó un tipo de investigación descriptiva, de alcance básico, diseño no experimental y corte transversal. Se obtuvo una muestra de 340 ciudadanos, los cuales llegaron a la conclusión que un 63% califica como mala la atención que se desarrolla, un 13% refiere que es regular y por último un 24% indica que es buena, lo que recomienda una mejora en lo referente al compromiso directo con los vecinos.

Toral y Zeta (2016), generaron su estudio con la intención de determinar si existía una correspondencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, específicamente de la parte administrativa de la universidad de Loja, para ello generaron un tipo de indagación de tipo correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal. Se obtuvo una muestra de 54 colaboradores, donde se concluyó, según las averiguaciones del coeficiente de nexo de Spearman que no existía una correlación entre las variables, puesto que está en un nivel negativo de  $r_s = -0.334$ , sig.

### **1.1.2 A nivel Nacional**

Pérez (2021) con el objetivo de determinar el suceso de la complacencia laboral en la disposición de servicio al beneficiario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, presenta una investigación no experimental, contando con una población de 50 colaboradores ediles y 1600 usuarios de la misma. Se destinó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento de recojo de información y se demuestra el suceso de la complacencia laboral sobre la disposición de servicio que se le brinda al beneficiario, Se logró un hallazgo que genera una correlación positiva, moderada y significativa de  $r = 0,589$ .

En Lima, Durán (2020) en su indagación relacionada a encontrar el nexo entre en desarrollo de la dirección Administrativa y la disposición de servicio en la institución del control gubernamental, trabajada bajo el enfoque relacionado a la cantidad y un prototipo no experimental, contó con una población y muestra de 60 funcionarios de la municipalidad de Chancay. Con el fin de captar la información se procedió a aplicar como técnica la encuesta y los resultados obtenidos demuestran

que no existen correlación entre sus dimensiones, ya que se evidencia en el resultado de valor= -0.678.

Goitia (2020) en su tesis de maestría con la intención de puntualizar la existencia de correlación entre la gestión de la administración y el grado de satisfacción de los usuarios utilizó el método hipotético deductivo bajo el diseño correlacional. Un total de 500 dirigentes constituyeron la población y la muestra se conformó con 146 usuarios a los cuales se les aplicó encuestas para recoger la información pertinente. Se concluye que el existió una correlación positiva, muy baja y no directa entre las variables de estudio, esto según el resultado de Rho = 0,144

Bustamante, (2020) quien con su investigación se propuso deslindar la correlación entre la gestión de la administración y el ejercicio de funciones de los personales de UGEL Chiclayo. Se tomó como población a 19 trabajadores de la UGEL y se les aplicó una encuesta como técnica para recoger la información para ser validada por juicio de expertos. Con este estudio se concluye que si existe correlación alta entre lo descrito.

Guevara (2020) presentó un trabajo de investigación sobre la gestión de la administración en la entidad local de Lambayeque. Un grupo de 37 funcionarios y 14 trabajadores del órgano de control institucional son el total de la población para esta investigación y la muestra quedó constituida por 9 trabajadores del OCI. Se reunió la información a través de encuestas como técnica y cuestionarios como instrumentos que fueron validados. Los hallazgos demuestran que existe correlación positiva entre las variables y se hicieron recomendaciones con el fin de lograr mejoría, además que la gestión realizada a percepción de los colaboradores está en un avance de 85%. (Aguilar, Palomino y Suarez, 2020)

Lira (2020) presentó una investigación bajo el enfoque de cantidad denominada Gestión de la administración en una institución del sector estatal, Lambayeque, la investigación se planificó con el objetivo de ver una representación directa. Tanto la población como la muestra para esta investigación estuvo estructurada por siete personales de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. Como técnica para conseguir la averiguación, se destinó una encuesta y el instrumento a trabajar fue un cuestionario. Los resultados obtenidos demuestran que existen debilidades tales como la incorrección de gestación del personal, así mismo la escasa logística para la ejecución de los procesos por lo que se recomienda la contratación de personal. Además, se califica como regular la gestión a realizar con un 43% de aprobación.

Con respecto a las teorías de las variables de estudio mencionamos a Membrado, (2002) quien manifiesta que la teoría humanista de Elton Mayo resalta las relaciones humanas a través de una perspectiva conductista y una organización no formal. (Siabato, 2004), incorpora la Teoría de la Gestión de la Administración de Terry. (1996) que sostiene que la administración es el factor decisivo para lograr renombre.

Teniendo en cuenta las teorías sobre los manuales de la dirección de la administración científica de Koontz et al., (2012), el responsable de garantizar la mirada a largo plazo de las metas y objetivos a lograr es el jefe. Como lo menciona Chiavenato, (2003) es la institución la encargada de delimitar las funciones u ocupaciones, la responsable del flujo de capital a cada uno de los departamentos o áreas a cargo.

## **1.2 Bases teóricas**

### **La gestión administrativa**

Es la organización de las acciones que se desarrollan día a día en la institución de manera eficiente, eficaz y sobre todo de calidad para los usuarios. (Robbins y Coulter, 2005). El renombre o efectividad de las instituciones se centra en su organización, metas, control y orientación de las acciones. (Chiavenato, 2002). De acuerdo con Córdova (2013) una apropiada organización, gerencia y control busca dar solución a los problemas de los usuarios.

Mendoza, (2017) considera a la gestión administrativa de naturaleza sistemática por tanto cumple acciones que conducen a la consecución de los propósitos trazados. Dentro del proceso político encontramos a la gestión pública y es tarea del estado innovar en el ámbito administrativo para lograr interacción y cooperación entre instituciones que beneficien al ciudadano. (Córdova, 2013). Villegas et al., (2016) manifiesta que toda dificultad en una organización debe analizarse a través de métodos administrativos, sobre todo cuando la compañía está en un proceso de organización.

De acuerdo con González et al., (2020) la gestión administrativa se ve restringida por la ausencia de recursos competentes y rigor científico en la ejecución de las etapas de este proceso, los propósitos que rigen la gestión administrativa se ven inmersos en la desorganización y no contribuye al progreso de la industria y al éxito de la gestión.

A juicio de Bowen y Vaca (2015) la gestión administrativa es la base de otros procesos en la organización, de otros momentos de la organización. Tiene como fin

lograr resultados eficaces, compitiendo con muchas organizaciones para lograr resultados económicos.

Chevez (2015) considera que los procesos en una gestión administrativa son aspectos positivos puesto que se perfilan los lineamientos para los empleados, Guadarrama, (2015) menciona que la gestión administrativa genera efectos saludables para toda la organización, junto con la validez y valor en la prestación de los servicios.

### **Dimensiones de la Gestión Administrativa**

De acuerdo con Koontz et al., (2012) la buena organización de una empresa sigue cinco aspectos importantes para el buen funcionamiento y puesta en práctica de sus normas como se mencionan: la planeación, organización, dirección y control.

**Planeación.** Este proceso tiene como objetivo crear una estrategia de imagen que marque la diferencia con otras empresas y que sea sostenible, la cualidad es trabajar en esta planeación de forma totalmente distinta a la de los competidores, especulando en las insuficiencias de los clientes. Por último, que los valores o productos prestados sean de fácil acceso a los clientes. La vigencia de la planificación no debe ser mayor a una década, replantear la visión y los objetivos de una empresa cada cierto tiempo es lo más conveniente. (Guana, A. D. S., 2019).

Asimismo, Ramírez y Ramírez (2016) consideran a la planeación como un proceso indispensable, el planificar significa trazar metas a breve, regular y largo plazo, poner en práctica planes de acción eficiente y eficaz. La planificación es el primer peldaño dentro del proceso de desarrollo de una entidad.

**Organización.** Incluye el diseño e implementación de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como la implementación de métodos y la aplicación de técnicas encaminadas a simplificar el trabajo. El diseño de la estructura es necesario para que se realicen los procesos necesarios, los métodos utilizados y las aplicaciones en las que se implementan las técnicas de simplificación administrativa. (Munch 2010, p. 27).

**Dirección.** Chiavenato (2014) considera la acción de orientar al personal de la entidad con el propósito de lograr las metas y misión propuesta, son los trabajadores y ejecutivos los encargados trabajar en la consecución de estos propósitos.

**Control.** Con la finalidad de lograr las metas propuestas por las entidades u organizaciones se plantea el ejercicio del control interno. Cada determinado tiempo se brinda información sobre el desarrollo de las personas envueltas en todo el proceso de organización de la empresa. En el sector público es la gestión de administración la que se encuentra conformada por organismos públicos los cuales se encargan de la ejecución de acciones o servicios administrativos del estado. (Zamora, Ponce, Chávez, & Cedeño, 2018).

Layme (2015) sostiene que el control se percibe como la vigilancia del cumplimiento de todas las actividades planificadas y organizadas por la entidad. En este momento se evidencian los logros del personal a cargo de las diferentes áreas de trabajo.

## **Calidad del servicio**

Como expresa Gonzales et al., (2020) la superación de una compañía u organización es una responsabilidad de la misma, lograr sus metas y la de los trabajadores para distinguirse en la sociedad. Es de especial importancia mantener en la mirada los enfoques teóricos que sustentan la calidad del servicio.

Tal como lo menciona Atao, (2016), la disposición del servicio es la condición para lograr la superación de una organización. Toda empresa pasa por un proceso de evaluación de las funciones de cada miembro, asegurando la eficiencia y eficacia del servicio prestado. La diferencia en la calidad del servicio determina la superación o fracaso de las organizaciones, dado el caso de existir organizaciones que brinden el mismo tipo de servicio, al competir en espacios reducidos será la calidad de su servicio lo que marque la diferencia. Agrega Cardona, (2018) que son los usuarios o clientes quienes deciden sus acciones de compra y manifiestan su satisfacción o comportamiento frente al servicio prestado por la empresa.

Alcas (2020) sostiene que, a través de su investigación sobre la figura y la destreza de servicio de una entidad local en Lima, se evidencia a través de datos estadísticos muy claros la similitud entre la representación Institucional y la aptitud de asistencia brindada. Enfatiza Ramírez y Ramírez (2016) un nuevo modelo de gestión administrativa supone un análisis minucioso y previo al contexto vigente.

## **Dimensiones de la calidad de servicios**

Pizzo (2018) respecto al servicio sostiene que es la interacción entre el trabajador de la empresa y el usuario, teniendo como objetivo satisfacer las expectativas de sus necesidades al ofrecer un determinado servicio.

**Fiabilidad**, es brindar la seguridad al usuario del servicio preciso en base a los reglamentos de la organización y tomando en cuenta las expectativas del usuario. (Arciniegas, 2017) Expresa, Sánchez, (2016) que la ejecución del servicio independientemente del costo más aún si es una empresa del estado se considera como su objetivo principal puesto que el acatamiento de los derechos del comprador es lo más importante.

Lenka et al., (2018) afirman que la fiabilidad exige ir de la mano con las nuevas tendencias y cambios para satisfacer las necesidades tan singulares de los usuarios. Por otro lado, agregan que es necesario tener un plan estratégico de acciones a seguir y que disipen las interrogantes que surjan de los usuarios o clientes.

Parasuraman et al., (1985) señalan que la confabulación es brindar un servicio tal como se compromete la empresa a hacerlo, en el tiempo pactado, con los materiales acordados, mostrando eficiencia y mostrando un buen trato en la transacción. El cliente al recibir el servicio muestra conformidad. Agrega Ortiz, (2019) tanto el buen trato como la confianza en el servicio prestado aseguran el comportamiento de compra o solicitud de servicio en forma constante.

**Capacidad de respuesta**, El entorno incluye las acciones realizadas sobre la base de los conocimientos adquiridos y el desarrollo de habilidades que permitan a la organización comprender y operar con eficacia; Se relaciona con el desempeño, la rapidez, la coordinación con las acciones realizadas y su evaluación periódica. (Liao et al., 2003).

Esto se traduce en que los empleados respondan a las solicitudes, requerimientos y consultas, de los usuarios brindando confidencialidad y

transmitiendo confianza ante cualquier consulta e interactuando mientras están presentes.

**Seguridad**, sinónimo de confianza en el servicio, la seguridad se brinda al poner en manos del usuario todos los detalles de cómo opera la organización, esta es una forma de ganar confianza de manera rápida. (Samuel & Stanescu, 2015). La seguridad es una habilidad que despliega el personal con el objetivo de prestar un servicio eficiente. (Baines et al., 2013)

Un elemento imprescindible para el manejo de la seguridad en una organización es el uso y dominio de la tecnología, es requisito en primer lugar trabajar en el desarrollo de habilidades y destrezas tecnológicas como procesar información, analizar e interpretar resultados que contribuyan a la mejor atención de los usuarios. (Ardolino et al., 2018)

**La empatía** se orienta a ponerse en el lugar del otro y establecer un lazo emocional con esa persona. (Calle & Montenegro, 2020). Actualmente la empatía se observa no solo como una habilidad afectiva, también cognitiva ya que conduce a la comprensión de distintas perspectivas del pensamiento. (Murillo, Svoboda, Gamarra & de Souza, 2021; Pérez, León & Coronado, 2017)

La empatía se origina como un tipo de consuelo psíquico puesto que ayuda a la manifestación de conductas sociales, del mismo modo aliviar estados de stress. Se conforma de tres componentes, afectivo, cognitivo y el comportamiento. Una persona empática generalmente es compasiva, generosa y tiende a relacionarse mejor con sus pares. Además, hacen uso de recursos para resolver conflictos. (Fernandes & Araújo, 2020).

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **Calidad de Atención**

La disposición de atención se trata de las acciones que se realizan para compensar las insuficiencias que los clientes o usuarios que adquieren algún producto o servicio.

Este proceso se desarrolla en varias etapas e intervienen diversos factores tanto antes, durante como después de adquirir el producto o servicio. Buscando el valor agregado que es atenderlos con una calidad que sirva de experiencia positiva y que retornen y lo recomienden

Para otorgar un buen servicio que se refleja en una atención de calidad se debe ayudar al cliente o usuario en adelantarnos a lo que necesita sin que pida alguna ayuda y para ello es necesario se atienda con amabilidad, respeto calidez y calidad.

#### **Gestión Administrativa**

El desarrollo administrativo se refiere al incorporado de acciones coordinadas mediante las cuales los recursos de una empresa son utilizados de manera adecuada y responsable. Tanto en la parte financiera, material y de recursos humanos orientándose siempre al acatamiento de los objetivos institucionales. Para ello utiliza la planificación, dirección, organización, coordinación y control.

#### **Usuarios**

Son aquellos que utilizan o adquieren habitualmente un servicio o producto que les satisfaga alguna necesidad.

## CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN

Se desarrolló la operacionalización del tema con el fin de descomponer las variables en estudio desde su concepto, dimensiones, indicadores, etc.

### **Variable 1: Gestión administrativa.**

**Definición conceptual:** En referencia al autor Ortiz (2019), se define la gestión de la administración como los actos a través de una directiva, generan el desarrollo adecuado de los recursos de una institución bajo enfoques de eficiencia y eficacia.

**Definición operacional:** La variable de estudio generó la operacionalización bajo las dimensiones de planeación, direccionamiento, organización, coordinación y control, las cuales han sido plasmadas en una herramienta correspondiente.

**Indicadores:** Que se desarrollan para medir ciertas características de modo general acorde a las dimensiones, así como están plasmados en el instrumento de la indagación, bajo un ordenamiento destinado a la peculiaridad que se valoró por especialistas en el tema. (Hernández, et al 2014).

Comprende ocho indicadores correspondientemente (Servicio oportuno, Personal informado, Eficacia, Actitud y disposición, Rapidez del servicio, Confianza, Amabilidad, Cortesía, Interés institucional por el beneficiario, Atención empática individualizada), cuyo instrumento fue el cuestionario que contenía 20 ítems.

### **Escala de Medición**

A través de una escala ordinal, tipo: Likert.

## **Variable 2: Calidad de atención**

**Definición conceptual:** La particularidad del servicio según Stanton, Etzel & Walker (2007) refiere, que el servicio es aquel conjunto de actos que realizan unos sujetos, cuya finalidad principal es satisfacer las carestías de los usuarios.

**Definición operacional:** Esta variable fue de manera operacionalizada bajo las dimensiones de un modelo serqual, determinado por: empatía, sensibilidad, elementos o composición tangible, fiabilidad y la seguridad.

**Indicadores:** Comprende diez indicadores correspondientemente (Servicio oportuno, Personal informado, Eficacia, Actitud y disposición, Rapidez del servicio, Confianza, Amabilidad, Cortesía, Interés institucional por el beneficiario, Atención empática individualizada), cuyo instrumento fue el cuestionario que contenía 16 ítems.

### **Escala de Medición**

A través de una escala ordinal, tipo: Likert.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

### 3.1 Diseño metodológico

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, el tipo de Investigación es el Correlacional simple y el diseño es no experimental (Hernández y Mendoza, 2018) nos indican que este estudio tiene el propósito de determinar si dos variables se relacionan entre sí ya sea de manera directa o inversa.

### 3.2 Diseño muestral

#### **Población:**

La indagación bosqueja como población a los 1980 pobladores del distrito San Juan de Cutervo, según proyección INEI y 25 servidores de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo, lo que hace un total de 2005 personas.

#### **Muestra:**

La muestra está enmarcada a 100 trabajadores y usuarios que han recurrido a la Entidad local del distrito de San Juan de Cutervo.

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

Dónde:

N =2005

$z_{\alpha}^2 = 1,962$ , seguridad al 95%

P= Proporción estimada (en este caso 5% o 0,05)

$q = 1 - p = 0,95$

d = A lo que se quiere llegar, 0.5%

**n= 100 personas**

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica empleada fue la encuesta para el procedimientos de recojo de información de datos correspondientes a la evaluación de ambas variables de estudio.

El instrumento aplicado para el recojo de datos fue el cuestionario, compuesto por un conjunto de ítems en relación de las variables de escrito que se especuló. Hernández y Mendoza, (2018) y Sánchez, Reyes y Mejía (2018) señalan que los cuestionarios son instrumentos cerrados para recoger información de variables de estudio.

Dicho instrumento ha sido validado por tres expertos conocedores de la gestión administrativa y atención al usuario Mg. Vásquez Vílchez Merly, Mg. Vílchez Ríos Miriam y Mg. Sandy Velez Langueta, quienes dieron criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia.

### **3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información.**

Se procesó la información fue generada a través de la aplicación de los instrumentos de indagación, en el cual los datos recogidos, serán procesados mediante el programa de estadística SPSS y de informática, EXCEL.

Dentro del procesamiento, los datos pasarán por el desarrollo de una tabla de frecuencias, donde se verificarán la confiabilidad plena del instrumento de indagación. De la misma manera, se aplicará la comprobación del planteamiento de hipótesis se detallará la prueba de Spearman, así como los diferentes métodos generales en una indagación.

### **3.5 Aspectos éticos**

En el estudio de averiguación se respetará la opinión de los colaboradores, reservando de manera secreta los datos confidenciales de su personalidad. En cohesión a la utilización de la investigación se depositarán los aspectos teóricos, referenciándolos y citándolos acorde a las normas APA, y las normas dadas por la institución donde se presenta el estudio correspondiente, no existirán datos falsos.

## CAPITULO IV RESULTADOS

### CONFIABILIDAD

**Tabla 1**

*Confiabilidad del Test que mide la Gestión Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.817	20

Fuente. Elaboración Propia del Investigador

En la Tabla 1, el coeficiente Alfa de Cronbach determina que para medir la variable Gestión Administrativa presenta una confiabilidad más que aceptable.

**Tabla 2**

*Confiabilidad del Test que mide la Calidad de Atención*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.810	20

Fuente. Elaboración Propia del Investigador

En la Tabla 2, el coeficiente Alfa de Cronbach determina que la herramienta científica empleada para medir la variable Calidad de Atención presenta una **confiabilidad más que aceptable.**

### NORMALIDAD

**Tabla 3**

*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.139	100	0.000
Calidad de Atención	0.122	100	0.001

Fuente. Elaboración Propia del Investigador

En la Tabla 3, se puede visualizar en el proceso de la prueba de Shapiro-Wilk para determinar normalidad, indica que **las variables no persiguen una distribución normal**, por lo cual, los estadísticos, parámetros y estimadores a usar deben ser **no paramétricos**.

## VALIDEZ

Hernández et al (2010), señala que la validez se da cuando los instrumentos de la investigación pasan a ser revisados por expertos quienes dan su conformidad para su aplicación. En este caso fue realizada por 03 profesionales:

**Tabla 4**

*Validación de expertos*

<b>Juez experto</b>	<b>Cuestionario de gestión administrativa</b>	<b>Cuestionario de calidad de atención</b>
Juez 1	Excelente	Excelente
Juez 2	Excelente	Excelente
Juez 3	Excelente	Excelente

Fuente. Elaboración Propia del Investigador

- **O. Específico 1:** Determinar el nivel Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo

**Tabla 5**

*Nivel de realización efectiva de la Gestión Administrativa*

	<b>n</b>	<b>%</b>
Nunca	3	3.0
A veces	21	21.0
Siempre	76	76.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

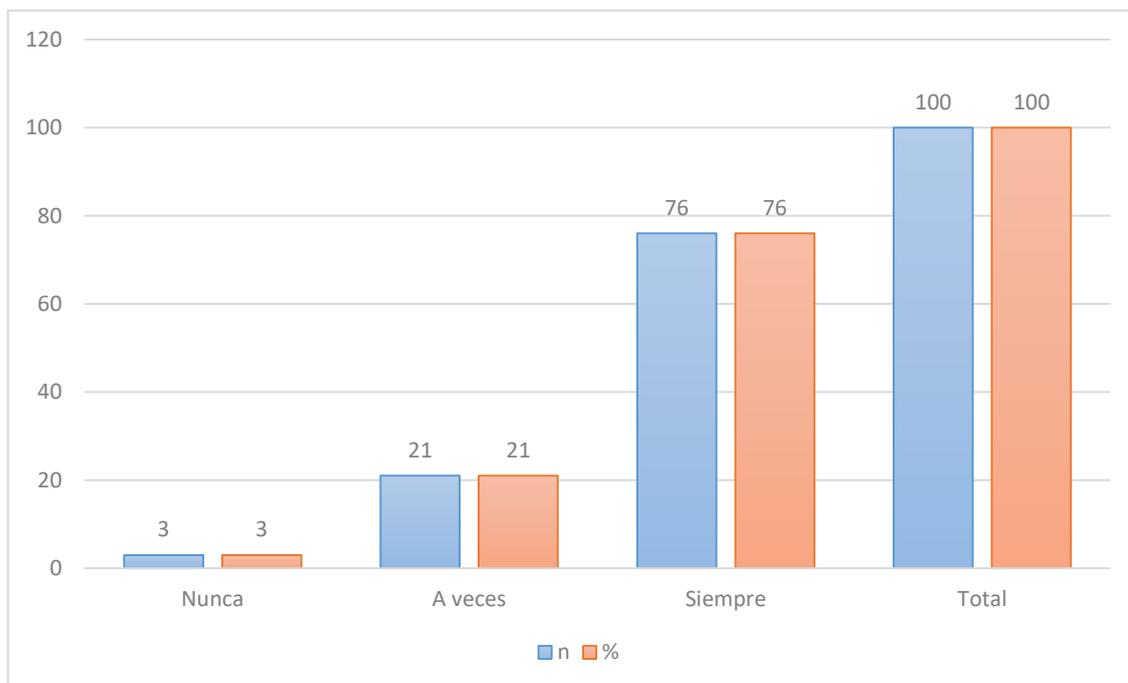
Fuente. Elaboración Propia del Investigador

En la Tabla 5, el 76% de los colaboradores de la entidad en estudio indican que la Gestión Administrativa de la Municipalidad siempre se realiza de forma efectiva, el 21% del total de usuarios indican que la Gestión Administrativa a veces se realiza de forma efectiva y el 3% determinan todo lo contrario.

Estos resultados se reflejan en la siguiente figura, los cuales representan lo descrito anteriormente,

### Figura 1

*Consideración de la realización efectiva de la Gestión Administrativa*



- **O. Específico 2:** Determinar el nivel de Calidad de Atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo

**Tabla 6**

*Nivel de Calidad de Atención efectiva*

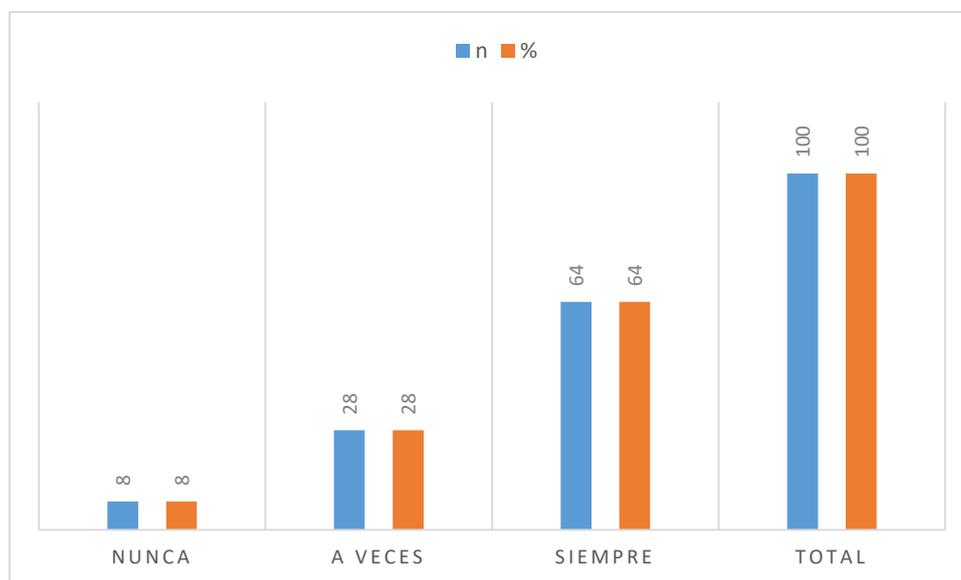
<b>Calidad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Nunca	8	8.0
A veces	28	28.0
Siempre	64	64.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

Fuente. Elaboración Propia del Investigador

En la Tabla 6, el 64% de los colaboradores de la entidad en estudio indican que la Calidad de Atención efectiva en la Municipalidad siempre se realiza, el 28% del total de usuarios indican que a veces se gestiona y el 8% determinan todo lo contrario.

**Figura 2**

*Consideración de la calidad de atención efectiva*



- **O. General:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo.

**Tabla 7***Relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención*

		<b>Correlaciones</b>		
			Gestión Administrativa	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	0.467**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	0.467**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	

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

En la Tabla 7, se puede observar que si existe un nexo entre la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de Atención ( $r = 0.467$ ), según los resultados la relación existente es positiva, moderada y significativa al 1%.

## **CAPITULO V DISCUSIÓN**

En el presente apartado, el investigador plasma los hallazgos encontrados durante la aplicación del instrumento de investigación, quien a su vez fue procesado mediante un programa estadístico y fundamentado en el aspecto teórico de los autores vinculados al estudio, también los antecedentes previos encontrados y analizados.

La indagación tuvo como principal finalidad encontrar si existía un nexo entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la entidad antes referenciada, puesto que se ha evidenciado un avance significativo respecto a su desarrollo administrativo interno, por lo que es importante evaluarlo en la percepción del poblador, por lo que de esta forma, se propone a seguir reforzándose lo que se plantea como débil, indeficiente y descoordinado, todo ello para cumplir con las metas establecidas de manera institucional.

En referencia a Chiavenato (2002) autor importante en el tema de la gestión administrativa institucional, determina que la administración de una entidad se basa en la efectividad que realiza y ofrece, por lo que su organización, metas, control y orientación hacia el correcto servicio asegura su éxito, de la misma manera todo lo descrito busca dar solución ante un conflicto que padece una sociedad.

En ese sentido, el investigador planteo su primer objetivo específico, donde tiene como finalidad determinar el nivel Gestión Administrativa de la entidad en indagación, por lo que obtuvieron los presentes resultados:

En la Tabla 5 se puede observar que el 76% de los pobladores que han generado una solicitud en la entidad gubernamental local, refieren que la Gestión Administrativa de la Municipalidad siempre se gestiona de manera efectiva, el 21% indican que a veces y por último un 3% señalan lo contrario.

Estos hallazgos tienen una coherencia directa con el análisis de Guevara (2020), quien generó su análisis sobre el avance de la gestión administrativa en la entidad gubernamental de Lambayeque, quien por parte de los encuestados determinaron que existe un progreso del 85%, de la misma manera se tiene un hallazgo similar al estudio de Lira (2020) quien analizó la gestión administrativa de la Gerencia de transporte y comunicaciones, Lambayeque, por lo que se obtuvo un resultado que se aprueba la gestión con un 43%, indicando que está en un nivel regular; por último existe una semejanza con el análisis de Toledo (2016) quien refirió que el desarrollo de la gestión administrativa local de Lago Agrio, como entidad municipal, está en un nivel regular con un 56% correspondientemente.

Todo lo referido demuestra que existe un avance considerable en la entidad de estudio respecto al desarrollo de la gestión por parte de los recursos humanos, por lo que ello evidencia que se sigan reforzando los indicadores establecidos en la Operacionalización de la variable.

En tal sentido, como lo menciona Atao, (2016), el tema de generar un buen servicio a la sociedad se debe también al nivel de atención que ofrecen los recursos humanos, por lo que si una organización desea alcanzar el éxito, necesariamente tiene que verificar diversos indicadores, como la, empatía, nivel de respuesta, etc, por lo que en ese orden de ideas, el indagador también se planteó un segundo

objetivo específico, donde tuvo como finalidad determinar el nivel de Calidad de Atención en la entidad en estudio.

Al desarrollar lo referenciado en el párrafo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

Se puede visualizar que en la tabulación 6, el 64% de los colaboradores de la entidad en estudio indican que la Calidad de Atención efectiva en la Municipalidad siempre se realiza, el 28% refieren que a veces y el 8% determinan todo lo contrario.

Los resultados referenciados no guardan una coherencia con el estudio de Rojas (2016), quien determina que existe un nivel de atención pésima o mala, esto reflejado en el 63% que señalaron los encuestados, y apenas un 13% indica que es regular, por lo que se señala que existe una gran insatisfacción por parte de los ciudadanos en dicho contexto municipal.

Finalmente, el investigador ha planteado como objetivo general en su investigación: Determinar la relación entre las variables de estudio en la entidad correspondiente, donde se puede determinar que, si existe correlación entre la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de Atención, esto según el resultado del coeficiente Spemarman ( $r=0.467$ ), por lo que se califica como positiva, moderada y significativa al 1%.

Estos resultados guardan una cercanía con el estudio científico de Pérez (2021) quien determinó la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio al usuario en el contexto de estudio, donde obtuvo un resultados de una correlación positiva, moderada y significativa al  $r=0,589$ ; de la misma manera no se guarda relación con la investigación de Goitia (2020) quien tuvo como prioridad verificar la

existencia de una relación entre la gestión administrativa y el grado de satisfacción de los usuarios, por lo que concluyó que si correlación positiva, muy baja y no significativa entre las variables de estudio, esto según el hallazgo de  $Rho = 0,144$ ; de la misma manera se tiene el análisis de Durán (2020) quien estudio la relación entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio en el organismo de control institucional donde indica un valor negativo de  $r=-0.678$ , lo que expresa lo contrario con el objetivo prioritario del autor en este informe de investigación.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se tuvo como primera conclusión específica, que un 76% de los encuestados determinan que la gestión administrativa desarrollada por los recursos humanos de institución siempre se realiza de forma efectiva, de la misma manera un 21% refieren que a veces se genera, por el contrario, un 3% señalan que está nunca se desarrolla, por lo que el autor establece que se sigan reforzando los indicadores de planeación, organización, dirección y control, con la finalidad de cumplir al 100% las metas institucionales planteadas.

**Segunda:** Consecuentemente, se generó como segunda conclusión específica, que un 64% de los encuestados determinan que la calidad de atención efectiva siempre es desarrollada por los recursos humanos de la entidad en indagación, de la misma manera un 28% refieren que ha a veces se gestiona, por el contrario, un 8% señalan lo contrario, por lo que el investigador establece que se sigan desarrollando en una mayor proporción los indicadores de capacidad de respuesta y fiabilidad para generar el 100% de lo establecido de manera organizacional.

**Tercera:** Por último, se tiene como conclusión general que, sí existe correlación entre la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de Atención, esto según el resultado del coeficiente Spearman ( $r=0.467$ ), por lo que se califica como positiva, moderada y significativa al 1%.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se encomienda al jefe de personal, liderar un equipo técnico para evaluar los resultados de los objetivos que se cumplen, así como las metas establecidas, todo ello con el objetivo de realizar una administración con base de eficiencia, eficacia y productividad, para ello es necesario conocer las políticas sobre la gestión administrativa con respecto al planeamiento, organización, dirección y control de los recursos humanos y económicos y alcanzar las metas establecidas de tal manera que se refleje en la mejora de la calidad de atención a los usuarios que acuden al municipio distrital de San Juan de Cutervo.

**Segunda:** Se tiene como segunda recomendación, que el área de recursos humanos, desarrolle talleres sobre la calidad de atención para el usuario, específicamente a través de convenios con la institución SERVIR, para generar un mejor esmero hacia la población. Por otra parte es importante el desarrollo de capacitaciones que permitan desarrollar las habilidades blandas de cada servidor de la municipalidad lo que le permitirá tener una mejor capacidad de respuesta y empatía y brindar una atención de calidad a los usuarios de este municipio en estudio.

**Tercera:** Se tiene como recomendación que se sigan reforzando las variables de estudio en la entidad, pues muestran una aprobación de manera significativa, no obstante, se puede llegar a establecer mucho mejor en beneficio social. Hoy en día se ha dado gran importancia al desarrollo personal y profesional de los funcionarios y servidores públicos en cuanto a sus capacidades y habilidades, por otra parte es necesario continuar implementando la simplificación administrativa, así como la comunicación asertiva tanto interna como externa en el municipio.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alcas, N. (2020) Institutional image and the quality of service. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46961>.
- Atao M. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Distrital de San Jospe-2015. Andahuaylas, Apurímac, Perú.
- Bowen, C. y Vaca, T. (2015). Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa de libro pernos de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil: S.ed. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream>.
- Carbonel, G. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en el departamento de servicio de la empresa ABC S.A. [tesis de pregrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.* <http://201.159.223.180/handle/3317/11738>.
- Cardona, J. (2018). Evaluation of the Quality of Services. Archives of Medicine, Vol.14, 1-9
- Chevez, J. (2015). Administrative Management and its Incidence in the Operation of the company Sumbawa S.A. Quevedo.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw Hill. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2218-3620202000040003200](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218-3620202000040003200).
- Chiavenato, I. (2003). Gestión del Talento Humano. Colombia: McGrawhill: <https://jgestiondeltalento humano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7.<sup>a</sup> ed.). México. McGraw-Hill.
- Córdoba, M. (2013). Formulación y Evaluación de Proyectos (2da ed.). Bogotá: ECOE.

- Durán, B. M. (2020) Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48280>.
- Fernández, M. A., & Araujo, A. A. C. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2),1-3
- Goitia, A. (2020) Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47484>.
- Gonzales, S.S., Viteri, D.A., Izquierdo, A.M., y Verdezoto, G.O. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Universidad y Sociedad*.12 (4). <http://scielo.sld.cu/>.
- Guadarrama, E. (2015). Teorías de la Organización y Pensamiento Estratégico. Griffin, R. (2011). Administración (Décima ed.). México D.F., México: CENGAGE.
- Guana, A. D. S. (2019). Aproximaciones teóricas a la planeación estratégica y la contabilidad gerencial como elementos clave en la gestión de las pymes en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, (46), 161-186.
- Guevara, S. M. (2020) Auditoría gubernamental y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Lambayeque: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47368>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial.
- Layme, E. (2015) Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de

la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, Perú. Disponible en. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/22>

Lira, E. J. (2020) Gestión administrativa y aplicación del procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Lambayeque: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45825>

Maxwell, C. J. Desarrolle el líder que está en usted, 7ma ed., 001-200, San Pablo, Bogotá – Colombia.

Membrado, J. (2002). Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia. Madrid. España. Díaz De Santos.

Mendoza, A. A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial companies in the city of Manta. Dominio de metas.

Mendoza. (2017) Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.

Molina, G., Ramírez, A. A., Ruiz, A. M. (2104). Tensiones en las decisiones en salud pública en el sistema de salud colombiano: el bien común en confrontación con los intereses y prácticas particulares. Medellín-Colombia.

Morales, C., Tarazona, P, D (2015) Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/467>

Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.

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 pregrado]*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulices%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Revista Marketing.*, 49:41-50

Pérez, C. L. (2021) La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4033>.

Pizzo, M. (2018). Building a definition of Quality in Service. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-unadefinicion-decalidad-en-el-servicio/>.html

Pride, W., y Ferrell, O.C. (2018). *Foundations of marketing*. 8th Edition. Cengage Learning las Ciencias, 3(2), 947-964. <http://scielo.sld.cu/>.

Ramírez, C, Ramírez, M (2016). *Fundamentals of Business Administration*. ECOE Ediciones: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218-)

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación

Rojas, N. (2016). *Factores Sociodemográficos Relacionados a la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia de la Clínica Good Hope, Lima, 2016. [tesis de posgrado]*. Universidad Peruana Unión. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/1102>.

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernandez, H.G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Inf. tecnol.* 3(4). <http://dx.doi.org/>.

Saavedra, J. (2019). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. Tesis de maestría. Universidad Peruana de las Américas. Lima.

Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnología y humanista*. Edit. Universidad Ricardo Palma. Perú

Siabato, M. (2004). *Gestión y gerencia en los colegios cooperativos de Bogotá*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia (EDUCC)

- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. (14.a ed.). México, McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Terry, G. (1996). *Principios de la administración*. Compañía Editorial Continental.
- Villegas, B., Reyes, Y.; Pérez, J., y, Maldonado, J. (2016). *Organizational Strategies for the Improvement of Administrative Management in Companies*. Educational Tracks 121.
- Arciniegas, O. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1) ,26-36. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sciarttext&pid=S2219-71682017000100003>
- Ardolino, M., Rapaccini, M., Sacconi, N., Gaiardelli, P., Crespi, G. and Ruggeri, C. (2018), *"The role of digital technologies for the service transformation of industrial companies"*, *International Journal of Production Research*, Vol. 56 No. 6, pp. 2116-2132.
- Baines, T. and W. Lightfoot, H. (2013), *"Servitization of the manufacturing firm: Exploring the operations practices and technologies that deliver advanced services"*. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 34 No. 1, pp.2-35.
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). *La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador*. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232.
- Lenka, S., Parida, V., Sjödin, D. and Wincent, J. (2018), *"Towards a multi-level servitization framework: Conceptualizing ambivalence in manufacturing firms"*, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 38 No. 3, pp. 810-827.
- Montoya, C., Boyedo, M. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 20, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 1-20

- Murillo, R. S. G., Svoboda, W. K., Gamarra, C. J., & de Souza, É. F. (2021). *Entre lo que se dice y lo que se calla: visitando el concepto de empatía en la atención integral a la salud del adulto mayor*. *Revista Española de Educación Médica*, 2(1), 74-91.
- Pérez, A. C., León, N. K. Q., & Coronado, E. A. G. (2017). *Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida*. *Enseñanza e investigación en psicología*, 22(1), 58-65.
- Samuel, M. T., & Stanescu, C. L. V. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. *Revista Científica Compendium*, 18(35).
- Sánchez, G. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11ca201602.pdf>
- Toledo, M. (2016). *El clima institucional y su incidencia en la calidad del servicio educativo de la escuela de educación básica "Febres Cordero" del Cantón Marcabellí de la provincia de El Oro, Ecuador, periodo lectivo 2013-2014. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5522>.
- Toral , R., & Zeta, A. (2016). *Gestion administrativa y calidad del servicio en el area jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. [tesis de posgrado]*. Universidad Nacional de Loja. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>.
- Vargas , M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Gestión administrativa	Bowen y Vaca (2015) con respecto a la gestión administrativa, indican que esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la institución, de todas las áreas de la organización, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados económicos.	La variable se operacionalizó en razón de las dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, cuya valoración se realizó a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Planeación	Planificación estratégica Planificación operativa	1,2,3,4,5	Ordinal	Cuestionario
			Organización	Estructura organizacional Manuales y funciones	6,7,8,9,10		
			Dirección	Responsabilidad Liderazgo	11,12,13,14,15		
			Control	Medición de resultados Retroalimentación	16,17,18,19,20		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Calidad de atención	Atao (2016), alude sobre la calidad de servicio y explica que son hechos, actividades o desempeño. Actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una organización	La variable se operacionalizó en razón de las dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad Empatía., cuya valoración se realizó a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Fiabilidad	Servicio oportuno Personal informado Eficacia	1,2,3,4,5	Ordinal	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición Rapidez del servicio	6,7,8,9,10		
			Seguridad	Confianza Amabilidad Cortesía	11,12,13,14,15		
			Empatía	Interés institucional por el beneficiario Atención empática individualizada	16,17,18,19,20		

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gestión administrativa

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de Gestión administrativa de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo.

INSTRUCCIONES: marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)

Nº	Ítems	Niveles		
		0	1	2
<b>Planeación</b>				
1	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades			
2	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.			
3	Se respetan los derechos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo cuando se toman decisiones			
4	El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza			
5	Existe conocimiento de las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus actividades.			
<b>Organización</b>				
6	El personal que labora tiene conocimiento que la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo cuenta con un organigrama funcional.			
7	Las actividades que se realizan en la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo son debidamente coordinadas			
8	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones respecto a los cargos del personal.			
9	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo asumen sus funciones con responsabilidad			
10	La comunicación entre las áreas o unidades es limitada a tal punto que compromete con el desarrollo de sus funciones.			
<b>Dirección</b>				
11	El área de participación ciudadana de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo cuenta con los instrumentos de gestión actualizados			

12	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la municipalidad			
13	Los funcionarios buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales			
14	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo			
15	Demuestran predisposición los trabajadores de la institución para el trabajo coordinado.			
<b>Control</b>				
16	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia			
17	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos			
18	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.			
19	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo			
20	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de las metas de la institución			

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario de calidad de atención

El presente instrumento tiene como finalidad de valorar la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo

INSTRUCCIONES: marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)

Nº	Ítems	Niveles		
		0	1	2
<b>Fiabilidad</b>				
1	Los problemas de los usuarios son atendidos con total eficacia y fiabilidad por el colaborador			
2	El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre están informados sobre los servicios brindados			
3	Se cumple las expectativas y las percepciones de un buen servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo			
4	Los servicios brindados en la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo los considera de calidad			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
5	Los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo, son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos			
6	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos			
7	Las asesorías del personal de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios			
8	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.			
<b>Seguridad</b>				
9	Existe criterio para atender las solicitudes acordes al orden de llegada			
10	El personal de la entidad transmite la confianza necesaria a los colaboradores			
11	La sólida firmeza con que son atendidas las solicitudes, es satisfactorio para el usuario			

12	El usuario se siente seguro al solicitar la atención en las diferentes áreas de la de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo			
<b>Empatía</b>				
13	La Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.			
14	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.			
15	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo atienden individualmente sus consultas cuando es requerida			
16	El personal de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo, demuestra respeto hacia su persona.			

## ANEXO 3 – Validación de instrumentos

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN DE CUTERVO"
- Apellidos y Nombres del experto: Miriam Soledad Vilchez Ríos
- Grado Académico: Maestra en Gestión Pública
- Institución en la que trabaja el experto: Unidad Desconcentrada Regional Cajamarca III – Cutervo - SIS
- Cargo que desempeña: Profesional de Servicio al Asegurado
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: Dante Sánchez Villegas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Cutervo, diciembre del 2021

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 41673205

## ANEXO 4 – Validación de instrumentos

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN DE CUTERVO"
- Apellidos y Nombres del experto: Vásquez Vilchez Merly Julissa
- Grado Académico: Maestra en Gestión Pública
- Institución en la que trabaja el experto: Unidad Desconcentrada Regional Cajamarca III – Cutervo – SIS
- Cargo que desempeña: Gestor IPRESS – Hospital Santa María de Cutervo
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: Dante Sánchez Villegas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Cutervo, diciembre del 2021

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 42674637

## ANEXO 5 – Validación de instrumentos

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN DE CUTERVO"
- Apellidos y Nombres del experto: VELIZ LLAGUENTA SANDY
- Grado Académico: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
- Institución en la que trabaja el experto: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMAHUACA
- Cargo que desempeña: GERENTE MUNICIPAL
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: Dante Sánchez Villegas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>						49

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMAHUACA

Pomahuaca, diciembre del 2021

Abg. Sandy Veliz Llaguenta  
GERENTE MUNICIPAL

FIRMA DEL EXPERTO

DNI:70857069



1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	1	2	2	2	2	2	0	1	1	2	1	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	1	2	1	0	2	0	2	2	2	2	0	2	0	
2	2	1	2	1	0	2	0	2	1	1	2	0	2	0	
2	2	1	2	1	0	2	0	2	1	1	2	0	2	0	
2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	1	2	2	0	2	0
2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	1	2	0	1	0	1
2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	1	2	0	1	0	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	1	0	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	1	0	1
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	0	2	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2

1	1	1	1	1	1	20	:
1	1	1	1	1	1	20	:
2	1	2	1	2	32	:	
2	1	0	1	0	31	:	
2	1	0	1	0	32	:	
2	2	0	2	0	26	:	
2	2	0	2	0	24	:	
2	2	1	2	1	26	:	
2	2	1	2	1	29	:	
2	2	1	2	1	27	:	
2	2	1	2	1	27	:	
2	2	2	2	2	33	:	
2	2	2	2	2	33	:	
2	2	2	2	2	36	:	
2	2	2	2	2	36	:	
2	2	2	2	2	34	:	
1	1	2	1	2	33	:	
1	1	2	1	1	32	:	
1	1	2	1	1	32	:	
1	1	2	1	1	32	:	
1	1	2	1	1	34	:	
2	1	2	2	1	34	:	
2	2	2	2	2	36	:	

2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	34	3	
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	3	
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	3	
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	3	
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	3	
2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	3	
2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2	0	27	2
2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	1	2	2	1	2	2	0	2	2	0	26	2	
2	2	2	2	2	2	0	2	0	0	2	2	2	2	2	1	0	2	1	0	28	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	0	2	1	0	32	3	
1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	1	0	31	2	
1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	1	0	31	2	
1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	38	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	38	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	3	
0	2	0	2	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	3	
0	2	0	2	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	3	
2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	3	

2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	34	3		
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	0	2	2	32	3	
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	2	0	1	2	1	0	2	1	28	2	
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	2	0	1	2	1	0	2	1	28	2	
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	0	2	1	32	3	
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	0	2	1	32	3	
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	33	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	38	3
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	37	3
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	3
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	37	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	37	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	37	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	37	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	36	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	34	3
2	2	2	2	2	0	2	0	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	29	2
2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	31	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	34	3
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	31	2
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	31	2

2	2	2	2	2	0	2	0	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	37
2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	37
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	36
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	34
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	29
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	31
2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	34
2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	31
2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	33
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	34
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40