

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO - ILAVE,
2024”**

PRESENTADA POR:

JOSE CARLOS LUPACA HUISA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

PUNO - PERÚ

2024



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



11.7%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 11 OCT 2024, 5:01 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
2.03%

● CHANGED TEXT
9.67%

Report #23199839

JOSE CARLOS LUPACA HUISA // “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO -

ILAVE, 2024” RESUMEN La investigación tiene como objetivo determinar l a relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del

servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024. La población estuvo constituida por 350 usuarios, aplicándose el muestreo

probabilístico conformado por 183 usuarios que solicitaron algún servicio a la municipalidad. Para obtener la información se utilizó un cuestionario

para la gestión administrativa y otro para la calidad del servicio mediante una escala de actitudes tipo Likert. 5 7 10 12 23 37

El método que se utilizó fue el deductivo, el enfoque fue cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental - transversal y nivel correlacional.

Los resultados obtenidos fueron; el 36,07% de los encuestados indican que el nivel de planeación es regular, un 6,01% de los encuestados manifiestan que el nivel de

organización es malo, un 14,21% de los encuestados indican que el nivel de dirección es malo y un 37,70% hacen referencia que el nivel de

control es adecuado. El 35,52% de los encuestados hacen referencia que el grado de los elementos tangibles de la calidad de servicio es

regular, el 31,69% de los encuestados manifiestan que el nivel de fiabilidad es bueno, el 19,67% indican que el grado de capacidad de

respuesta es buena y el 51,91% hacen referencia que el nivel de seguridad es bueno. 1 4

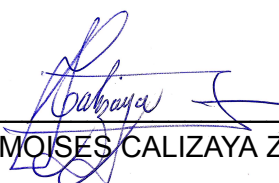
Yudy Roxana ALANIA LAQUI

Oficina de Repositorio Institucional

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO - ILAVE,
2024
PRESENTADA POR:
JOSE CARLOS LUPACA HUISA
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

: 
M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Negocios, Administración

Puno, 14 de noviembre del 2024

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme día a día, por darme una familia maravillosa y brindarme salud.

A mis queridos padres: Celestino Lupaca Turpo y Lucia Huisa Huanca, por ser el pilar fundamental e importante en mi formación por inculcarme sentimientos hábitos y valores.

A mis docentes quienes me inculcaron sus conocimientos, experiencias, sabiduría, para la obtención de mi grado de Contador Público.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos - Puno, por abrirnos las puertas a un mundo lleno de esfuerzo y satisfacciones.

A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por brindarme las herramientas necesarias para defenderme en el ámbito profesional, que gracias a las enseñanzas de sus docentes forman profesionales de gran sabiduría científica y técnica.

A los jurados evaluadores: Dr. David Moises Calizaya Zevallos, M.Sc. Jose Eladio Nuñez Quiroga y M.Sc. Korina Asqui Gomez, por su colaboración en la presente investigación, sugerencias y sus consejos, que ayudan a formarme como investigador.

A mi asesora de tesis la Dra. Marlene Cusi Montesinos, ya que con sus sugerencias, intelecto y su orientación fue indispensable para poder desarrollar cada etapa de desarrollo del trabajo de investigación.

A los usuarios de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, por su cooperación en el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
INDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	18
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.2. ANTECEDENTES	18
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	19
1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES	25
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	27
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	27
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	28
2.1.1. LAS MUNICIPALIDADES	28
2.1.1.1. AUTONOMÍA MUNICIPAL	28
2.1.1.2. FUNCIONES DE LAS MUNICIPALIDADES	29
2.1.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	30
2.1.2.1. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	31
2.1.2.2. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	39
2.1.3. CALIDAD DE SERVICIO	39
2.1.3.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD	41
2.1.3.2. CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	42
2.1.3.3. CUALIDADES O CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	42
2.1.3.4. IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE UN SERVICIO	44
2.2. MARCO CONCEPTUAL	44
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	47
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	47
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	47

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	48
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	49
3.2.1. POBLACIÓN	49
3.2.2. MUESTRA	49
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	50

3.3.1. TÉCNICAS	50
3.3.2. INSTRUMENTO	50
3.3.3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS	50
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	53
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	54
3.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	54
3.5.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	55
3.5.5. MÉTODO DEDUCTIVO	55
3.5.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	55
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	57
4.1.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	57
4.1.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	60
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	61
4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	61
4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	64
4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	67
4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	70
4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	73
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operacionalización de las variables	53
Tabla 02: Prueba de normalidad	56
Tabla 03: Nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	57
Tabla 04: Nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	60
Tabla 05: Significancia y correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	62
Tabla 06: Significancia y correlación entre la dimensión planeación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	65
Tabla 07: Significancia y correlación entre la dimensión organización con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	68
Tabla 08: Significancia y correlación entre la dimensión dirección con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	71
Tabla 09: Significancia y correlación entre la dimensión control con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	74

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Ubicación de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave	48
Figura 02: Nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	58
Figura 03: Nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao, 2024.	60

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	89
Anexo 02: Universidad Privada San Carlos	91
Anexo 03: Universidad Privada San Carlos	94
Anexo 04: Base de datos	96

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024. La población estuvo constituida por 350 usuarios, aplicándose el muestreo probabilístico conformado por 183 usuarios que solicitaron algún servicio a la municipalidad. Para obtener la información se utilizó un cuestionario para la gestión administrativa y otro para la calidad del servicio mediante una escala de actitudes tipo Likert. El método que se utilizó fue el deductivo, el enfoque fue cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental - transversal y nivel correlacional. Los resultados obtenidos fueron; el 36,07% de los encuestados indican que el nivel de planeación es regular, un 6,01% de los encuestados manifiestan que el nivel de organización es malo, un 14,21% de los encuestados indican que el nivel de dirección es malo y un 37,70% hacen referencia que el nivel de control es adecuado. El 35,52% de los encuestados hacen referencia que el grado de los elementos tangibles de la calidad de servicio es regular, el 31,69% de los encuestados manifiestan que el nivel de fiabilidad es bueno, el 19,67% indican que el grado de capacidad de respuesta es buena y el 51,91% hacen referencia que el nivel de seguridad es bueno. Por lo tanto, se determinó que existe una relación positiva considerable entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva ($Rho\ 0.759$ y $p=0.000$). esto expuesto por los encuestados.

Palabras clave: Administrativa, Calidad, Gestión, Municipalidad, Servicio y usuarios.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship that exists between administrative management and the quality of the service in the Provincial Municipality of El Collao - Ilave, 2024. The population was made up of 350 users, applying probabilistic sampling made up of 183 users who requested some service to the municipality. To obtain the information, a questionnaire for administrative management and another for service quality were used using a Likert-type attitude scale. The method used was deductive, the approach was quantitative, descriptive with a non-experimental - transversal design and correlational level. The results obtained were; 36.07% of those surveyed indicate that the level of planning is regular, 6.01% of those surveyed indicate that the level of organization is bad, 14.21% of those surveyed indicate that the level of management is bad and 37.70% refer that the level of control is adequate. 35.52% of the respondents refer that the degree of the tangible elements of the quality of service is regular, 31.69% of the respondents state that the level of reliability is good, 19.67% indicate that the degree of response capacity is good and 51.91% refer that the level of security is good. Therefore, it was determined that there is a considerable positive relationship between administrative management and service quality, with a level of positive correlation (Rho 0.759 and $p=0.000$). this was stated by the respondents.

Keywords: Administrative, Quality, Management, Municipality, Service and users.

INTRODUCCIÓN

A nivel global, las organizaciones gubernamentales se encuentran enfrentando una serie de dificultades que ponen a prueba la eficacia de su gestión administrativa. Estos desafíos se manifiestan en la falta de conocimiento, la resistencia al cambio, la insuficiencia de liderazgo, la obsolescencia tecnológica, la falta de compromiso institucional y la falta de eficacia en el desempeño de los empleados. Además, las deficiencias también se pueden observar en los clientes que visitan la organización con la expectativa de recibir un servicio de calidad, sin embargo, son atendidos de manera poco amable y carecen de prontitud, en ocasiones sin la especialización necesaria, además de recibir respuestas que sobrepasan el tiempo establecido (López et al., 2022).

Además, es importante destacar que en la gestión administrativa se pueden identificar cuatro pilares básicos indispensables que son la planificación, el control, la dirección y la organización; todo este procedimiento implica la utilización de diversas técnicas y métodos que resultan de gran ayuda para supervisar y gestionar adecuadamente la asignación de recursos financieros, humanos y materiales en una organización.

Según la teoría, la relevancia de llevar a cabo investigaciones radica en proporcionar a la comunidad académica y a los investigadores teorías que aborden los temas de gestión administrativa y la calidad de servicios. La información generada a partir de estas investigaciones debe ser punto de discusión, sobre todo en entornos académicos, debido a la constante evolución de nuevas teorías en la gestión y prestación de servicios tanto en instituciones públicas como privadas.

En términos prácticos, la relevancia de llevar a cabo esta investigación radica en la presentación de los hallazgos a la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, proporcionando información valiosa que podría utilizarse como recurso para abordar y

resolver los problemas investigados. De manera similar, desde esta perspectiva, los hallazgos podrían usarse como un precedente para futuros esfuerzos de investigación relacionados con el tema bajo examen.

El aporte científico de la investigación serán los resultados que podrán ser utilizados en un futuro, como antecedente para otras investigaciones. Así mismo, se contrastarán las teorías referentes a la gestión administrativa y calidad de servicio y se determinará la relación existente entre las variables del estudio.

Al aporte innovador de la presente la presente investigación será que los instrumentos serán aplicados a los usuarios de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, para conocer sus percepciones sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brindan los funcionarios de la municipalidad, con el fin de realizar una serie de conclusiones y recomendaciones que servirá a los funcionarios, realizar las correcciones y mejoras que ellos crean convenientes y que contribuyan a alcanzar los objetivos a nivel institucional. Es por ello, que la presente investigación brindará soporte a la gestión administrativa, proveyendo información útil, en la mejorar de la calidad de servicio, propiciando confianza y contribuyendo en la gestión de la entidad, reconociendo de esta manera un soporte en la calidad del servicio, permitiendo disminuir los tiempos de espera.

Esta investigación está conformada por cuatro capítulos:

En el capítulo I: Tenemos lo que es el planteamiento de problema, problema general, problemas específicos, la justificación de la investigación, antecedentes internacionales internacionales, antecedentes nacionales y antecedentes locales y por último encontramos lo que son los objetivos de la investigación.

En el capítulo II: Denominado revisión de literatura aquí tenemos lo que es el marco teórico, marco conceptual, hipótesis de la investigación, variables de la investigación son

recursos directamente recaudados y ejecución presupuestaria, por último, tenemos lo que es la operacionalización de variables.

En el capítulo III: Encontramos lo que es la metodología, diseño, nivel, y tipo de investigación, también encontramos lo que es la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, por último, tenemos lo que es la matriz de consistencia.

En el capítulo IV: tenemos lo que son los resultados y discusión de la investigación.

Finalmente tenemos las conclusiones de la investigación. Las recomendaciones en base a las conclusiones, las referencias bibliográficas, y por último tenemos lo que son los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, las organizaciones están dedicadas a buscar de manera continua la perfección y la innovación para poder mantenerse competitivas y sólidas en un entorno de mercado globalizado (Colina, 2019). Entonces una adecuada gestión administrativa en las estructuras organizacionales resulta fundamental en el progreso de sus operaciones, dado que contribuye a optimizar la interacción entre la eficiencia en la producción, los gastos y la excelencia en los estándares, al mismo tiempo que facilita la consecución de las metas dentro de los marcos temporales señalados (López, 2023).

En la actualidad, en muchos países de Latinoamérica se observa que el servicio público generalmente es de baja calidad de servicio, ya que las instituciones aún continúan utilizando estructuras antiguas y obsoletas que en numerosas ocasiones resultan poco eficaces. Por lo tanto, están de la opinión de que es necesario implementar estrategias de administración innovadoras que abarquen un cambio completo en todas las áreas, demostrando verdaderamente un liderazgo empresarial en un entorno laboral favorable. Esto podría ser alcanzado mediante la aplicación de principios de gobernanza y gobernabilidad a nivel institucional (Bellomo & Oszlak, 2020).

Se considera que la calidad del servicio es un elemento esencial que añade valor a las empresas y organizaciones gubernamentales, ya que el nivel de atención que se brinde a

los usuarios resultará fundamental para lograr el éxito, dado que son la razón de existir tanto para las empresas como para las entidades públicas. En México, según la opinión de los ciudadanos que interactúan con las entidades gubernamentales, consideran que el servicio que reciben es de calidad promedio. Esta percepción se deriva de la eficiencia en la atención y los tiempos de espera por parte de los funcionarios públicos. Por lo tanto, sugieren que se debería mejorar la coordinación y liderazgo en estas instituciones. Además, mencionan que si tuvieran la opción, preferirían realizar sus trámites en el sector privado (Jiménez, 2019).

En Perú, la gran parte de las entidades municipales tienden a ser administradas de manera empírica, es decir, sin seguir un marco o directriz establecida previamente. La gestión municipal convencional no ha demostrado ser efectiva porque carece de eficiencia, además de presentar falencias en términos de experiencia y conocimiento técnico en la administración. Esto implica que existe desconocimiento en la aplicación de prácticas como la planificación, organización, dirección y control de procesos, lo cual resulta en la toma de decisiones que no están enfocadas en proporcionar un servicio de calidad (Castillo, 2023). La calidad de atención prestada al usuario se convierte en un punto de conexión importante entre el gobierno y el ciudadano, siendo fundamental en casi todos los sectores económicos considerar la satisfacción del cliente como un beneficio adicional en el caso de bienes tangibles y, sin lugar a dudas, primordial en el ámbito de las empresas de servicios (Herrera & Francke, 2017).

De acuerdo con Zavaleta (2023), en Perú se manifiesta que la mala calidad de los servicios públicos se debe principalmente a la ausencia o falta de cumplimiento del plan estratégico de las instituciones gubernamentales, lo que provoca también una carencia de financiamiento adecuado. Además, se señala la presencia de altos niveles de corrupción en dichas entidades como un factor contribuyente a esta problemática.

Esta situación problemática se manifiesta en todos los sectores de la región de Cajamarca, como evidencia clara de ello se puede mencionar que, de acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas, esta área geográfica ha demostrado tener problemas tanto en la inversión como en la gestión municipal. Esto se puede apreciar en el hecho de que devolvieron más de 250,000 soles al MEF, a pesar de que según el INEI es catalogada como la región más empobrecida de todo el país peruano (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

La planeación administrativa es sumamente importante en la administración pública, ya que radica en la adecuada coordinación entre los recursos que las entidades gubernamentales tienen a su disposición y los objetivos institucionales que se aspiran a lograr (Huahuachampi, 2021). La planeación permite prever y considerar de manera anticipada los potenciales peligros que puedan surgir en la municipalidad, al mismo tiempo que se definen de manera precisa cuáles son las prioridades principales de la municipalidad. Asimismo, proporciona una pauta que orienta las decisiones para lograr el objetivo de la municipalidad, el cual es cubrir todas las necesidades de la población (CETYS, 2021).

Por otro lado, la organización en el proceso administrativo permite trazar el rumbo de los diferentes logros y metas de la municipalidad para lograr sus objetivos. Además, la estructura administrativa logra garantizar que cada trabajador dentro de una municipalidad esté motivado y trabaje de forma eficiente, dando lo máximo de sí mismo y generando los resultados anticipados (Castillo, 2023). Para lograr satisfacer las necesidades de la población, es esencial que la municipalidad siga una serie de fases y procedimientos, que incluyen la planificación, el control y la dirección de todas las áreas de la organización, con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos establecidos (Herrera & Francke, 2017).

Asimismo, la dirección desempeña un papel de gran importancia en una municipalidad al ser responsable de la formulación, organización y ejecución de todas las actividades requeridas para lograr que se alcancen los objetivos de manera oportuna y eficaz (Mucha, 2022). La dirección es el medio a través del cual se comunican los objetivos de la municipalidad, así como las estrategias y métodos para lograrlos. Además, la formación de una moral compartida entre los trabajadores es facilitada, lo que a su vez contribuye a aumentar la productividad en el lugar de trabajo (Vargas, 2022).

Mientras tanto, el control administrativo desempeña un papel fundamental en asegurar que los recursos de la municipalidad sean empleados de forma óptima, logrando así eficacia y eficiencia en su gestión. Facilita la capacidad de reconocer y corregir posibles desviaciones o pérdidas de recursos, contribuyendo así a optimizar la eficiencia en la producción y reducir al mínimo los gastos superfluos (Medrano, 2017).

En la actualidad, en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, se enfrentan dificultades por su gestión administrativa debido a la carencia de habilidades y conocimientos profesionales, lo que resulta en una ejecución deficiente de los objetivos y metas establecidos. Asimismo, la calidad del servicio causa un descontento generalizado entre la población llaveña. En referencia a la gestión administrativa de la municipalidad, la falta de liderazgo en la planificación, organización, dirección y control se refleja en la tendencia a recurrir a improvisaciones como estrategia para resolver ciertos problemas, lo cual señala una carencia en la dirección de los objetivos estratégicos que deben ser anticipados en su enfoque institucional. De la misma manera, entablando conversación con algunos usuarios del municipio expresaron lo siguiente “los trabajadores no poseen conocimientos necesarios sobre las actividades que deben desempeñar en sus áreas de trabajo”, también señalaron que “los trabajadores se muestran poco cordiales y no aclaran mis dudas e inquietudes”.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión planeación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión control con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Acosta (2022), llevó a cabo un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio que brinda la administración de cementerios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato. El tipo de estudio realizado fue descriptivo y correlacional, todos los datos recopilados se analizaron usando el programa SPSS, considerando la opinión de los propietarios de los nichos en los tres cementerios municipales que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato. El instrumento utilizado para esta investigación es la encuesta. El alfa de Cronbach se utiliza para determinar la validez de un cuestionario al analizar la relación entre sus variables en los datos presentados. Se observa una alta fiabilidad del 0.925, lo que indica que los ítems del cuestionario están fuertemente relacionados entre sí, demostrando así un alto nivel de confiabilidad. Además, esta acción facilita la comprensión de que las preguntas orientadas serán útiles para verificar los objetivos. Se llevó a cabo el análisis de

correlación de Spearman para examinar la relación entre las variables y validar la hipótesis.

Paredes (2020), en su estudio tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa e identificar factores óptimos relacionados con la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato. El método utilizado en la investigación fue cuantitativo y la hipótesis planteada fue verificada mediante el análisis de la prueba estadística apropiada. El análisis cumplió con los requisitos metodológicos de un estudio descriptivo correlacional; se encontró que la gestión administrativa está estrechamente vinculada con la calidad del servicio, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en el conjunto de datos completo, lo que indica una correlación positiva moderadamente alta. La conexión entre las dos variables que se están analizando demostró que la calidad del servicio percibida por los docentes y estudiantes está directamente relacionada con la dirección y organización, destacando especialmente la importancia de la planificación y control en el proceso de gestión administrativa.

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Santos & Yanccehuallpa (2019), elaboraron una investigación que tuvo por objetivo describir la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha. Uso de métodos científicos, inductivo y deductivo. Se seleccionaron 150 usuarios del distrito de Yanacancha mediante muestreo simple no probabilístico. En la municipalidad se observa que la planeación se relaciona positivamente con la calidad del servicio al usuario. La planificación en la administración se refleja en un nivel medio del 51% de encuestados y una correlación positiva de 0,54 entre planificación y calidad del servicio municipal. Hay una correlación positiva y significativa entre la administración y la calidad del servicio al cliente. La conclusión se respalda con un coeficiente de correlación de 0,70.

Ancajima (2022), en su tesis de grado tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio. El trabajo es de investigación básica para recolectar información sobre fenómenos del mundo sin abordar estudios prácticos. El diseño es correlacional descriptivo, ya que las variables no son manipuladas. Los datos más relevantes de la gestión administrativa: 72% regular en planificación, 84% regular en dirección; en calidad de servicios: 68% regular en calidad de respuesta, 48% regular en empatía; implica descontento con la gestión y calidad. Finalmente concluye que existe correlación positiva entre gestión administrativa y calidad de servicios.

Noblecilla (2020), realizó una tesis con el objetivo de determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima. El enfoque de investigación fue cuantitativo, descriptivo-correlacional, de tipo básico, no experimental y con un diseño transversal. Al analizar los resultados, se observó que el 75.7% de los participantes de la encuesta tienen una percepción negativa sobre la gestión administrativa, mientras que el 77.9% considera deficiente la calidad del servicio proporcionado. Mediante el análisis de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, se llegó a la conclusión de que hay una relación positiva y altamente significativa entre las variables estudiadas, respaldada por un coeficiente de Rho Spearman de 0.941**, con un nivel de confianza del 95% y una probabilidad menor a 0.05 ($p \text{ valor}=0.000 < \alpha=0.05$).

Zárate (2019), su tesis de grado tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac. El tipo de estudio que está llevando a cabo es de naturaleza básica, lo cual implica que se centra en aspectos cuantitativos. En el contexto de la investigación actual, se emplea un diseño experimental transeccional. La correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio es moderadamente positiva, significativa

a un nivel de 99% en la municipalidad. En resumen, se logró el objetivo al encontrar una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y calidad de servicio, lo que indica que a mayor gestión, mayor calidad de servicio.

Gago & Garcia (2020), desarrollaron un estudio con el objetivo de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. Esta investigación utilizó el método científico, es un estudio aplicado con nivel correlacional y diseño descriptivo-correlacional. Como resultado de su estudio el 16% de los usuarios opinó que la gestión administrativa es regular, mientras que el 84% la encontró favorable. En cuanto a la calidad de servicio, el 10% la consideró regular y el 90% la calificó como favorable. Se utilizó el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman para probar hipótesis; el p-valor fue 0,003, menor al nivel alfa (0,05). Mayor gestión administrativa resulta en mayor calidad de servicio percibida por los usuarios.

Alejandro (2022), realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022. El tipo de estudio fue considerado como básico debido a su finalidad específica, con un enfoque metodológico correlacional que se caracterizó por un diseño no experimental de corte transversal. Determinando los datos obtenidos, se puede concluir que hay una correlación directa bastante fuerte y significativa, con un nivel alto medido en 0.736, y además se verifica que el valor de significancia es menor que 0.05 con un p-valor de 0.000. Asimismo, el cual es menor que el nivel convencional de 0.05. Además, también se puede notar que el 69,4 % de los contribuyentes consideraron que la gestión administrativa fue de nivel regular, en contraste con el 27,8 % que la calificaron como buena y solo el 2,8 % la calificaron como deficiente. Además, es importante destacar que la mayoría de los contribuyentes, un 75,5%, consideraron que la calidad del servicio era aceptable, en contraste con solo el 20,8% que la encontraron positiva y un pequeño porcentaje, únicamente el 3,7%, la calificaron como negativa.

Llanos (2023), su investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. El nivel de gestión administrativa fue medio en el 47,3 %, bajo en el 31,8 % y alto en el 20,9 %; la calidad de servicios fue media en el 40 %, baja en el 39,1 % y alta en el 20,9 %. Concluyendo que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022.

Chuquimango (2021), desarrolló una investigación con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019. La investigación fue de tipo básica, cuantitativa y no experimental, utilizando un método analítico-sintético para analizar las variables con base en un cuestionario. Los resultados muestran que el 54% afirmó falta de motivación para sugerir mejoras, el 100% dijo que no había comunicación sobre el plan estratégico, el 67% notó falta de reconocimiento por parte de la gerencia, el 74% mencionó ausencia de capacitación, el 51% sintió mal ambiente de trabajo, el 57% observó que no había seguimiento de las tareas y El 77% afirmó que los mecanismos de retroalimentación eran insuficientes. También, concluye que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Torres (2023), elaboró un estudio de grado con el objetivo de determinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán – 2022. El enfoque utilizado en el método fue de tipo aplicado y se centró en el uso de herramientas cuantitativas. Además, se optó por un diseño de investigación no experimental de corte transversal, con un enfoque descriptivo y correlacional a nivel de análisis. Al llegar a la conclusión de que hay una correlación moderadamente positiva entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios, es esencial para poder

determinar si las acciones realizadas están en línea con los objetivos que se pretenden alcanzar, ya que, en última instancia, la entidad tiene la responsabilidad de brindar un servicio efectivo a los ciudadanos. Además, es fundamental tener una comprensión clara de los resultados deseados, ya sea en términos de bienes, servicios o infraestructura pública, en el ámbito de la administración pública.

Malpartida (2023), elaboró una investigación con el propósito de determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. Este estudio se clasifica como aplicado y de nivel descriptivo, y presenta un diseño no experimental transeccional correlacional. Los resultados muestran una relación débil e indirecta negativa no significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Esto se traduce en que, para la mayoría de los trabajadores, la municipalidad se encarga de gestionar, planificar, organizar, dirigir y supervisar en niveles superiores. Igualmente, el 51% de los usuarios se comporta de forma similar en esta situación. Esto implica que la municipalidad proporciona la infraestructura física necesaria, así como garantiza la confiabilidad, la capacidad de reacción y la seguridad a niveles mínimos.

Polo & Sánchez (2022), en su tesis de grado tuvieron como objetivo explicar la relación existente entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo aplicado, de nivel correlacional y con un diseño no experimental. En cuanto a la gestión, el 74,15% la percibe como regular, el 19,05% como mala y el 6,80% como buena. Sobre la calidad de servicio, el 73,47% la considera regular, el 17,69% mala y el 8,84% buena. Se encontró que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la municipalidad, con un coeficiente de 0,726 según la prueba Rho de Spearman con un 95% de nivel de confianza y una significancia $<.001$.

Alegre (2022), desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash. Se llevó a cabo un estudio de investigación básica que se centró en recopilar datos cuantitativos para describir fenómenos específicos. El diseño de estudio utilizado no involucró experimentos y se caracterizó por su enfoque transversal y correlacional. Se realizó un análisis estadístico usando la prueba de correlación Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,741 y un valor de 0,000. La relación entre gestión administrativa y calidad de servicio es significativa. Los niveles de calidad de servicio varían dependiendo de los niveles de gestión administrativa. Los trabajadores administrativos consideran que es regular (55%) y eficiente (30%). La planificación, dirección y control son eficientes nivel regular; la organización es ineficiente nivel regular.

López (2021), elaboró un estudio con el propósito de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021. La investigación fue de tipo aplicada, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional transversal. La hipótesis se confirmó al obtener una correlación positiva alta de 0.600 mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman, con un valor de significancia de 0.000, lo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, evidenciando una correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio público. La dimensión de planeación está fuertemente relacionada con la calidad del servicio público en la municipalidad, indicando una satisfacción alta del usuario, debido a la correlación positiva alta de 0.651** encontrada en la encuesta de campo.

Ñahui (2020), realizó un estudio con el objetivo de evaluar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cusco, 2020. Su enfoque es cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental correlacional y transversal. Se registró una cantidad de 74 trabajadores en el censo poblacional. El nivel

regular se encuentra en un 63,5%, mientras que el nivel bueno representa el 17,6%. El nivel malo, por otro lado, es del 18,9%, un porcentaje que es ligeramente inferior al nivel bueno. En lo que respecta a los resultados observados en términos de la calidad del servicio, se observa que el nivel regular es del 63,5%. Por otro lado, el nivel bueno representa el 14,9% y el nivel malo es del 21,6%, lo que apenas difiere en porcentaje del nivel bueno. La gestión administrativa guarda relación con la calidad del servicio, mostrando un nivel de correlación positiva

1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES

Choquehuanca (2021), su tesis de grado tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno. El tipo de investigación realizada fue de carácter básico, con un diseño que no implicaba la realización de experimentos, y se desarrolló a un nivel descriptivo correlacional. Se encontró una correlación directa y significativa entre la administración y la calidad de servicio, con una correlación positiva baja ($Rho\ 0.302$ y $p=0.001$). El 55.8% de los funcionarios calificaron la gestión administrativa como regular, mientras que el 45.8% calificaron la calidad del servicio como inadecuada. Se necesita mejorar la calidad de servicio para lograr los objetivos, y hay una relación importante entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad.

Frisancho (2022), su artículo científico tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad del servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Puno – 2022. En la investigación empleó el enfoque descriptivo-correlacional, es descriptivo al no modificar variables y correlacional al analizar la relación entre estas y es un estudio correlacional porque busca la relación entre variables sin manipularlas. Se encuentra una correlación directa y alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0,837$, lo que indica que los usuarios asocian la percepción del servicio

con la gestión administrativa de la entidad. En la investigación, observaron que la organización y control, la calidad de servicio, la planificación y la dirección están estrechamente relacionadas de la municipalidad, siendo clave para una gestión administrativa efectiva.

Pumaquispe (2021), su tesis de grado realizada en el distrito de Sina tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021. El trabajo de investigación utilizó el método hipotético-deductivo, que consiste en observar, formular hipótesis, deducir suposiciones importantes, comprobar enunciados y comparar con la experiencia. 64.90% de 37 sujetos indican nivel regular en gestión administrativa, 22.80% de 13 sujetos indican nivel bueno, 12.30% de 7 sujetos indican malo. Correlación positiva alta entre gestión administrativa y satisfacción laboral con Rho de Spearman de 0.883, significancia $p = 0.003 < 0.05$. La gestión administrativa evalúa las etapas de: planificación, organización, liderazgo y control. Influye mucho en la satisfacción laboral al dar prioridad a un buen sistema de recompensas, buenas condiciones laborales y apoyo de los colegas para mejorar constantemente el sector público y alcanzar metas y objetivos.

Suaña (2021), su tesis de grado tuvo como objetivo analizar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y determinar su incidencia en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Acora. El estudio fue correlacional, explicativo y fundamental. La investigación es de campo, documental y transaccional sin experimentación. Se llevó a cabo una minuciosa investigación de ejecutivos con diversas características. Se considera que las actitudes principales que afectan la calidad de servicio en la municipalidad son mayoritariamente deficientes, especialmente en términos de alcanzar las metas de funcionamiento municipal. Manejan actividades con conocimientos y habilidades adecuadas, valores positivos y muestra de iniciativa propia como servidores.

Para lograrlo, se esfuerzan y son responsables en sus tareas. Son impulsores de destrezas individuales y grupales, demostrando capacidad de adaptación en sus tareas.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la relación que existe entre la dimensión planeación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión organización con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión dirección con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión control con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. LAS MUNICIPALIDADES

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades nro 27972, se define que los órganos de Gobierno Local son aquellos que se derivan directamente de la voluntad expresada por la población. En calidad de entidades legales que pertenecen al ámbito del derecho público interno, las mismas poseen la facultad de llevar a cabo de manera autónoma decisiones relacionadas con asuntos económicos y administrativos dentro de su ámbito de responsabilidad. La Municipalidad es una entidad de gobierno descentralizado a nivel local que deriva de la elección popular de sus representantes, posee personalidad jurídica de derecho público y tiene autonomía política, económica y administrativa en las materias que le competen según lo dispuesto en la constitución política del Perú. Su estructura y funcionamiento se rigen por la ley orgánica de municipalidades, convirtiéndola en un organismo orientado a mejorar la calidad de vida de sus residentes a través de la adecuada provisión de servicios públicos y la ejecución de proyectos de infraestructura para atender las necesidades de la población (Ley N° 27972, 2003).

2.1.1.1. AUTONOMÍA MUNICIPAL

Consiste en la habilidad de la municipalidad para desempeñar sus responsabilidades con autonomía y de acuerdo con su alcance competencial. Esta independencia se manifiesta

en tres áreas específicas: la política, la económica y la administrativa, con el objetivo de ejercer las facultades otorgadas por la constitución y fomentar el progreso en el ámbito local.

- **Autonomía política:** El municipio emite normas locales que poseen fuerza legal, son válidas únicamente dentro de su área de autoridad, según la extensión de su facultad, siguiendo lo establecido en la constitución, establece penalizaciones por no acatar las reglas del municipio y presenta propuestas de leyes al congreso nacional (Ley N° 27972, 2003).
- **Autonomía administrativa:** La entidad emite resoluciones administrativas reglamentarias con el fin de definir su organización interna, aprobar su estructura orgánica y funcional, así como para nombrar y contratar personal, estableciendo las condiciones laborales correspondientes.
- **Autonomía económica:** Gestiona sus propios fondos financieros y también las transferencias que recibe legalmente. En lo que respecta al primer punto mencionado, una de las herramientas fundamentales que se encuentra a disposición es la recaudación de impuestos a nivel municipal. Además, se le otorga la autoridad para establecer, ajustar y eliminar impuestos, tasas, tarifas y gravámenes municipales de acuerdo con la legislación vigente. En cuanto al segundo aspecto, se encarga de planificar y aprobar el presupuesto correspondiente (Ley N° 27972, 2003).

2.1.1.2. FUNCIONES DE LAS MUNICIPALIDADES

Las Municipalidades son entidades del gobierno local que tienen la responsabilidad de llevar a cabo diversas tareas, incluyendo la organización, regulación y gestión de servicios públicos, así como la planificación y realización de proyectos de infraestructura tanto en entornos urbanos como rurales, con el propósito de atender las demandas de la comunidad. Es beneficioso examinar las leyes vigentes sobre los ingresos municipales

para evaluar cuánto dinero se está recaudando y así es necesario contar con financiamiento para desarrollar estas funciones. Por lo tanto, se proponen la implementación de programas experimentales de intercambio de datos entre las autoridades locales en colaboración con el Ministerio de Economía con el objetivo de mejorar la recaudación de fondos. El uso adecuado de herramientas normativas y técnicas permitirá que las municipalidades provinciales y distritales gestionen de manera eficiente los recursos humanos, económicos y financieros, al mismo tiempo que puedan presentar de forma clara y transparente los logros obtenidos en la gestión municipal (Ley N° 27972, 2003).

2.1.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El papel de la gestión administrativa es fundamental en cualquier tipo de empresa, sin importar a qué área de producción se dediquen. En las pequeñas empresas y en las microempresas, la gestión administrativa abarca todas las áreas y no se divide por departamentos, lo que significa que las tareas administrativas que lleva a cabo el equipo abarcan desde la gestión de compras y ventas hasta la supervisión de los recursos humanos, incluyendo contratación, elaboración de nóminas, entre otros aspectos. En la actualidad, se ha observado un cambio significativo en la manera en que se organiza un lugar, ya que ahora se valora no solo lo físico, sino también la creatividad en la era actual. Este cambio de enfoque y perfeccionamiento en la teoría administrativa refleja una nueva apertura a la innovación al abordar aspectos como la organización, su funcionamiento y operatividad (Gonzalez, 2018).

La gestión, desde un punto de vista etimológico, hace referencia a la coordinación y ejecución de una serie de acciones planificadas con el fin de alcanzar metas y objetivos a lo largo de un período de tiempo que puede ser tanto a corto, largo como a mediano plazo. La gestión, considerada como la actividad central de la administración, actúa como un vínculo intermedio que se sitúa entre la fase de planificación y los resultados o metas

que se buscan lograr. La declaración implica una sucesión de eventos o acciones que forman parte de la actividad cotidiana de las personas responsables de supervisar la gestión administrativa (Paz, 2021).

El concepto de gestión se originó como una respuesta fundamental a las circunstancias desafiantes en las que los seres humanos vivían, obligándolos a formar comunidades para asegurar su supervivencia en entornos hostiles, a través de la toma de decisiones y la óptima utilización de los recursos disponibles. En consideración a esto, se calcula que desde el siglo XIX, los análisis académicos y acuerdos sobre ideas y normas relacionadas con la "gestión administrativa" se basaron en cuatro pilares esenciales para describir la esencia de la gestión administrativa, estos pilares son: planificación, estructuración, dirección y supervisión. Durante su implementación, la secuencia de los procesos administrativos involucrados en la gestión guía un ciclo operativo de actividades que están enfocadas en lograr los objetivos establecidos en los fundamentos organizativos de la institución (Huapaya, 2017).

2.1.2.1. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A. PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La estrategia y la planificación van de la mano, ya que ambas se encargan de establecer un conjunto de acciones a seguir en un período de tiempo específico con el fin de alcanzar uno o varios objetivos determinados. Hasta este momento, algunas observaciones del proceso observaciones se han llevado a cabo con respecto a las razones que impulsan a las personas. La preocupación por los resultados, la falta de recursos y la complejidad del trabajo son motivos iniciales que indican la importancia de realizar una planificación. No obstante, es fundamental destacar otros aspectos relevantes (Bravo & Triful, 2018).

Una de las facetas esenciales de la gestión implica prever y organizar de manera sistemática las acciones venideras mediante la elaboración de un detallado plan

estratégico que contempla el futuro, identifica las fases clave del plan y especifica la tecnología requerida para su ejecución. Tomar decisiones previas sobre qué acción llevar a cabo, de qué manera llevarla a cabo, en qué momento ejecutarla y quién será responsable de llevarla a cabo. Además, implica dedicar atención y enfoque a anticipar la orientación del grupo de trabajo responsable de lograr los objetivos de la organización de manera eficaz (Porras, 2021). Los propósitos de la planeación son:

- **Minimizar el riesgo:** La planificación beneficia a la empresa al disminuir de manera considerable la incertidumbre relacionada con las operaciones comerciales en las que participa, al mismo tiempo que aclara las posibles repercusiones de las decisiones administrativas que se puedan tomar. La organización debe contar con un sistema avanzado de inteligencia empresarial que le suministre una cantidad significativa y precisa de datos acerca de los clientes, competidores, proveedores y la proyección de su propio desempeño comercial en el próximo período (Espinoza et al., 2023).
- **Garantizar el desarrollo de la organización:** La planeación tiene como objetivo asegurar que una organización alcance sus metas dentro de un plazo establecido, siendo uno de sus propósitos principales el fomentar el continuo desarrollo de la administración. Se comprende de forma evidente que una planificación eficaz debe inevitablemente resultar en un aumento en los niveles de la gestión en cada etapa (Mayta, 2019).
- **Lograr una coordinación eficaz:** Para lograr una planificación efectiva, es fundamental respaldar y contar con la colaboración de todas las personas que forman parte de una entidad con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. El propósito principal de la planificación es lograr los resultados que son factibles de conseguir, por lo tanto, es necesario que los miembros del equipo participen de forma activa en la definición de las metas de la organización. Cuando se crea un plan a

través de la colaboración de varias personas que aportan sus ideas de manera inteligente y se comprometen emocionalmente, el mecanismo de ajuste mutuo se convierte en un garante que asegura que la coordinación sea aún más efectiva (Sanchez & Villegas, 2021).

B. ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La organización se refiere a la actividad de establecer, organizar y llevar a cabo de manera efectiva un grupo de recursos, componentes o elementos con el objetivo específico de lograr un propósito determinado. Además, se afirma que la definición abarca la identificación y clasificación detallada de las actividades requeridas para alcanzar una meta específica, así como la asignación de estas tareas a un administrador con las responsabilidades, autoridades, coordinación y estructura organizativa adecuadas (Gastélum, 2020).

Los líderes tienen la responsabilidad de garantizar que se disponga de todos los elementos indispensables para llevar a cabo la tarea, lo cual implica suministrar tanto la materia prima, las herramientas, el capital y los recursos humanos necesarios para lograr el objetivo. Identificar responsabilidades implica el proceso de definir y asignar claramente deberes dentro de una organización, agruparlos en departamentos o divisiones y delinear relaciones organizacionales específicas entre diferentes roles y funciones. La cultura organizativa que fomenta la innovación de productos o servicios se basa en un entorno rico en diversidad de creencias, principios y comportamientos, los cuales son compartidos por los integrantes de la organización en un plano cognitivo y social (Velazquez, 2013).

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

- Es un medio por el cual se determina la forma más efectiva de lograr los objetivos del grupo social.
- Ofrece las técnicas necesarias para que las tareas se lleven a cabo de manera efectiva, requiriendo la menor cantidad de energía posible.

- Evitar la falta de rapidez y eficacia en las tareas planificadas, con el fin de disminuir los gastos y aumentar la eficiencia en la producción.
- Minimiza o elimina la repetición innecesaria de trabajo al definir claramente las tareas y obligaciones para llevar a cabo las actividades de manera eficiente (Díaz, 2015).

A. División del trabajo

- **Jerarquización:** Cuando en distintas áreas de la organización se realizan actividades diversas, es fundamental contar con un rol integrador que garantice que todos los componentes persiguen los mismos objetivos colectivos. Además de establecer relaciones laborales dentro de la organización, es esencial designar a alguien para organizar y coordinar las tareas, lo que conlleva al surgimiento de la estructura jerárquica. La jerarquía, como método de estructuración, implica la identificación y disposición de los diferentes componentes de un colectivo, permitiendo su ordenación en distintas direcciones, ya sea de manera creciente o decreciente. Además, también puede basarse en distintos criterios, como niveles de autoridad, categorías, roles laborales, estatus social, entre otros, siempre y cuando se ajusten a las normas establecidas para la clasificación (Medrano, 2017).

Dado que las actividades están divididas en áreas específicas, tenemos la capacidad de crear un organigrama detallado que nos permitirá visualizar claramente la ubicación de cada una de las áreas y asignar las tareas y roles que la entidad llevará a cabo. Aquellas que se encuentran en la parte superior poseen un nivel más elevado de autoridad en comparación con aquellos que se ubican en una posición inferior. La jerarquización se refiere a la organización de las responsabilidades de una empresa de acuerdo con su nivel de autoridad, posición o relevancia en la estructura empresarial (Vargas, 2022).

- **Departamentalización:** La departamentalización surge del proceso de dividir las labores y de la especialización a lo ancho, lo que significa que los departamentos o secciones que se encuentran en un nivel jerárquico similar tienen la responsabilidad

de llevar a cabo una tarea particular y exclusiva. La subdivisión de funciones y tareas en diferentes departamentos puede ocurrir en cualquier nivel de la estructura jerárquica de una empresa. La departamentalización implica la designación de una sección específica dentro de la estructura organizativa de una empresa, en la que un gerente recibe la responsabilidad y el poder necesarios para llevar a cabo sus tareas. La teoría convencional de la departamentalización implica la subdivisión del trabajo en actividades especializadas y su distribución en diferentes departamentos dentro de una organización. Así pues, la división del trabajo implica asignar labores que puedan subdividirse en actividades a diferentes individuos, con el propósito de disminuir la carga de trabajo que deben llevar a cabo (Mucha, 2022).

La departamentalización nos brinda la oportunidad de expandir nuestras responsabilidades en un nivel equivalente dentro de la estructura organizativa. Aunque la organización es vital, resulta crucial definir de manera detallada las responsabilidades específicas de una unidad administrativa, así como establecer las condiciones necesarias para ejecutar esas responsabilidades y el personal encargado de llevarlas a cabo (Mucha, 2022).

C. DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión de empresas implica una amplia gama de responsabilidades y tareas que se pueden llevar a cabo en cualquier proyecto de carácter industrial. Administrar implica asumir funciones, cumplirlas y liderar eficazmente mediante la gestión de recursos y la supervisión de operaciones. Liderar implica ejercer influencia sobre otros y ofrecer orientación para que sigan un camino específico (Albarrán, 2021).

Esta función implica que mediante sus capacidades de comunicación eficaz, habilidades de liderazgo efectivo y capacidad de motivación del personal, los encargados deben trabajar para alcanzar los objetivos y metas establecidos. Además, se hace alusión a llevar a cabo todas las fases del proceso administrativo a través de guiar y dirigir al

personal y ejercer liderazgo. Las etapas incluyen la toma de decisiones, la motivación, la supervisión, la comunicación y el liderazgo. Poseemos los fundamentos esenciales de la gestión y el liderazgo (Puchol & Moreno, 2007):

- Coordinación de intereses
- Impersonalidad de mando
- Supervisión directa
- Jerarquía
- Resolución de conflicto
- Aprovechamiento de conflicto

La toma de decisiones implica seguir un método ordenado y lógico para elegir la mejor opción entre diversas alternativas disponibles. Cuando se trata de tomar decisiones, es crucial primero establecer claramente cuál es el problema que se debe abordar, luego realizar un minucioso análisis del mismo, proceder a evaluar cuidadosamente las diferentes alternativas disponibles, elegir la opción más adecuada entre estas alternativas y finalmente llevar a cabo la decisión seleccionada (Sanz, 1998).

Algunas personas creen que la dirección, que es una de las tres funciones administrativas básicas, es la más crucial y exigente entre todas las actividades relacionadas con la gestión. La dirección implica una serie de procedimientos y estrategias utilizadas con el fin de coordinar y motivar a los integrantes de una entidad a colaborar de forma conjunta con el objetivo de avanzar en pos de los intereses y metas establecidos por dicha entidad (Cruelles, 2013).

- **Importancia de la dirección:** Esta cuestión tiene relevancia debido a que es en este lugar específico donde se abordan y resuelven los dilemas identificados durante la fase de planificación. La tarea fundamental de la dirección es combinar y coordinar los recursos tangibles e intangibles, como materiales, documentos, instalaciones y personal, siendo este último el factor más relevante debido a que es el medio

principal para alcanzar los planes, proyectos, logros y propósitos de una entidad (Cipriano, 2021).

La importancia de la dirección radica en su capacidad para implementar eficazmente todas las directrices que fueron previamente definidas durante las etapas de planeación y organización. Mediante la implementación de este enfoque, se consiguen fomentar comportamientos positivos en los integrantes de la organización, quienes cumplen con las instrucciones dadas sin dificultad. Una gestión efectiva es crucial para influir positivamente en el estado de ánimo de los trabajadores y, por lo tanto, en el rendimiento laboral. La calidad que posee se puede percibir claramente en la consecución de las metas propuestas, en la aplicación de diferentes técnicas de organización, y en la efectividad de los mecanismos de supervisión. La comunicación necesaria es establecida por medio de ella con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de la organización (Cipriano, 2021).

D. CONTROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El control consiste en llevar a cabo un proceso que implica identificar las actividades en curso, analizarlas detenidamente, realizar una evaluación minuciosa y, en caso de ser preciso, aplicar medidas correctivas con el objetivo de asegurar que se cumplen las normas y objetivos establecidos. El proceso de control implica la supervisión de las actividades, tomando como referencia los objetivos y estándares previamente definidos durante la etapa de planificación. La función del control es completar el ciclo de los procesos de gestión al comparar el progreso realizado con lo que se había planificado en la etapa de planeación. Realizar informes, comparar datos y evaluar el progreso son aspectos fundamentales que proporcionan la base necesaria para tomar medidas, realizar ajustes, reconsiderar estrategias y aplicar cualquier otra acción correctiva que sea necesaria (Yacila, 2023).

Hace referencia al aspecto liminal de la administración, que implica la supervisión de diversas fases relacionadas con la valoración del desempeño de los empleados de la empresa y las posibles consecuencias que podrían surgir a partir de la habilidad y la ejecución laboral demostrada. Implica llevar a cabo la tarea continua de supervisar la calidad del trabajo en todas las áreas de la organización, así como también de identificar todas las deficiencias existentes y sus componentes para asegurarse de que el proceso está avanzando de la manera más efectiva posible hacia la consecución de los objetivos establecidos en la planificación. Todo esto permite tomar decisiones óptimas sobre el entorno en el cual se llevan a cabo las actividades diarias de la institución (Yacila, 2023).

La distribución de los niveles de control varía entre las organizaciones y está directamente relacionada con el nivel de descentralización que posean, lo que influirá en la jerarquía a la hora de tomar decisiones relacionadas con el control. Por la definición de control en sí misma, se puede claramente inferir que existe una estrecha conexión entre los distintos niveles de Planeamiento, la Estructura Formal y el Control (Gastélum, 2020).

- **Superior:** Su propósito es verificar la efectividad de los planes estratégicos y analizar la correcta asignación de recursos dentro de la estructura organizativa en este nivel específico. Es reconocible por su falta de restricciones preestablecidas, debido a que principalmente examina decisiones que no han sido previamente planificadas.
- **Intermedio:** Su función es la de evaluar minuciosamente la coherencia de los planes de nivel táctico dentro del contexto del sistema de planificación global, así como analizar de forma rigurosa la adecuada distribución y asignación de recursos específicos a cada sector. Puede referirse a decisiones que siguen ciertos estándares establecidos de antemano, como las decisiones programadas, o aquellas que son tomadas de forma más libre y no siguen un patrón predefinido, conocidas como decisiones no programadas (Díaz, 2015).

- **Inferior:** Esta persona es responsable de monitorear la ejecución de los planes a este nivel específico, verificando si se llevan a cabo correctamente y si funcionan correctamente a través de la observación de las acciones que se llevan a cabo. Por lo general, se refiere a un proceso de supervisión relacionado con las tareas habituales derivadas de elecciones planificadas, que se llevan a cabo siguiendo pautas de control predeterminadas (Díaz, 2015).

2.1.2.2. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es esencial en todas las empresas, ya que se enfoca en optimizar los procesos para asegurar una efectiva administración. Igualmente, por medio de este campo de estudio se adquieren saberes que abarcan principios, ideas, doctrinas y otros factores que, mediante la habilidad y habilidad de los expertos o especialistas en administración de empresas, pueden ser implementados en las organizaciones. La gestión de procesos se encarga de lograr los objetivos organizativos a través de la realización de funciones y actividades administrativas. En última instancia, se puede deducir que la administración de negocios es la acción realizada por personas respaldada por la comprensión de la administración como disciplina, la habilidad personal, el arte y el liderazgo.

2.1.3. CALIDAD DE SERVICIO

A pesar de que se suele relacionar la calidad comúnmente con un componente comercial específico conocido como el producto, en realidad, la calidad abarca aspectos más complejos que incluyen las impresiones de contenido de los clientes o usuarios, en función de lo que esperan, necesitan y piden (Larrea, 1991). En este contexto, "el servicio se define como el trabajo, la tarea y/o los resultados que brindan satisfacción a un consumidor".

En el contexto de esta investigación, los consumidores se refieren a las personas que utilizan los servicios de la municipalidad, acudiendo a este ente para llevar a cabo

distintos procedimientos administrativos de acuerdo a sus requerimientos individuales. "El trabajar enfocándose en la calidad implica el proceso de diseñar, fabricar y ofrecer un producto o servicio que sea valioso para el consumidor, tratando de alcanzar la mayor eficiencia en costos, con el objetivo principal de garantizar la satisfacción del cliente en todo momento" (Llanos, 2023).

Es importante que los empleados de las organizaciones reciban una formación adecuada y cuenten con las habilidades necesarias para ofrecer un servicio al cliente de manera eficaz y eficiente. Deben comprender sus responsabilidades y realizar sus tareas de forma competente para evitar que los clientes se vean obligados a realizar gestiones adicionales debido a la falta de información o orientación oportuna. Es crucial considerar que la reacción de un cliente a la calidad del servicio puede ser instantánea, por lo tanto, la satisfacción del cliente con la atención recibida debe ser la principal prioridad de la empresa o institución, sin importar el tipo de actividades que realicen. La calidad se establece en el momento en que tanto el cliente está contento con la atención que recibe como el empleado se siente satisfecho con la excelencia del servicio que brinda (Alejandro, 2022).

Además, la Ley Orgánica de Municipalidades, identificada como Ley N° 27972, enuncia en su ARTÍCULO IV que los gobiernos locales tienen como objetivo representar a la comunidad, fomentar la eficaz provisión de servicios públicos a nivel local y promover el desarrollo completo, sostenible y equilibrado de su área geográfica. De igual modo, se especifica en el artículo 107 del Capítulo IV que, entre las responsabilidades asignadas, los gobiernos locales tienen la obligación de respaldar la mejora de la prestación de servicios públicos en el ámbito local y la realización de proyectos municipales (Ley N.º 27972, 2003).

Por consiguiente, el marco normativo tiene como objetivo fomentar la prestación de servicios de alta calidad, pero hasta ahora no se han fijado directivas concretas para

impulsar mejoras en la calidad de servicios en los ámbitos municipales, lo que significa que esta responsabilidad recae en los propios gobierno locales en el marco de su autonomía administrativa (Ley N.º 27972, 2003).

2.1.3.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos relacionados con la calidad pueden ser interpretados desde distintas perspectivas y enfoques. En primer lugar, se persigue la plena satisfacción del cliente con diversos propósitos, ya sea alcanzar la máxima eficiencia de los empleados de la organización o interpretarse como un nivel superior de calidad (Vértice, 2008).

- La cubierta ubicada en el exterior está relacionada con la satisfacción de los clientes debido a la percepción del producto o servicio, que se evalúa a partir de sus expectativas. La percepción en esta capa se refiere a los aspectos físicos, a los productos prestados y a los servicios recibidos.
- La percepción de los trabajadores con los que se interactúa o de los proveedores de servicios es la segunda capa. La calidad estará presente siempre que los empleados estén motivados y cuenten con los recursos adecuados para facilitar la prestación de servicios. No hay necesidad de milagros o de esfuerzos sobrehumanos para ofrecer servicios adecuados.
- La próxima capa está relacionada con la utilización apropiada de la tecnología para la organización y provisión de servicios. Esto no implica que al usar sistemas modernos de información y dispositivos tecnológicos sofisticados se logren servicios de calidad, sino que se trata de adaptar la tecnología existente a las necesidades organizativas y de prestación de servicios.
- La cuarta capa está relacionada con la organización, lo que significa que no solo es importante planificar los recursos y medios necesarios para ofrecer un servicio a tiempo, sino también asegurarse de que esté planificado y organizado de manera

lógica. El uso de herramientas y modelos de gestión es esencial para maximizar los recursos (humanos, informáticos, entre otros) disponibles en una empresa.

- La perspectiva del accionista es la quinta capa; además de planificación y calidad, implica la optimización que consiste en realizar las tareas con el menor costo posible. En este momento, es apropiado destacar la rentabilidad a mediano y largo plazo considerando un modelo que facilite la explotación de forma eficiente y sostenible.
- La capa número seis se relaciona con el tema estratégico, al manejar adecuadamente las situaciones y con gastos bajos es posible tomar decisiones precisas en cuanto a la gestión comercial de la compañía y los servicios que pueden ofrecer con precios asequibles.

2.1.3.2. CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La calidad de los servicios públicos es una demanda que se encuentra establecida en la Constitución y representa una responsabilidad absoluta que recae en la administración pública. Adicionalmente, el presupuesto es el medio que un estado posee para contrarrestar las disparidades existentes en la sociedad a la que presta servicios, ya que implica la verdadera oportunidad de que todos los ciudadanos reciban iguales prestaciones (Vargas, 2022).

2.1.3.3. CUALIDADES O CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Cada servicio público debe mantener una característica esencial conocida como consistencia en su funcionamiento y prestación de funciones. En otras palabras, la atención al cliente debe ser constante y mantener un estándar consistente de calidad en el trato, demostrando amabilidad, cortesía y respeto en todo momento. En otras palabras, la conducta debe ser tan auténtica que el usuario no se dé cuenta de ella, al mismo tiempo que perciba que es la forma adecuada de actuar.
- Es fundamental que toda institución destinada a prestar servicios a la comunidad se distinga por la transparencia y la probidad en sus actuaciones. Debido a que cada

individuo desea que los servicios públicos que utiliza cumplan con estándares de precisión, legalidad y ética.

- Se establecerá una relación de interdependencia entre el usuario y un servicio público en el que ambas partes dependen una de la otra. El individuo se encuentra en una situación en la que es imposible para él sobrevivir sin el servicio mencionado, y dicho servicio público tiene como única función la de atender a las necesidades y deseos de aquellos que lo utilizan. Ambos, el proveedor del servicio público y el usuario, dependen el uno del otro, y aunque a este último no le importa quién está detrás ni cómo se brinda el servicio, confía plenamente en que siempre se llevará a cabo según lo planeado (Lindo & Montañez, 2022).
- Es necesario que los servicios públicos brinden a los ciudadanos información que sea clara y accesible. Los usuarios necesitan tener acceso a la información que necesiten sobre los servicios públicos de acuerdo con sus necesidades, de una manera clara y exacta. Los servicios públicos tienen la responsabilidad constante de brindar soluciones prácticas y respuestas eficaces que satisfagan las necesidades de los usuarios, sin embargo, nunca deben recurrir a dar explicaciones o justificaciones.
- Decir que los servicios públicos deben brindar atención personalizada al usuario implica proporcionar un tratamiento especial y único, que se distinga por ser preferencial e individualizado.
- Es importante que los servicios públicos sean rápidos y eficientes al atender a los usuarios, ya que cada persona necesita recibir una atención que se adapte a sus necesidades y peticiones. Se reconoce que el tiempo de espera que enfrentan los usuarios es valioso, y por lo tanto, debe ser tan respetado como el tiempo de aquellos que brindan el servicio (Gastélum, 2020).
- Una de las características de los servicios públicos es que se pueden observar y verificar tanto en el momento presente como en un futuro cercano. La calidad de los

servicios está directamente vinculada con la manera en que son entregados, su nivel de utilidad en la satisfacción de necesidades y su capacidad para perdurar en el tiempo. Esos valores son inherentes a su naturaleza (Zegarra, 2019).

2.1.3.4. IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE UN SERVICIO

La evaluación de la calidad de los servicios públicos es esencial ya que implica la necesidad de ajustar y poner en práctica los resultados obtenidos en diferentes divisiones administrativas o entidades gubernamentales, promoviendo así el intercambio de conocimientos y experiencias (Mucha, 2022).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Administración:** La Administración se caracteriza por ser un conjunto de acciones específicas que involucran la planificación, la estructuración, la implementación y la supervisión, todas ellas llevadas a cabo con el propósito de identificar y alcanzar metas establecidas, a través de la utilización de individuos y medios disponibles (López, 2023).
- **Calidad de servicio:** Garantizar la satisfacción plena de sus clientes, tanto aquellos que se encuentran dentro de la organización como los externos, es un objetivo fundamental que las organizaciones privadas, públicas y sociales buscan al implementar altos estándares de calidad en sus servicios. Esta satisfacción no solo es crucial para mantener la lealtad de los clientes existentes, sino también para fomentar recomendaciones positivas a fin de atraer a nuevos consumidores hacia los productos o servicios ofrecidos (Denton, 2020).
- **Calidad:** La calidad se refiere a una característica fundamental que está presente en todo objeto, facilitando así su evaluación comparativa con otros objetos similares. La noción de calidad puede variar dependiendo del contexto y las circunstancias en las que se evalúe (Denton, 2020).

- **Capacidad de respuesta:** Conocida también como capacidad de respuesta, esta categoría de excelencia en atención al cliente implica proporcionar tiempos rápidos para resolver problemas. Se espera que los servicios de emergencias tengan una capacidad de respuesta rápida y eficiente en situaciones que requieran su intervención (Herrera & Francke, 2017).
- **Control:** Es la fase final del proceso administrativo en la que se definen criterios para medir los logros alcanzados con el fin de rectificar desviaciones, anticiparse y perfeccionar de forma constante las labores realizadas (Bravo & Triful, 2018).
- **Dirección:** Se trata del componente número cuatro dentro del proceso administrativo, el cual se enfoca en llevar a cabo todas las etapas del proceso administrativo a través de la gestión y dirección de los recursos, además de la práctica del liderazgo (López, 2023).
- **Elementos tangibles:** El concepto de "tangible" se refiere a la observación visual de las estructuras físicas, maquinaria, personal presente y los elementos de comunicación utilizados en un determinado lugar o situación. Cada uno de estos elementos comunica representaciones concretas o visualmente perceptibles del servicio, las cuales los clientes, sobre todo los recién llegados, emplearán como referencia para juzgar la excelencia.
- **Fiabilidad:** La formalidad y exactitud son habilidades que se manifiestan al ser capaz de cumplir con lo prometido en el servicio. Esto implica proporcionar un servicio de alta calidad de manera adecuada desde el inicio sin errores. En esta recopilación se encuentran todos los elementos necesarios para que el cliente pueda identificar y evaluar la habilidad y experiencia profesional de la empresa (Díaz, 2015).
- **Gestión administrativa:** Es un procedimiento que permite organizar y mejorar la utilización de los recursos de una compañía, con el fin de aumentar la eficiencia, productividad y calidad para alcanzar metas específicas (Yacila, 2023).

- **Gestión:** Un conjunto de pasos específicos o procedimientos diseñados para facilitar la ejecución de cualquier tarea o aspiración. En otras palabras, cuando hablamos de gestión nos referimos a todas las acciones y procedimientos llevados a cabo con el propósito de solucionar una circunstancia específica o llevar a cabo un plan concreto (Velazquez, 2013).
- **Municipalidad:** El propósito de la Municipalidad y su Gobierno Municipal es ayudar en la respuesta a las necesidades de la comunidad en conjunto, asegurando que los habitantes estén involucrados y participen activamente en la planificación y la promoción de un desarrollo sostenible para el Municipio (Gago & Garcia, 2020)
- **Organización:** Este elemento implica el "diseño y definición de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, junto con la creación de métodos y la utilización de técnicas destinadas a agilizar el trabajo" (Herrera & Francke, 2017).
- **Planeación:** En el proceso administrativo, la etapa inicial es crucial, ya que implica la planificación de los posibles futuros escenarios y la dirección que la empresa tomará. En esta fase se establecen los objetivos deseados, se definen los resultados esperados y se diseñan estrategias para alcanzarlos, todo con el propósito de reducir al mínimo los riesgos involucrados (Espinoza et al., 2023).
- **Seguridad:** Se hace referencia a los atributos tanto técnicos como comerciales que son intrínsecos al servicio con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes y usuarios, así como para cumplir con los requisitos de normativas y supervisión (Porras, 2021)
- **Usuarios:** Un usuario se define como aquel individuo que de manera continuada utiliza un producto o servicio, obteniendo beneficios de algún tipo de esta utilización, sin tomar en consideración la marca, el coste o las especificaciones técnicas del producto o servicio en cuestión. Simplemente tienes que realizar el pago y luego podrás utilizar el producto o servicio que desees (Bravo & Triful, 2018).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La dimensión planeación se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.
- La dimensión organización se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.
- La dimensión dirección se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.
- La dimensión control se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El estudio se desarrolló en el distrito de Ilave, específicamente en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave ubicada en el jr. Independencia 210. El distrito de Ilave es parte de un grupo de cinco distritos que juntos integran la provincia de El Collao, la cual se encuentra situada en el departamento de Puno, ubicado en la región sur de Perú. Se encuentra al sur de la provincia de El Collao, a aproximadamente 50 kilómetros al sur de la ciudad de Puno, a una altitud superior a los 3850 metros sobre el nivel del mar. norte. metro. En la región geográfica del altiplano de los Andes centrales, específicamente en la meseta del Collao (Conferencia Episcopal Peruana, Jurisdicciones eclesiásticas, 2014).

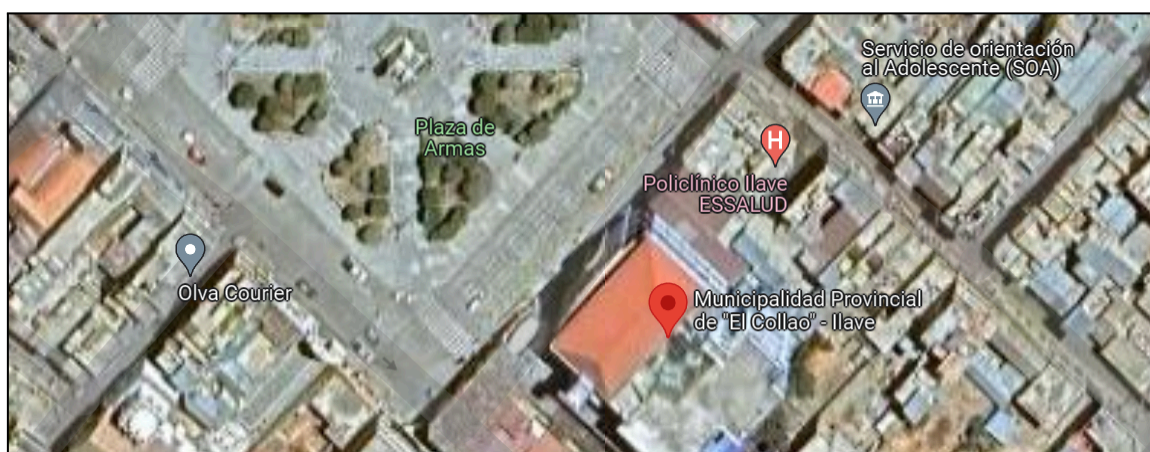


Figura 01: Ubicación de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave

Fuente: Google Maps

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

En el presente proyecto de investigación la población estuvo constituida por 350 usuarios que solicitaron algún servicio a la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave durante el mes de julio del año 2024. Asimismo, el reporte fue proporcionado por la oficina de mesa de partes de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave.

3.2.2. MUESTRA

La inspección implica la adopción de normativas, acciones y tácticas a través de las cuales se ha seleccionado un grupo específico de elementos de una población particular. Se eligió una muestra de manera aleatoria simple siguiendo un enfoque probabilístico para garantizar la representatividad de los datos seleccionados.

El muestreo que se utilizó fue el probabilístico y se seleccionaron al azar a los usuarios de la municipalidad Provincial de El Collao - Ilave.

Fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + z^2 \cdot P \cdot Q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)350}{(0.05)^2(350-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 183$$

- ❖ N: Tamaño de la población = 350
- ❖ Z (1- α): Z de (1- α) 95 = 1,96
- ❖ P: probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.5).
- ❖ Q: probabilidad de fracaso, (0.5)
- ❖ E: Precisión = 0,05
- ❖ n: Tamaño de la muestra = 183

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. TÉCNICAS

En el procedimiento de investigación que se utilizó, se empleó principalmente la técnica de la encuesta, la cual se describe como un método estructurado y uniforme que se utiliza con el propósito específico de obtener información a partir de una muestra representativa.

3.3.2. INSTRUMENTO

- **Cuestionario de Gestión Administrativa (Anexo 02):** Se utilizó el cuestionario a la escala Likert, que es definido como un método de exploración social que presenta una extraordinaria flexibilidad y objetividad de la información, se ejemplifica en mediciones para cada variable de estudio. Este instrumento fue creado por Choquehuanca (2021), cuenta con 19 preguntas dividido por 4 dimensiones; el autor aplicó el criterio del Alpha de Cronbach y se tiene en relación a la variable de gestión administrativa, se tuvo un resultado de 0,840.
- **Cuestionario de Calidad de Servicio (Anexo 03):** El cuestionario fue creado por Choquehuanca (2021), cuenta con 16 preguntas dividido por 4 dimensiones; se aplicó el criterio del Alpha de Cronbach y se obtuvo un resultado de 0,851. En base a dimensionamiento de la operacionalización de las variables de estudio y se estima un tiempo de duración de aproximadamente 12 minutos, finalmente mencionar que la forma de aplicación fue de forma presencial.

3.3.3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Identificar la relación que existe entre la dimensión planeación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Procedimiento Metodológico: Para lograr el primer objetivo específico, el método deductivo sirvió para formular las hipótesis iniciales; por lo que se determinó la relación entre las variables en base al marco teórico y antecedentes, los que fueron utilizados en

los resultados de la investigación lo que permitió alcanzar los objetivos ya fueron aceptando o rechazando las hipótesis planteadas.

Pruebas Estadísticas:

- Estadística inferencia: Con el propósito de validar y contrastar la hipótesis, se llevó a cabo el análisis estadístico inferencial utilizando la distribución normal y se emplearon pruebas tanto paramétricas como no paramétricas. En este proceso se utilizó el software estadístico SPSS para aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual fue útil para elegir el test estadístico apropiado con el fin de evaluar las hipótesis planteadas.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar la relación que existe entre la dimensión organización con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Procedimiento Metodológico: Para lograr el segundo objetivo específico, se empleó el enfoque deductivo para analizar y establecer una conexión entre ambas variables, proporcionando una descripción detallada de los eventos tal como se presenciaron en las unidades de análisis.

Pruebas Estadísticas:

- Estadística inferencia: Las hipótesis fueron evaluadas a través de la contratación de análisis estadísticos utilizando el software SPSS, mientras que los datos previamente organizados en tablas en Excel de Microsoft Office fueron utilizados como punto de partida.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Identificar la relación que existe entre la dimensión dirección con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Procedimiento Metodológico:

Para lograr el tercer objetivo específico, se hizo uso del método descriptivo, deductivo, a nivel correlacional para identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio. Así como, se realizó la evaluación estadística de los datos obtenidos

Pruebas Estadísticas:

- Estadística inferencial: Para evaluar los datos se utilizaron Microsoft Office Excel y el programa estadístico SPSS 24.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Identificar la relación que existe entre la dimensión control con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Procedimiento Metodológico:

De la misma manera, para lograr el cuarto objetivo específico se utilizaron los mismos métodos como: método deductivo, descriptivo, analítico y el nivel fue correlacional no experimental.

Pruebas Estadísticas:

- Estadística inferencia: Los datos fueron procesados en una computadora portátil mediante el software estadístico SPSS, además se empleó el programa de hoja de cálculo Microsoft Office Excel para llevar a cabo la tarea.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 01: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V.I. Gestión administrativa	Planeación	Plan estratégico institucional actualizado	
		Plan operativo institucional actualizado	
	Organización	Cumplimiento de los objetivos	
		Estructura Orgánica	Nunca (1)
		Coordinación con otras áreas administrativas	Casi nunca (2)
		Capacitación de los funcionarios	A veces (3)
		Liderazgo democrático	Casi siempre (4)
		Motivación de los trabajadores	Siempre (5)
		Toma de decisiones	Nunca (1)
		Servicio de calidad al usuario	
V.D. Calidad de servicio	Control	Sugerencias o reclamos de los usuarios	
		Desempeño de la Municipalidad	
	Elementos Tangibles	Acondicionadas de las oficinas	
		Infraestructura	Nunca (1)
		Vestimenta del personal	Casi nunca (2)
Fiabilidad	Atención en orden de llegada	A veces (3)	
	Atención personalizada	Casi siempre (4)	
		Atención igualitaria a los usuarios	Siempre (5)

	Solución de conflictos en el plazo establecido
Capacidad de	Aclaración de dudas e inquietudes de los usuarios
Respuesta	Atención en la brevedad posible
	Confianza del personal a los usuarios
	Privacidad cuando realizan una consulta
Seguridad	Trámites documentarios con estándares de calidad
	Tiempo en la atención del usuario

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue descriptivo, porque se llevó a cabo una investigación para evaluar cómo la gestión administrativa impacta en el nivel de calidad del servicio ofrecido durante la atención. En la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave tuvo lugar la recopilación de datos, en el marco de este estudio se empleó una encuesta basada en la escala de Likert como instrumento de recopilación de información.

3.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Fue no experimental, el proceso se llevó a cabo sin la supervisión de los factores y elementos involucrados, las tareas necesarias para recopilar más información de campo se realizaron dentro del plazo establecido en el plan de estudio. Los aspectos de interés y sus indicadores se representan fielmente, reflejando con precisión tanto la realidad objetiva como las características que la componen.

3.5.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Fue cuantitativo, la metodología cuantitativa se enfoca en la realización de cálculos precisos sobre el propósito de la investigación y en el estudio de datos tangibles obtenidos en el terreno acerca de los aspectos de investigación mencionados con anterioridad.

3.5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Fue correlacional de corte transversal, dado que fue llevado a una ubicación sin un período de tiempo específico de duración a través de un intervalo de tiempo no definido hacia una población. Además, busca representar que hay una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad.

3.5.5. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo consiste en extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya dados, básicamente, este enfoque sigue una secuencia que parte de identificar la causa hasta llegar al efecto, aborda desde lo más amplio hasta lo más específico, tiene un enfoque anticipatorio y teórico, y verifica su precisión a través de la fundamentación en datos numéricos exactos.

3.5.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se comenzó con el proceso de análisis de datos abordando primero la descripción de las variables de estudio y todas las dimensiones que las conforman. Estas fueron presentadas de manera visual mediante tablas y gráficos que mostraron la frecuencia y el porcentaje de cada una de ellas. Luego de llevar a cabo la extracción de la muestra y la aplicación del instrumento, en una etapa posterior se procedió a realizar el análisis inferencial. Este análisis se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS v26,0, en el cual se ejecutó la prueba de normalidad basándose en la proporción de la muestra. A continuación, se procedió a llevar a cabo el proceso de contrastación de hipótesis, donde

los resultados obtenidos se plasman de manera visual en tablas de porcentajes, tablas de frecuencias y gráficos de barras.

Tabla 02: Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.200	183	.000
Calidad de servicio	.211	183	.000

Interpretación: Se utilizó la prueba de normalidad en función a Kolmogórov-Smirnov debido a que tenemos una población >50, por la cual las puntuaciones de la variable 1 “Gestión administrativa”, nos demuestra un nivel de sig. de 0,000; mientras que, para la variable 2 “Calidad de servicio” nos demuestra un nivel de sig. de 0,000; estos resultados hallados son < al 5% de sig. ($p < 0.05$). También nos describen ser mediciones normales, en función a ello daremos uso a las hipótesis no paramétricas, en donde emplearemos la medición de Rho de Spearman, para la determinación de la relación no paramétrica de las dos variables.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla 03: Nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Gestión administrativa	Buena		Regular		Mala		Total
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	
Planeación	98	53,55%	66	36,07%	19	10,38%	183
Organización	125	68,31%	47	25,68%	11	6,01%	183
Dirección	85	46,45%	72	39,34%	26	14,21%	183
Control	69	37,70%	83	45,36%	31	16,94%	183

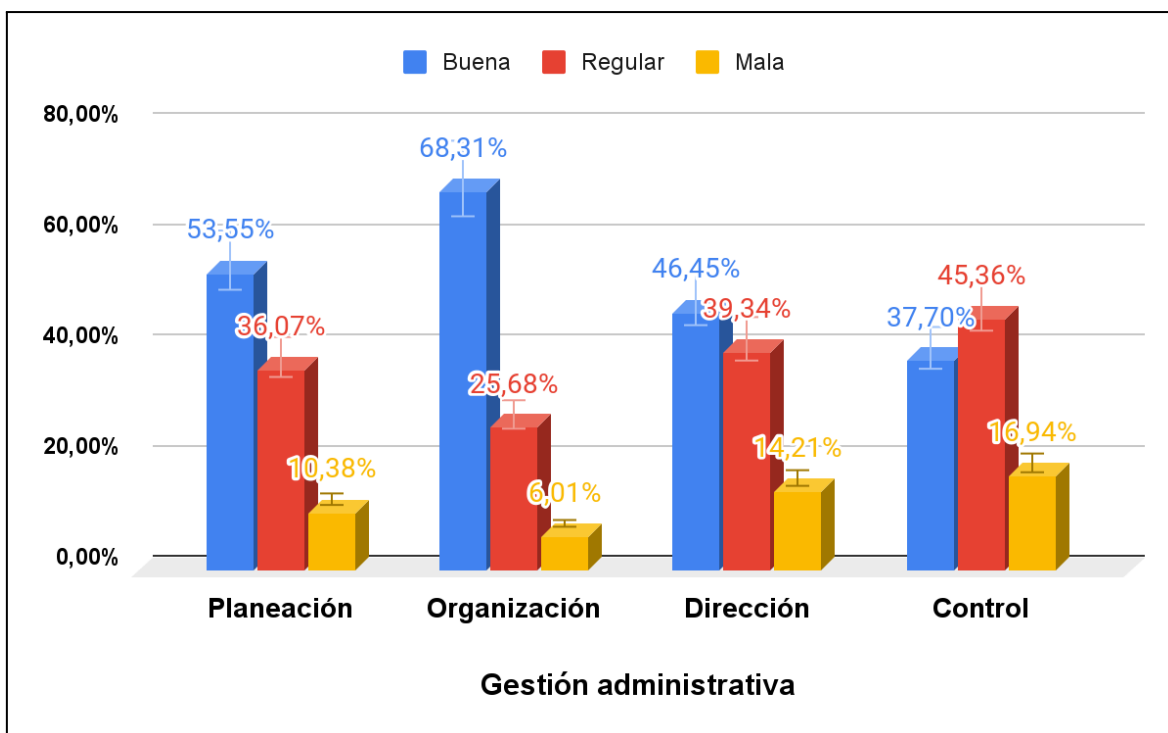


Figura 02: Nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

De acuerdo a la primera dimensión que es la planeación, un 53,55% de los encuestados encuestados hacen referencia que la planeación es buena; mientras que un 10,38% dicen que es mala, ya que consideran que la municipalidad no cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades; por otro lado, el 36,07% indican que el nivel de planeación es regular, ya que consideran que la municipalidad a veces realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos y considera que la municipalidad pocas veces realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales ROF y MOF.

Referente a mi segunda dimensión, sobre la organización, un 6,01% de los encuestados manifiestan que el nivel de organización es mala, debido a que en la municipalidad no existe una coordinación efectiva con otras áreas administrativas para el cumplimiento de sus actividades, mientras que un 68,31% indican que es buena y un 25,68% señalan que

es regular, esto debido a que los funcionarios de la entidad se pocas veces se organizan cuando hay cambio de gobierno central y los trabajadores consideran que quien dirige el equipo administrativo, no orienta su desempeño laboral hacia el logro de sus objetivos.

Respecto a los resultados de mi tercera dimensión, sobre la dirección, un 14,21% de los encuestados indican que el nivel de dirección es mala, porque consideran que la administración no se realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo, mientras que un 46,45% dicen que es bueno, cumple con las expectativas. Por otro lado, un 39,34% manifiestan que es regular, ya que consideran que el personal pocas veces se siente motivado para un buen desempeño laboral por parte de la administración de la municipalidad y casi nunca existe predisposición de la administración para la realización de sus actividades en equipo.

Finalmente, en relación a mi cuarta dimensión, sobre el control, un 37,70% de los encuestados hacen referencia que el nivel de control es adecuado, se realiza el control necesario, mientras que un 16,94% indica que es inadecuado, debido a que consideran que en la municipalidad no realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del trabajador. Por otro lado, un 45,36% señalan que es regular, ya que consideran que en la municipalidad a veces supervisa el desarrollo de las funciones de la administración y pocas veces la municipalidad brinda capacitación en el tema de gestión al personal que labora.

4.1.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 04: Nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Calidad de servicio	Buena		Regular		Mala		Total
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	
Elementos Tangibles	104	56,83%	65	35,52%	14	7,65%	183
Fiabilidad	58	31,69%	84	45,90%	41	22,40%	183
Capacidad de Respuesta	36	19,67%	93	50,82%	54	29,51%	183
Seguridad	95	51,91%	60	32,79%	28	15,30%	183

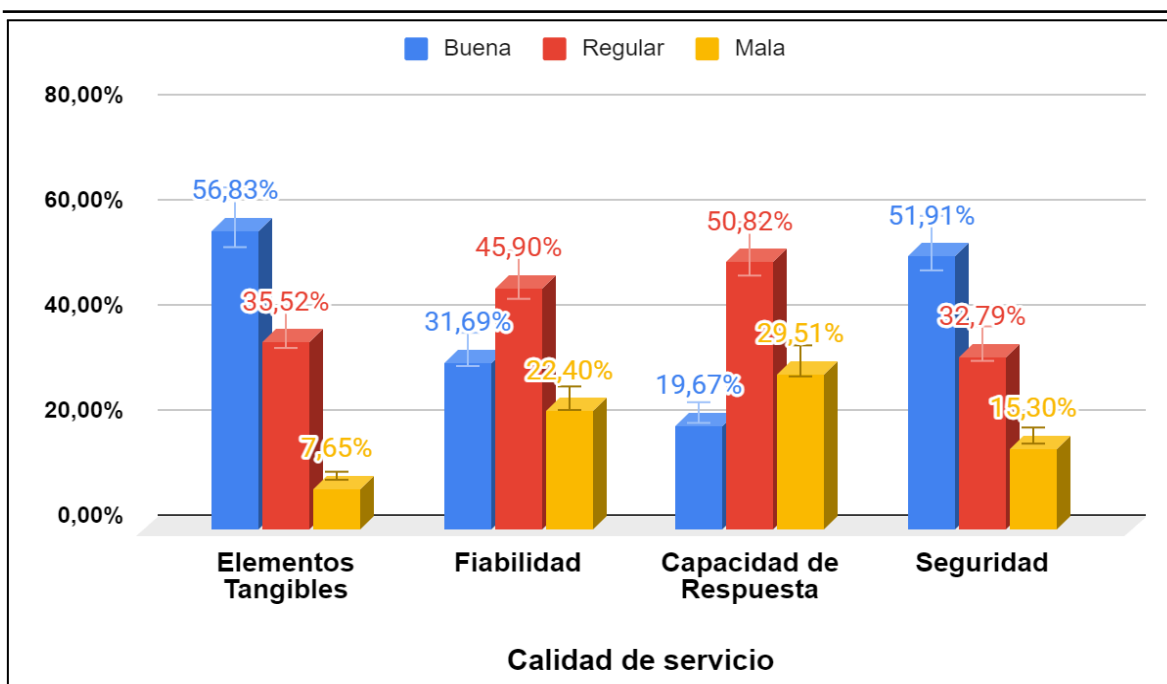


Figura 03: Nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao, 2024.

En relación a los resultados descriptivos referentes a las cuatro dimensiones de la variable calidad de servicio, se aprecia lo siguiente:

De acuerdo a la primera dimensión, elementos tangibles, un 35,52% de los encuestados hacen referencia que el grado de los elementos tangibles de la calidad de servicio es regular; mientras que un 56,83% manifiestan que es buena; por otro lado, el 7,65% indican que es mala.

Referente a mi segunda dimensión, sobre la fiabilidad, un 31,69% de los encuestados manifiestan que el nivel de fiabilidad es buena, mientras que un 45,90% indican que es regular, y un 22,40% señalan que es mala.

Con respecto a los resultados de mi tercera dimensión, capacidad de respuesta, un 19,67% de los encuestados indican que el grado de capacidad de respuesta es buena, mientras que un 50,82% hacen referencia que es regular, y un 29,51% manifiestan que es mala.

Finalmente, en relación a mi cuarta, y última dimensión, sobre la seguridad, un 51,91% de los encuestados hacen referencia que el nivel de seguridad es buena, mientras que un 15,30% aluden que es mala, y un 32,79% señalan que es regular, cumple con los objetivos deseados puesto que se hace la respectiva seguridad necesaria.

En ese marco, con respecto a los resultados por dimensiones, ya detallados digo, de manera general que, en su gran mayoría la opinión de los encuestados encuestados, determinaron que el nivel de calidad de servicio fue regular, no se cumplió totalmente con las expectativas deseadas.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Respecto a la contratación de la hipótesis general se plantea lo siguiente:

(Ho) Hipótesis nula: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

(Ha) Hipótesis alterna: Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Tabla 05: Significancia y correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Gestión	Coeficiente de correlación	1.000	.759**
Spearm administrativa	Sig. (bilateral)	0	0
an	N	183	183
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.759**	1.000
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	183	183

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

En la tabla 4 se puede apreciar, que se obtuvo una correlación con un valor de Rho de Spearman de 0.759 afirmando un valor de $p=0.000$; por lo tanto, viendo que el valor de p es menor a 0.05, se considera a rechazar la H_0 , por ende, se llega a la conclusión de que existe relación positiva considerable entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024. Al evidenciar la relación del objetivo general de la investigación se ha logrado evidenciar la existencia de un correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Los resultados tienen relación con los resultados de Llanos (2023), en su estudio determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022. Dado que el análisis estadístico realizado utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó

un valor de 0.976, lo cual indica una correlación positiva muy alta entre las variables analizadas, y considerando que el valor p obtenido fue igual a 0.000, que es considerablemente menor que 0.01, se puede concluir que hay un nivel significativo de asociación. Además, se determinó que únicamente el 95.26 % de los factores relacionados con la gestión administrativa tienen un impacto directo en la calidad del servicio prestado.

Por lo que resulta esencial destacar lo manifestado por Polo & Sánchez (2022), ya que en su estudio estableció la relación existente entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Se puso de manifiesto que, al aplicar la prueba Rho de Spearman, se consiguió un coeficiente de correlación de 0,726, el cual fue calculado con un nivel de confianza del 95%. Además, se estableció una significancia inferior a 0,001, lo que nos lleva a concluir que hay una relación directa y estadísticamente significativa entre las variables relacionadas con la gestión administrativa y la calidad de los servicios proporcionados en la Municipalidad.

Asimismo, estos datos son respaldados por el trabajo de López (2021), en su tesis evaluó la relación directa, positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El valor de la correlación se establece en $r=0.600$, lo cual indica una relación significativa con un nivel de significancia de 0.000. Esto nos permite concluir que, en función de la calidad del servicio que el administrador proporcione, es muy probable que los usuarios experimenten niveles de satisfacción o insatisfacción. Por lo tanto, esta observación respalda de manera contundente lo que se había propuesto en la hipótesis alternativa.

Estos resultados son salvaguardados por el trabajo de Gago & Garcia (2020), en su tesis mostró que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. Cuanto mejor sea la gestión administrativa realizada por un equipo, mayor será la calidad del servicio que se

ofrece a la comunidad. El valor que se ha calculado para Rho es de 0,206. En consecuencia, se puede afirmar que el grado de correlación observado es tanto directo como bajo. El valor p , que se ha calculado en 0,003, es inferior al umbral del nivel alfa establecido en 0,05. Por esta razón, se considera que tiene una gran importancia y relevancia.

Al igual que Santos & Yanccehuallpa (2019), determinaron que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. La conclusión se refuerza y se sostiene a partir del coeficiente de correlación observado entre las diferentes variables, el cual tiene un valor de 0,70. Además, esta afirmación también se apoya en los resultados obtenidos a través de la prueba de hipótesis general que se ha llevado a cabo.

En forma similar Torres (2023), concluye que se obtuvo un coeficiente de 0.484, que demuestra una relación positiva media entre ambas variables, además de una significancia bilateral de 0.007 que permitió confirmar la hipótesis de la investigación que señala que hay correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en municipalidad distrital de Sayán – 2022.

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Respecto a la contratación de la hipótesis específica 01 se plantea lo siguiente:

(Ho) Hipótesis nula: La dimensión planeación no se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

(Ha) Hipótesis alterna: La dimensión planeación se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Tabla 06: Significancia y correlación entre la dimensión planeación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

		Planeación	Calidad de servicio
Rho de Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	.696**
Spearm	Sig. (bilateral)		0
an	N	183	183
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.796**	1.000
	Sig. (bilateral)	0	
	N	183	183

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

En la tabla 5 se puede apreciar, que se obtuvo una correlación con un valor de Rho de Spearman de 0.696 afirmando un valor de $p=0.000$; por lo tanto, viendo que el valor de p es menor a 0.05, se considera a rechazar la H_0 , por ende, se llega a la conclusión de que la dimensión planeación se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024. Al evidenciar la relación del objetivo específico 1 de la investigación se ha logrado evidenciar la existencia de un correlación positiva considerable entre la dimensión planeación de la variable (Gestión administrativa) y calidad de servicio.

Asimismo, guarda similitud con Alegre (2022) quien determinó que existe relación significativa, positiva y alta entre la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021. De acuerdo con lo que sugiere el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual se ha calculado en un valor de $r=0.702$, junto con el nivel de significancia que se ha obtenido, indicado por un p -valor de 0.000, se puede concluir que existe una relación positiva entre la planificación adecuada y la mejora en la

calidad del servicio. Esto implica que, siempre y cuando exista una planificación efectiva y bien estructurada, es muy probable que la calidad del servicio que se ofrece también sea significativamente superior.

Dichos hallazgos presentan similitud a lo expresado por Santos & Yanccehuallpa (2019), debido a que ha encontrado una relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. Esta información se ve respaldada por el proceso de planeación que se llevó a cabo en el contexto de la gestión administrativa, el cual alcanzó un nivel medio, ya que fue representado por el 51% de los encuestados. Además, se presenta la primera prueba de una hipótesis específica. Al mismo tiempo, se determina un coeficiente de correlación positiva, que es igual a 0,54, entre la planeación y la calidad del servicio que ofrece la municipalidad distrital de Yanacancha.

Dichos resultados guardan relación con el estudio de López (2021), pues sostiene que la dimensión planeación es el análisis más alto de lo que se ha podido rescatar de la encuesta realizada en campo, pues se tiene una correlación de Rho Spearman de 0.651**, indica que hay una relación directa y positiva alta entre la dimensión de planeación y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba; esto sugiere que el usuario está completamente satisfecho, ya que las diferentes áreas y/o oficinas de la entidad ofrecen un servicio de calidad al tener planes de trabajo que responden a las necesidades de la población.

Mientras tanto, Chuquimango (2021), señala que existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio que se brinda en el municipio de Hualgayoc. Según colaboradores del Municipio de Hualgayoc, el 61% cree que los superiores programan metas según los objetivos institucionales; el 51% sostiene que estos no comunican a todo su personal la programación de metas para generar compromiso, ya que esta información generalmente solo es conocida por la alta dirección y, en ocasiones, la secretaría de cada

área. Además, el 54% indicó que la entidad no incentiva a sus colaboradores a proponer mejoras en los procesos administrativos.

Por su parte, Gago & Garcia (2020), sostiene que existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. A mayor planeación de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio. El valor asignado a la variable Rho en este contexto específico es de 0,394. En consecuencia, se puede afirmar que el grado de correlación que se presenta es tanto directo como de naturaleza baja. El valor p que hemos obtenido en este análisis es de 0,000, lo cual es significativamente inferior al umbral establecido para el nivel alfa, que en este caso es 0,05. Por consiguiente, su importancia es considerable y merece ser destacada.

Sin embargo difieren con el estudio de Torres (2023), concluye que se obtuvo como coeficiente de correlación a 0.356 lo que expresa una relación positiva media entre la dimensión planeación y la variable la calidad del servicio. En este contexto, considerando que el valor de significancia obtenido, el cual es 0.054, resulta ser superior al umbral convencional de 0.05, se decidió rechazar la hipótesis planteada en el estudio.

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Respecto a la contratación de la hipótesis específica 02 se plantea lo siguiente:

(Ho) Hipótesis nula: La dimensión organización no se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

(Ha) Hipótesis alterna: La dimensión organización se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Tabla 07: Significancia y correlación entre la dimensión organización con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Organización	Coefficiente de correlación	1.000	.737**
Spearm	Sig. (bilateral)		0
an	N	183	183
	Calidad de		
	Coefficiente de correlación	.737**	1.000
	Sig. (bilateral)	0	
	N	183	183

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

En la tabla 6 se puede apreciar, que se obtuvo una correlación con un valor de Rho de Spearman de 0.737 afirmando un valor de $p=0.000$; por lo tanto, viendo que el valor de p es menor a 0.05, se considera a rechazar la H_0 , por ende, se llega a la conclusión de que la dimensión organización se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024. Al evidenciar la relación del objetivo específico 2 de la investigación se ha logrado evidenciar la existencia de una correlación positiva considerable entre la dimensión organización de la variable (Gestión administrativa) y calidad de servicio.

Hallazgos que guardan similitud con el estudio de Gago & Garcia (2020), pues determinó que existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. A mayor organización de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio. El valor de Rho es 0,153. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y muy baja. ** El p -valor (0,030) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Asimismo, Torres (2023), concluye que se obtuvo como coeficiente de correlación a 0.381 lo que expresa una relación positiva media entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio. De manera similar y siguiendo el principio de significancia, también conocido como Sig., de 0.000, el cual es menor que el umbral de 0.05, se valida la hipótesis planteada en la investigación. Esto implica que efectivamente hay una relación significativa entre la organización de la municipalidad distrital de Sayán y la calidad de los servicios.

De la misma manera, López (2021), sostiene que la dimensión organización es el segundo lugar de importancia que se da cuenta el usuario en su respuesta positiva para tener satisfacción en la atención. Esto lo establece el resultado de Rho Spearman de 0.510** y un nivel de significancia de 0,004, la relación entre las variables es directa, positiva y moderada, por lo que los distintos órganos de atención deben sostener un alto nivel de organización para abordar las diversas necesidades del usuario. .

Por lo que resulta esencial destacar lo manifestado por Alegre (2022), en su tesis concluye que existe relación significativa, positiva y moderada entre la organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021. De acuerdo con lo que demuestran los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Spearman, que presenta un valor de r igual a 0.648, junto con un valor de significancia elevado, representado por un p -valor de 0.000, se puede concluir que, en la medida en que exista una adecuada y eficiente organización, también se observará una mejora en la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, estos datos son respaldados por el trabajo de Santos & Yanccehuallpa (2019), debido a que concluyen que existe una relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco. La evidencia presentada se encuentra respaldada por los hallazgos de la organización, que dentro del ámbito de la gestión administrativa, logró alcanzar un nivel considerado

como medio, el cual está representado por el 51% de las personas encuestadas. Adicionalmente, esta información se alinea con la segunda prueba de la hipótesis específica que se estaba evaluando. Asimismo, se ha obtenido un coeficiente de correlación positiva que es igual a 0.53, lo que indica una relación favorable entre la organización y la calidad del servicio que proporciona la municipalidad distrital de Yanacancha.

Estos resultados son salvaguardados por el trabajo de Chuquimango (2021), debido a que concluye que existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda dicha entidad, pues según la población encuestada. El 64% indicó que generalmente no todos los empleados participan en el diseño organizacional, ya que solo se encarga la alta dirección; el 51% sostuvo que los roles de los funcionarios públicos no estarían alineados con dicho diseño, el 44% comentó que en los puestos de trabajo sí se especifican las tareas que debe cumplir el empleado, las cuales también se incluyen en su contrato laboral. En conclusión, el 100% de los empleados asegura que la organización no informa a los trabajadores sobre el plan estratégico institucional.

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Respecto a la contratación de la hipótesis específica 03 se plantea lo siguiente:

(Ho) Hipótesis nula: La dimensión dirección no se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

(Ha) Hipótesis alterna: La dimensión dirección se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Tabla 08: Significancia y correlación entre la dimensión dirección con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

		Dirección		Calidad de servicio
Rho	de Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	.685**
Spearman		Sig. (bilateral)		0
		N	183	183
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.685**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	
		N	183	183

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

En la tabla 7 se puede apreciar, que se obtuvo una correlación con un valor de Rho de Spearman de 0.685 afirmando un valor de $p=0.000$; por lo tanto, viendo que el valor de p es menor a 0.05, se considera a rechazar la H_0 , por ende, se llega a la conclusión de que la dimensión dirección se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024. Al evidenciar la relación del objetivo específico 3 de la investigación se ha logrado evidenciar la existencia de un correlación positiva considerable entre la dimensión dirección de la variable (Gestión administrativa) y calidad de servicio.

Al igual que este autor Torres (2023), concluye que existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Sayán - 2022. Se observó un coeficiente de correlación de 0.518 que indica una relación positiva significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio. Asimismo, fundamentado en la norma de relevancia ($\text{Sig. } 0,000 \leq 0,05$).

En forma similar Chuquimango (2021), a la fecha en el municipio de Hualgayoc existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la institución en estudio. El 67% de los colaboradores afirmaron que sus directivos no reconocen el desempeño laboral, y cuando lo hacen, es ocasional; el 46% indicó que hay personal calificado, pero ocupa puestos subordinados, mientras muchos altos directivos tienen preparación inferior; además, el 74% señaló que la entidad no capacita a sus colaboradores, y finalmente, el 51% de los encuestados expresó que no hay un buen clima laboral, debido a tensiones entre compañeros, rivalidades, malos entendidos y descontento con salarios o responsabilidades.

Asimismo, guarda similitud con Santos & Yanccehuallpa (2019) concluye que relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco. Confirmación de la afirmación por la dimensión dirección en la gestión administrativa, con un nivel medio del 51% de encuestados y la tercera prueba de hipótesis; además, el coeficiente de correlación positiva es 0.46 entre la Dirección y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Yanacancha.

Dichos hallazgos presentan similitud a lo expresado por López (2021), sostiene que en tercer orden de importancia se cuenta con la dimensión dirección, puesto que se encamina este resultado más que todo con el comportamiento del líder. Por lo tanto, es necesario que asuma el liderazgo consensuado y claro para reflexionar y ofrecer la mejor atención a los usuarios y visitantes; esta relación es de tipo directo, positiva y moderada; así, si el líder ejerce su autoridad y proporciona la mejor atención a los usuarios, estamos seguros de que quedarán satisfechos con el trabajo realizado.

Dichos resultados guardan relación con el estudio de Gago & Garcia (2020), sostiene que existe relación directa y significativa entre la integración y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. A medida que se logra una integración más completa y efectiva en la gestión administrativa, se observa una notable mejora en la

calidad del servicio que se ofrece. El valor de la constante Rho se encuentra en 0,316, lo que indica una medida específica en el contexto dado. El valor p, que se ha calculado y resulta ser 0,000, es significativamente menor que el umbral del nivel alfa establecido en 0,05. Por consiguiente, esta situación resulta ser de gran relevancia y tiene una significación importante.

Relacionalmente, el estudio de Alegre (2022), concluye que existe relación significativa positiva y moderada entre la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021. De acuerdo con lo que señala el coeficiente de correlación de Spearman, que se presenta como Rho ($r=0.566$) y considerando la significancia estadística reportada con un p-valor de 0.000, se puede deducir que a medida que se mantenga una dirección adecuada en las acciones realizadas, también se experimentará una mejora en la calidad del servicio proporcionado.

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Respecto a la contratación de la hipótesis específica 04 se plantea lo siguiente:

(Ho) Hipótesis nula: La dimensión control no se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

(Ha) Hipótesis alterna: La dimensión control se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

Tabla 09: Significancia y correlación entre la dimensión control con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.

		Control	Calidad de servicio
Rho de Control	Coefficiente de correlación	1.000	.740**
Spearm	Sig. (bilateral)		0
an	N	183	183
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.740**	1.000
	Sig. (bilateral)	0	
	N	183	183

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

En la tabla 8 se puede apreciar, que se obtuvo una correlación con un valor de Rho de Spearman de 0.740, con una significancia bilateral de $p=0.000$; por lo tanto, viendo que el valor de p es menor a 0.05, se considera a rechazar la H_0 , por ende, se llega a la conclusión de que la dimensión control se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024. Al evidenciar la relación del objetivo específico 4 de la investigación se ha logrado evidenciar la existencia de un correlación positiva considerable entre la dimensión control de la variable (Gestión administrativa) y calidad de servicio.

De manera similar, como lo menciona Hallazgos que guardan similitud con el estudio de López (2021), concluye que la dimensión especificada por el control se tiene desventaja, puesto que el resultado obtenido según el cuadro de correlación de Rho Spearman 0.403** y un nivel de significancia de 0,027 concluye que la relación es directa, positiva baja, lo que quiere decir es que se tiene que trabajar mucho en esta dimensión.

Asimismo, Chuquimango (2021), determinó que existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda dicha entidad. El 57% de los encuestados indicó que no se sigue el cumplimiento de tareas del personal, el 77% aseguró que no hay un sistema para recibir sugerencias, quejas o reclamos de los empleados, señalando que los colaboradores rara vez se quejan públicamente y muchas quejas quedan entre compañeros, y en casos extremos llegan a saberlo los superiores.

Por otro lado, Torres (2023), concluye que existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Sayán - 2022. Se calculó un coeficiente de correlación que resultó ser de 0.444, lo cual indica la existencia de una relación positiva de nivel medio entre la dimensión de control y la variable que se refiere a la calidad de los servicios. De manera similar, fundamentándose en el principio de significancia, comúnmente abreviado como Sig. $0,000 \leq 0,05$).

Estas afirmaciones guardan relación con la investigación de Gago & Garcia (2020), concluyendo que existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020. Cuanto más efectiva y adecuada sea la dirección que se lleve a cabo en la gestión administrativa, mejor será la calidad del servicio que se proporcione. El valor numérico que se ha asignado a Rho es de 0,181. En consecuencia, se puede afirmar que el grado de correlación presenta una relación directa, la cual es notablemente baja. El valor p, que se ha calculado como 0,010, resulta ser inferior al nivel de significancia alfa, el cual se establece en 0,05. Por esta razón, resulta ser de gran importancia y relevancia. .

Mientras tanto, Alegre (2022), sostiene que existe relación significativa positiva y moderada entre control y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021. De acuerdo con lo que señala el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que presenta un valor de r igual a 0.644, junto con un p-valor de 0.000 que indica un nivel de significancia notable, podemos concluir que existe una relación positiva

entre el control adecuado y la calidad del servicio. Esto significa que, siempre que se mantenga un control eficaz, se puede esperar que la calidad del servicio también mejore considerablemente.

Finalmente, Santos & Yanccehuallpa (2019), ha encontrado una relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco. La afirmación ha sido debidamente confirmada a través del análisis de la dimensión de control, que, en el contexto de la gestión administrativa, logró alcanzar un nivel medio. Este nivel es representado por el hecho de que un 53% de los encuestados proporcionaron respuestas que apoyan esta afirmación. Además, se considera relevante la quinta prueba de hipótesis específica que se realizó. Igualmente, es importante mencionar que se obtuvo un coeficiente de correlación positiva, que tiene un valor de 0.45, lo que indica una relación entre el control y la calidad del servicio ofrecido por la municipalidad distrital de Yanacancha.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que existe una relación positiva considerable a entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024, con un nivel de correlación positiva ($Rho\ 0.759$ y $p=0.000$). En ese marco, la mayoría de los encuestados determinaron que el nivel de gestión administrativa fue buena, cumple con las expectativas deseadas sobre la planeación, organización, dirección y control, sin embargo, hace falta mejorar un poco en ello. Es decir, a medida que la gestión administrativa sea mayor o favorable, mayor es la calidad de servicio que los usuarios y/o contribuyentes perciben.

SEGUNDA: Se determinó que existe una relación positiva considerable entre la planificación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024, con un nivel de correlación positiva ($Rho\ 0.696$ y $p=0.000$). Asimismo, un 53,55% indican que la planeación es buena ya que se cumplen con las necesidades requeridas para el cumplimiento de las actividades, el 10,38% consideran que la municipalidad no cuenta con un plan operativo institucional actualizado; por otro lado, el 36,07% consideran que la municipalidad a veces realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos. Por lo que, mientras haya una buena planificación, también habrá una mejor calidad de servicio.

TERCERA: Se determinó que existe una relación positiva considerable entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024, con un nivel de correlación positiva ($Rho\ 0.737$ y $p=0.000$). De la misma manera, el

68,31% consideran que la organización es buena ya que en la municipalidad la Estructura Orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones, el 6,01% precisan que en la municipalidad no existe una coordinación efectiva con otras áreas administrativas para el cumplimiento de sus actividades y, un 25,68% señalan que los funcionarios de la entidad pocas veces se organizan cuando hay cambio de gobierno central. Es decir, a mayor organización de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio que perciben los usuarios sobre la atención en la municipalidad.

CUARTA: Se identificó que existe una relación positiva considerable entre la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024, con un nivel de correlación positiva considerable ($Rho\ 0.685$ y $p=0.000$). A su vez se identificó que un 46,45% expresan que la dirección es buena, debido a que existe un liderazgo democrático en la municipalidad, seguido por el 14,21% que consideran que la administración no realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo y un 46,45% consideran que el personal pocas veces se siente motivado para un buen desempeño laboral. Es decir, a mayor dirección de la gestión administrativa, mayor es la calidad de servicio percibida por los usuarios y/o contribuyentes.

QUINTA: Se estableció que existe una relación positiva considerable entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024, con un nivel de correlación positiva ($Rho\ 0.740$ y $p=0.000$). En ese sentido, se identificó que el 37,70% precisan que el control es bueno, ya que la municipalidad supervisa y controla el desarrollo de las funciones de la administración, pero el 16,94% consideran que en la municipalidad no realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del trabajador y un 45,36% consideran que pocas veces la municipalidad brinda capacitación en el tema de gestión al personal que labora. Es decir, a medida que el control de la gestión administrativa sea mayor, la calidad de servicio será percibida como favorable y sus niveles también serán mayores.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al Gerente General de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave establecer y poner en marcha las políticas relacionadas con la gestión administrativa, así como las normas que aseguren la calidad del servicio prestado por los servidores públicos en el ámbito de la municipalidad. De modo que se fortalezca la preparación y las competencias de los funcionarios, con el objetivo de optimizar la gestión municipal y, de esta manera, proporcionar a los usuarios un servicio que sea notablemente más eficiente y de mayor calidad.

SEGUNDA: En relación con la dimensión de planificación, se recomienda a la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave contar con un plan operativo institucional actualizado para cumplir con las necesidades requeridas para el desarrollo de sus actividades, así como, realizar capacitaciones a los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo al ROF y MOF de la municipalidad.

TERCERA: Respecto a la dimensión de organización, se recomienda al Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave realizar coordinaciones efectivas con todas áreas administrativas de la municipalidad para el cumplimiento de sus actividades. Asimismo, los trabajadores consideran que los jefes de área no orientan su desempeño laboral hacia el logro de sus objetivos, en este sentido, se recomienda realizar capacitaciones enfocados a la comprensión y mejora de los procesos relacionados con la organización de las funciones y responsabilidades dentro de la entidad.

CUARTA: En relación con la dimensión de Dirección, se recomienda al gerente y subgerentes de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, realizar constantemente supervisiones en las actividades de laborales de los trabajadores, también es importante realizar una retroalimentación a los trabajadores con el objetivo de motivarlos para que tengan buen desempeño laboral y así ofrecer un servicio de alta calidad a los usuarios, lo cual contribuirá de manera significativa a la optimización de la dirección y administración de la municipalidad.

QUINTA: En relación con la dimensión de Control, se recomienda al Gerente General de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave realizar constantemente evaluaciones a los trabajadores a fin de mejorar la calidad del servicio a los usuarios. Asimismo, medir el desempeño de las funciones del trabajador, para asegurar que se logren alcanzar los objetivos que fueron previamente establecidos al inicio de este proceso dentro de la municipalidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública].
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/35592>
- Albarrán, J. M. (2021). *Gestión administrativa de las relaciones laborales. (MF0237_3)*. Grupo Editorial RA-MA.
- Alegre, G. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86190>
- Alejandro, W. R. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022. Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99196>
- Ancajima, J. V. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79414>
- Bellomo, S., & Oszlak, O. (Eds.). (2020). *Desafíos de la administración pública en el contexto de la Revolución 4.0*. Konrad Adenauer Stiftung.
- Bravo, D. S., & Triful, D. J. (2018). *Factores que limitan el crecimiento de la microempresa comercial Exclusividades Jarumy situada en el distrito de Chiclayo*.
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1532>
- Castillo, L. E. (2023). *Índice de Calidad de Gestión Pública de Municipalidades en Perú. Banco Central de Reserva del Perú*.
www.bcrp.gob.pe/publicaciones/revista-estudios-economicos.html
- CETYS, E. C. (2021). *La necesidad de planeación de las empresas. CETYS Educación*

Continua.

<https://www.cetys.mx/educon/la-necesidad-de-planeacion-de-las-empresas/>

Choquehuanca, E. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021. *Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84246>

Chuquimango, G. A. (2021). Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc 2019. *Universidad Alas Peruanas.*

<https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/10134>

Cipriano, J. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la dirección regional de educación, Huánuco—2021.*

<https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/11182>

Colina, J. M. (2019). *La contabilidad gerencial en la organización empresarial.* gestiopolis.

<https://www.gestiopolis.com/la-contabilidad-gerencial-en-la-organizacion-empresarial/>

Conferencia Episcopal Peruana, Jurisdicciones eclesiásticas. (2014). *Mapa de las Jurisdicciones Eclesiásticas del Perú.*

https://web.archive.org/web/20140117023136/http://www.iglesiacatolica.org.pe/cep/map_je_nondetail.htm

Cruelles, J. A. (2013). *Productividad en las tareas administrativas: ¿Por qué nunca nos da tiempo?* Marcombo.

Denton, D. K. (2020). *Calidad en el servicio a los clientes.* Ediciones Díaz de Santos.

Diaz, J. R. (2015). *Gestión administrativa. La confianza en el lugar de trabajo.* GRIN Verlag.

Espinoza, O. A. A., Perez, G., & Deza, E. C. (2023). *Causas del estancamiento y recomendaciones para la mejora del crecimiento de una MYPE familiar. Caso*

- Joyería Marcela. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/25330>
- Frisancho, W. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2022. *Revista de Investigación en Gestión y Finanzas*, 1(2), Article 2.
- Gago, S. M., & Garcia, M. (2020). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020. *Universidad Peruana Los Andes*. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3452>
- Gastélum, J. de la C. (2020). *La administración en desarrollo: Hacia una nueva gestión administrativa en México y Latinoamérica*. Editorial Diana.
- Gonzalez, J. M. (2018). Gestión Administrativa en una empresa Industrial y Retail, Lima 2018. *Universidad Privada Norbert Wiener*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2448>
- Herrera, P., & Francke, P. (2017). La eficiencia de los distintos tipos de municipios peruanos. *Economía y Sociedad*.
- Huahuachampi, O. A. (2021). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco—2020*. <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/11173>
- Huapaya, J. J. (2017). El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince, 2016. *REPOSITORIO ACADÉMICO USMP*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3174>
- Jiménez, R. (2019). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), 0-0.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- Ley N.º 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Sistema Peruano de Información Jurídica.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

Lindo, L., & Montañez, C. F. (2022). *Influencia de la gestión municipal administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, 2019*.

<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3632>

Llanos, C. A. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba—2022. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105694>

López, J. (2023). *Los desafíos empresariales ante la globalización*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v02_n3/desafios01.htm

López, M. E., Restrepo, L. E., & López, G. L. (2022). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia et Technica*, 18(1), Article 1.

<https://doi.org/10.22517/23447214.7159>

López, R. Z. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021. *Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70154>

Malpartida, J. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. *Universidad Nacional de Ucayali*. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6379>

- Mayta, Y. C. (2019). Plan Estratégico Institucional y Control de Gestión de la Municipalidad Distrital de Pariahuanca, Huancayo—2017. *Universidad Peruana Los Andes*. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1166>
- Medrano, J. Y. (2017). Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento—2017. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22082>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Cajamarca no logra ejecutar más del 50% de sus recursos provenientes del canon, el sobrecanon y las regalías*. COMEXPERU - Sociedad de Comercio Exterior Del Perú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/cajamarca-no-logra-ejecutar-mas-del-50-de-sus-recursos-provenientes-del-canon-el-sobrecanon-y-las-regalias>
- Mucha, S. B. (2022). La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021. *Universidad Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12181>
- Noblecilla, M. E. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima. *Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49820>
- Ñahui, L. H. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cusco, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64017>
- Paredes, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31522>
- Paz, R. M. (2021). Control interno y gestión administrativa en la municipalidad provincial

- de Tarma, 2019. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5717>
- Polo, Y. V., & Sánchez, Y. D. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. *Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107172>
- Porras, J. (2021). Gestión empresarial y competitividad de microempresas del sector confecciones del distrito de Ancón, 2020. *Repositorio Institucional - USS*.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8530>
- Puchol, L., & Moreno, L. P. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Ediciones Díaz de Santos.
- Pumaquispe, M. (2021). Gestión administrativa, y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021. *Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86047>
- Sanchez, A. X., & Villegas, V. R. (2021). *Factores críticos que limitan la implementación de la gestión por procesos en entidades del sector público peruano en el marco de la Reforma de Modernización de la Gestión Pública*.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19807>
- Santos, K. B., & Yanccehuallpa, A. C. (2019). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018. *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1596>
- Sanz, S. (1998). *Gestión administrativa de personal*. Ministerio de Educación.
- Suaña, S. (2021). *El desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017*.
Universidad Nacional del Altiplano.

- http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21062/Sua%c3%b1a_Quispe_Sabina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, A. C. (2023). Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán, 2022. *Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108496>
- Vargas, J. L. (2022). Gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima—2021. *AUTÓNOMA*. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1619>
- Velazquez, G. (2013). *Gestión Administrativa en las organizaciones del siglo XXI: Una visión empresarial de la administración*. Editorial Académica Española.
- Vértice, P. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Editorial Vértice.
- Yacila, G. E. (2023). Gestión administrativa y su influencia sobre la productividad laboral en colaboradores, Dirección Regional de Energía y Minas Tumbes, Perú, 2022. *Universidad Nacional de Tumbes*. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64355>
- Zárate, G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019. *Universidad Nacional José María Arguedas*. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>
- Zavaleta, E. M. (2023). La Corrupción en la Administración Pública y su impacto en el desarrollo político, económico y social, en el contexto Peruano. *Comuni@cción*, 14(1), 72-85. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.1.786>
- Zegarra, D. (2019). Los servicios públicos locales en el Perú: Una aproximación a su caracterización jurídica. *Documentación Administrativa (DA) - Nueva época*, 6, Article 6.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE	<p>Métodos: Deductivo Y Analítico</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Tipo: Descriptiva - Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental de Corte Transversal.</p> <p>Población: 350 usuarios de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave.</p> <p>Muestra: 183 usuarios de la municipalidad, muestreo probabilístico.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p>
	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	Gestión administrativa	
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	DEPENDIENTE	
	¿Cuál es la relación entre la dimensión planeación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024?	Identificar la relación que existe entre la dimensión planeación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	La dimensión planeación se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	Calidad de servicio	
¿Cuál es la relación entre la dimensión organización con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024?	Identificar la relación que existe entre la dimensión organización con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	La dimensión organización se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	<ul style="list-style-type: none"> ● Elementos Tangibles ● Fiabilidad ● Capacidad ● Respuesta ● Seguridad 	de	
¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024?	Identificar la relación que existe entre la dimensión dirección con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	La dimensión dirección se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, 2024.	<ul style="list-style-type: none"> ● Elementos Tangibles ● Fiabilidad ● Capacidad ● Respuesta ● Seguridad 	de	

Anexo 02: Universidad Privada San Carlos

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la Gestión Administrativa en el ámbito de la Municipalidad Provincial de El Collao - llave, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión administrativa de la municipalidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?					
2	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?					
3	¿Considera usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?					
4	¿Considera usted que la municipalidad realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (¿ROF, MOF, etc.?)					

DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
5	¿Considera usted que en la municipalidad la Estructura Orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?				
6	¿Considera usted que en la municipalidad existe una coordinación efectiva con otras áreas administrativas para el cumplimiento de sus actividades?				
7	¿Considera usted que la municipalidad capacita a los funcionarios y/ o trabajadores para el desarrollo de sus funciones?				
8	¿Considera usted que los funcionarios de la entidad se organizan cuando hay cambio de gobierno central?				
9	¿Considera usted quien dirige el equipo administrativo, orienta su desempeño laboral hacia el logro de sus objetivos?				
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
10	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución?				
11	¿Considera usted que existe un liderazgo democrático en la municipalidad?				
12	¿Considera usted que los trabajadores se sienten motivados para un buen desempeño laboral por parte de la administración de la municipalidad?				
13	¿Considera usted que existe predisposición de la administración para la realización de sus actividades en equipo?				
14	¿Considera usted que se toman decisiones oportunas para				

	solucionar conflictos?					
DIMENSIÓN 4: CONTROL						
15	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave brindan un servicio de calidad al usuario?					
16	¿Considera fundamental considerar las sugerencias o reclamos de los usuarios?					
17	¿Considera que el nivel de desempeño de la Municipalidad es el más óptimo?					
18	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda capacitación en el tema de gestión al personal que labora?					
19	¿Considera usted que en la municipalidad se establecen metas en cada área de acuerdo a las necesidades?					

Anexo 03: Universidad Privada San Carlos

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la Calidad de Servicio en el ámbito de la Municipalidad Provincial de El Collao - llave, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para implementar y mejorar la calidad de servicio a nivel municipal. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que las oficinas de la municipalidad cuentan con las oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?					
2	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados?					
3	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución?					
4	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe verse pulcro?					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
5	¿Considera usted que se realiza la atención en orden y respetan el orden de llegada?					
6	¿Considera usted que el personal proporciona una atención personalizada?					

7	¿Considera usted que es atendido por el personal con cordialidad e interés?					
8	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda una atención igualitaria a los usuarios?					
9	¿Considera usted que en la municipalidad el personal soluciona los conflictos dentro del plazo establecido?					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	¿Considera usted que el personal de la municipalidad atiende los servicios con amabilidad?					
11	¿Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido?					
12	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe atender en la brevedad posible?					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
13	¿Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda la confianza necesaria para solicitarle su atención?					
14	¿Considera usted que el personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta?					
15	¿Considera usted que el personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad?					
16	¿Considera usted que el personal brinda el tiempo necesario para atenderlo?					

Anexo 04: Base de datos

Gestión administrativa											Calidad de servicio																												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	5	5	4	3	4	4	3	2	4	5	5	3	4	4	3	1	2	4	5	1	4	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	3				
4	5	4	3	5	5	2	3	2	3	5	4	4	3	2	4	5	1	4	1	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	1	4	3	4				
4	4	2	4	4	4	1	3	5	5	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	5	2	2	5	3					
2	3	4	2	3	2	2	4	4	3	3	5	3	2	5	3	4	5	4	3	2	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4					
3	4	5	3	4	3	3	4	2	4	1	1	4	1	3	5	3	3	3	4	5	2	4	5	5	2	3	3	5	3	3	1	4	5	3					
4	3	4	4	5	4	2	2	4	2	4	4	3	2	4	3	4	2	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4				
5	2	3	1	3	5	4	4	1	3	4	2	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	2	1	2	1	5	1	3	1	4	5	4					
3	4	4	4	4	4	3	5	2	1	2	3	4	2	2	5	3	3	4	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5					
4	3	2	3	4	3	1	3	3	2	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	3	2	2	5	5	2	3	2	1	5	5	2	3	5	3					
4	5	5	4	5	4	2	3	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	1	3	3	2	5	1	4	4	5	4	5					
4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	1	3	4	2	3	5	3	4	3	4	5	3	1	4	3	4	3	3	2	3	3	5					
5	4	4	5	3	2	5	1	4	3	4	5	4	2	3	4	3	1	4	2	5	4	5	4	2	4	3	2	5	3	5	4	5	4	5					
4	5	4	3	4	4	2	5	4	5	2	3	4	3	4	4	5	4	2	2	3	2	4	2	3	3	1	3	4	5	4	4	3	4	5					
4	4	2	4	2	4	5	4	2	3	3	4	3	2	1	4	3	2	4	2	5	3	4	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	4	3					
3	3	5	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3					
4	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	1	1	3	4	3	1	3	5	4	3	1	3	4	2	5					
3	5	4	3	5	4	3	2	4	2	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	1	3	1	3	5	1	2	2	4	3	5	3	5					
2	3	5	4	4	5	2	3	4	3	1	2	3	1	4	5	4	2	4	1	5	3	3	4	3	3	1	5	4	1	4	3	4	3	2					
4	4	4	4	3	3	1	5	2	1	4	3	4	3	2	3	4	3	2	5	3	3	1	4	5	3	3	1	5	3	5	1	4	1	3					
5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	1	2	2	4	3	5	3	4					
4	3	1	2	3	4	2	4	3	4	5	4	5	1	5	3	5	3	3	5	5	3	1	4	5	4	3	5	4	1	5	5	4	2	2					
2	4	5	3	1	4	3	2	1	2	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	5	1	1	5	2	1	3	5	1	4					
4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	4	3	4	4	2	4	3	3	5	5	2	3	1	1	1	5	4	4	4	5	4	3	4					
5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	1	3	4	2	5	5	4	4	5	4	5	3	4	2	1	5	3	4	2	2					
3	5	4	3	5	5	4	2	4	5	3	4	5	2	5	3	5	4	4	4	3	3	2	3	3	1	5	3	3	4	4	4	3	4	4					
4	1	2	4	1	4	1	4	5	3	5	5	3	4	1	5	3	2	4	1	3	1	4	4	4	4	4	1	3	3	4	2	2	4	3					

2	3	4	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	1	4	5	4
3	4	5	3	4	1	5	4	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
4	4	1	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	2	4	3	3	5	4	4	3	2	2	5	5	2	3	1	3	5	5	2	3	5	3
3	5	5	3	2	4	2	4	3	4	1	5	5	3	1	4	5	4	5	1	4	4	4	4	5	3	3	2	5	1	4	4	5	4	4
5	2	3	1	3	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	5	1	3	3	3	1	3	4	5	3	2	1	3	4	3	3	2	3	3	3
3	4	1	4	1	4	3	4	5	5	4	3	2	2	3	2	3	3	4	2	5	4	5	4	1	4	3	2	5	3	5	4	5	4	4
4	3	2	3	3	4	5	5	3	3	2	5	3	3	5	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3
2	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	1	3	2	5	3	4	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	4	3
1	3	4	3	4	1	3	5	3	4	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3
5	4	4	5	4	5	1	4	1	4	3	3	1	4	1	2	1	3	3	2	2	3	4	5	2	4	4	2	4	2	5	3	4	5	4
4	5	4	3	4	1	4	2	4	3	4	5	4	2	1	3	2	5	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	2	2	5	4
2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	5	3	4	4	3	1	4	4	5	1	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	3
3	4	5	3	4	2	1	5	2	3	1	2	3	1	2	2	4	5	3	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	1	4	3	4
4	4	3	2	4	3	5	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	5	2	2	5	3
3	5	4	3	5	5	3	4	3	2	4	3	4	4	5	3	4	3	5	3	2	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4
1	3	5	3	4	4	2	4	3	4	2	3	5	2	3	2	3	4	1	3	5	1	4	3	3	2	3	3	5	3	3	1	4	5	3
1	2	4	4	2	4	4	3	2	3	1	5	4	3	4	3	3	1	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	3
4	3	2	3	3	2	4	4	4	5	5	4	4	1	4	5	3	3	2	1	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	1	4	3	4
3	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	4	5	5	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	5	2	2	5	3
5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	5	4	3	1	4	5	4	3	4	3	2	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4
4	3	5	4	2	3	4	5	4	5	4	4	3	3	2	3	5	5	5	4	5	2	4	5	5	2	3	3	5	3	3	1	4	5	3
3	5	3	3	1	4	3	4	4	3	3	5	5	2	3	5	3	5	3	1	3	1	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4
1	4	3	5	1	2	1	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	1	4	5	4
4	2	5	4	1	4	5	4	5	5	4	3	3	2	3	3	5	5	2	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5
2	3	4	2	4	5	4	1	4	5	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3
3	4	2	4	5	4	4	2	3	3	4	4	5	3	4	2	4	2	4	1	4	4	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	4	5
5	3	5	5	3	3	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	5
3	4	3	4	2	2	3	4	4	5	4	3	2	2	5	5	2	3	5	2	5	4	5	4	2	4	3	2	5	3	5	4	5	4	5
4	5	1	3	4	3	4	1	3	4	1	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5

2	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	2	3	3	4	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	4	3
3	4	3	1	5	5	3	3	2	5	2	5	4	5	5	2	4	3	4	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3
5	1	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	2	4	2	3	3	4	4	5	1	1	3	4	3	1	3	5	4	3	1	3	4	2	5
4	3	4	4	3	5	3	1	5	4	2	5	3	4	5	2	2	3	3	3	4	5	1	3	1	3	5	1	2	2	4	3	5	3	5
3	4	5	5	1	4	1	4	3	3	4	3	2	2	5	5	2	3	3	1	5	3	3	4	3	3	1	5	4	1	4	3	4	3	2
1	2	3	4	4	2	4	3	4	5	2	2	3	4	5	2	4	4	3	5	3	3	1	4	5	3	3	5	5	3	5	5	4	1	3
1	2	4	4	2	4	3	4	2	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	2	2	4	4	5	1	2	2	4	3	5	3	4
3	1	5	2	1	5	2	3	1	2	4	5	1	4	4	3	3	3	2	5	5	3	1	4	5	4	3	5	4	1	5	5	4	2	2
5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	5	5	1	5	2	1	3	5	1	4
3	4	3	5	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	5	5	2	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	
1	2	4	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	2	1	5	3	4	2	2
4	3	2	3	3	2	4	1	4	5	4	5	1	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4
3	5	5	4	5	4	2	2	4	3	4	3	4	4	1	3	3	4	4	1	3	1	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3
5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	2	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	1	4	5	4
4	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3
1	1	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	3	3	1	3	4	3	5	1	4	4	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	4	4
1	4	3	5	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3
4	2	5	4	1	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	2	5	4	5	4	2	4	3	2	5	3	5	4	5	4	4
2	3	4	2	1	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3
3	4	2	4	5	4	4	2	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	2	5	3	4	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	4	3
5	3	5	5	3	3	2	3	5	4	5	5	5	4	2	5	4	5	2	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3
3	1	3	1	2	2	3	1	4	5	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	4	5	2	4	4	2	4	2	5	3	4	5	4
4	5	4	3	4	3	4	1	3	4	3	3	4	4	2	3	5	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	2	2	5	4
2	4	4	1	3	4	5	5	1	3	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	5	1	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	3
3	1	4	4	5	5	3	3	2	5	4	4	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	1	4	3	4
4	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	4	2	3	5	5	5	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	5	2	2	5	3
4	5	4	3	1	4	3	4	4	3	4	5	5	2	3	5	3	5	3	3	2	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4
1	4	3	5	1	2	1	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	1	4	3	3	2	3	3	5	3	3	1	4	5	3

4	2	5	4	1	4	5	3	5	5	4	3	3	2	3	3	5	5	2	4	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	3
4	3	4	2	4	5	3	1	4	5	1	3	1	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	1	4	3	4
3	4	2	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	5	2	2	5	3
5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	2	3	3	3	1	3	3	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4
3	4	3	4	2	4	3	4	4	5	4	3	2	2	5	5	2	3	5	4	5	2	4	5	5	2	3	3	5	3	3	1	4	5	3
4	5	1	3	4	3	4	1	3	4	1	4	4	4	4	5	3	3	3	1	3	1	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4
2	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	4	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	1	4	5	4
3	4	3	1	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5
5	1	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3
4	3	4	4	3	5	3	1	5	4	2	5	3	4	5	2	2	3	3	1	4	4	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	4	5
3	4	5	5	1	4	1	4	3	3	4	3	3	4	5	5	2	3	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	5
1	2	3	4	4	2	4	3	4	5	5	2	3	4	5	2	4	4	3	2	5	4	5	4	2	4	3	2	5	3	5	4	5	4	5
1	2	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5
3	1	5	2	1	5	2	3	1	2	4	5	1	4	4	3	3	3	2	2	5	3	4	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	4	3
5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3
3	4	3	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	2	3	5	1	1	3	4	3	1	3	5	4	3	1	3	4	2	5
1	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	5	3	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	5	1	2	2	4	3	5	3	5
4	3	2	3	4	2	4	1	4	5	4	5	1	4	3	4	2	3	3	1	5	3	3	4	3	3	1	5	4	1	4	3	4	3	2
4	5	5	4	5	4	3	2	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	4	5	3	3	1	4	5	3	3	3	5	3	5	5	4	1	3
5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	2	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	2	2	4	4	5	1	2	2	4	3	5	3	4
4	3	5	4	2	3	4	5	4	5	4	3	3	4	2	4	5	5	5	5	4	3	1	4	5	4	3	5	4	1	5	5	4	2	2
3	5	3	3	1	4	3	4	3	4	4	5	5	2	3	5	3	5	3	4	3	3	3	2	3	5	3	1	5	2	1	3	5	1	4
1	4	3	5	1	2	1	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	2	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4
4	2	5	4	1	4	5	3	5	5	4	3	3	2	3	3	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	3	4	2	1	5	3	4	2	2
2	3	4	2	4	5	3	1	4	5	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	2	4	5	4	4	2	3	3	4	4	5	3	4	2	4	2	4	1	3	1	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3
5	3	5	5	3	3	2	3	5	4	3	5	4	4	2	3	3	3	1	4	4	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	1	4	5	4
3	4	3	4	2	2	3	4	4	5	4	3	2	2	5	5	2	3	5	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
4	5	1	3	4	3	4	1	3	4	1	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3

2	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	1	4	4	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	4	4	
3	4	3	1	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	
5	1	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	4	2	4	3	2	5	3	5	4	5	4	3	
4	3	4	4	3	5	3	1	5	4	2	5	3	4	5	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	
3	4	5	5	1	4	1	4	3	3	4	3	4	2	5	5	2	3	3	2	5	3	4	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	4	3	
1	2	3	4	4	2	4	3	4	5	4	2	3	4	5	2	4	4	3	4	3	2	2	3	5	2	3	2	3	5	3	2	3	5	3	
1	2	4	4	2	4	3	4	2	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	2	4	2	5	3	4	5	3	
3	1	5	2	1	5	4	3	1	2	4	5	1	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	2	2	5	4	
5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	1	3	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	3	
3	4	3	5	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	4	2	3	4	4	2	4	2	4	4	3	1	4	3	4	
1	2	4	4	2	4	4	3	2	3	3	2	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	5	2	2	5	3	
4	3	2	3	3	4	4	1	4	5	3	5	1	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	5	2	4	4	4	3	3	3	4	
3	5	5	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	4	3	4	1	4	3	3	2	3	3	5	3	3	1	4	5	3	
5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	2	5	3	3	3	4	4	3	5	4	2	1	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	3	
4	3	5	4	2	3	4	5	4	5	4	3	3	3	2	3	5	5	5	1	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	1	4	3	4	
3	5	3	3	1	4	3	4	3	3	3	5	5	2	3	5	3	5	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	5	2	2	5	3	
1	4	3	5	1	2	1	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	2	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	
4	2	5	4	1	4	5	3	5	5	4	3	3	2	3	3	5	5	2	4	5	2	4	5	5	2	3	3	5	3	3	1	4	5	3	
2	3	4	2	4	5	3	1	4	5	1	3	1	4	4	4	4	4	3	1	3	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4
3	4	2	4	5	4	4	2	3	3	4	4	5	3	4	2	4	2	4	4	4	5	3	4	2	4	5	2	3	5	3	1	4	5	4	
5	3	5	5	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	1	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5	
3	4	3	4	2	2	3	4	4	5	4	3	3	2	5	5	2	3	5	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3	
4	5	1	3	4	3	4	1	3	4	1	4	4	4	4	5	3	3	3	1	4	4	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	4	5	
2	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	
4	4	4	1	5	5	3	3	2	5	2	5	4	5	4	2	4	3	4	2	5	4	5	4	2	4	3	2	5	3	5	4	5	4	5	
5	1	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	
4	3	4	4	3	5	3	1	5	4	2	5	3	4	5	2	2	3	3	2	5	3	4	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	4	3	
4	4	5	5	1	4	1	4	3	3	4	3	2	2	5	5	2	3	3	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	5	3	
1	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	5	2	4	4	3	5	1	1	3	4	3	1	3	5	4	3	1	3	4	2	5	

1	2	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	1	3	1	3	5	1	2	2	4	3	5	3	5
3	1	5	4	1	5	2	4	1	2	4	5	1	4	4	3	3	3	2	1	5	3	3	4	3	3	1	3	4	1	4	3	4	3	2
5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	5	3	3	1	4	5	3	2	3	5	3	5	5	4	1	3
3	4	3	5	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	4	5	1	2	2	4	3	5	3	4
1	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	2	4	3	5	3	3	4	5	5	5	3	1	4	2	4	3	5	4	1	5	5	4	2	2
4	3	2	3	4	2	4	1	4	5	3	5	1	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	5	3	1	5	2	1	3	5	1	4
4	5	5	4	5	4	4	2	3	3	4	3	5	4	1	3	3	4	4	3	5	5	2	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	3	4
5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	2	5	3	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	2	3	4	2	1	5	3	4	2	2
4	2	5	4	1	4	5	4	5	5	4	3	3	2	3	3	5	5	2	4	3	3	2	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4
2	3	4	2	4	5	3	1	4	5	1	3	1	4	4	4	4	4	3	1	3	1	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3
3	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	4	2	4	4	4	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	1	4	5	4
5	3	5	5	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	1	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
3	4	3	4	1	4	3	4	4	5	4	3	5	2	5	5	2	3	5	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	3	5	2	3	5	3
4	5	1	3	5	3	4	1	3	4	1	4	4	4	4	5	3	3	3	1	4	4	4	4	5	3	3	2	5	3	4	4	5	4	4
2	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3
3	4	3	1	5	5	3	3	2	5	2	5	4	5	4	2	4	3	4	2	2	4	5	4	2	4	3	2	5	3	5	4	5	4	4
5	1	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	4	3	5	3	1	5	4	2	5	3	4	5	2	4	3	3	2	5	3	4	5	2	2	5	3	5	3	3	4	3	4	3
3	4	5	5	1	4	1	4	3	3	4	3	2	2	5	5	2	3	3	4	3	2	2	3	5	2	3	2	3	3	5	2	3	5	3
1	2	3	4	4	2	4	3	4	5	4	2	3	4	5	2	4	4	3	2	2	3	4	5	2	4	4	2	4	2	5	3	4	5	4
1	2	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4	3	3	3	4	2	2	5	4
3	1	5	2	1	5	2	3	1	2	4	5	1	4	4	3	3	3	2	4	5	1	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	3
5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	1	4	3	4
3	4	3	5	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	5	2	2	5	3
1	2	4	4	2	4	3	3	5	4	4	2	4	3	5	3	3	4	5	3	2	4	3	5	3	3	5	2	4	4	4	3	3	3	4
4	3	2	3	4	2	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	2	3	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	5	3	3	1	4	5	3
3	5	5	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	4	4	5	1	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	3
5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	2	5	4	4	4	4	4	3	5	1	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	1	4	3	4
4	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	3	2	3	5	5	5	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	5	2	2	5	3	

3	5	4	4	1	4	3	4	4	3	4	5	5	2	4	5	3	5	3	3	2	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4
1	4	3	5	4	2	1	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	2	4	5	5	2	3	3	5	3	3	1	4	3	3
4	2	5	4	1	4	5	3	5	5	4	3	3	2	3	3	5	5	2	1	3	1	4	4	4	4	5	2	3	3	4	2	2	4	4
2	3	4	2	4	5	3	1	4	5	5	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	1	4	5	4
3	4	2	4	5	4	4	2	4	3	4	4	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4	4	2	3	3	5	3	4	3	3	3	2	3	5
5	3	5	5	3	3	2	3	5	4	3	5	4	4	2	3	3	3	1	4	3	2	2	5	5	2	3	2	3	3	5	2	3	5	3
3	4	3	4	2	2	3	4	4	5	4	3	2	2	5	5	2	3	5	1	4	4	4	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	4	5
4	5	1	3	4	3	4	1	3	4	1	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3
2	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	2	5	4	5	4	2	4	3	2	5	3	3	4	5	4	3
4	4	3	4	5	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5
5	1	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	5	3	4	5	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	2	5	4	4	5	2	4	3	3	4	3	2	2	3	5	2	3	2	3	5	5	4	3	5	3