



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto - 2020

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

AUTOR:

Robalino García, Martin Alonso (ORCID: 0000-0002-3796-9101)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización de Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre por todos estos años que me acompaña y siempre es una de mis más grandes fortalezas.

Martín Alonso

Agradecimiento

El agradecimiento a mi asesor Keller, a la Universidad César Vallejo y a cada uno de mis docentes.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y Operacionalización	27
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	28
3.5. Procedimiento.....	30
3.6. Método de análisis de datos.....	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.....	32
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.....	33
Tabla 3. Prueba de normalidad	34
Tabla 4. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.	35

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y la calidad de servicio	35
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020., la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 2750 y muestra fue de 226 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa es regular en un 31%. Asimismo, el nivel de calidad de servicio es bueno en un 27%; concluyendo que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,983 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05, así mismo, el 96.62% de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión, calidad, usuarios, pesquería - acuícola

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of the national program of innovation in fisheries and aquaculture, Tarapoto, 2020., the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was out of 2750 and the sample was 226 users, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of administrative management is regular in 31%. Likewise, the level of quality of service is good in 27%; concluding that there is a significant relationship between administrative management and the quality of service of the national innovation program in fisheries and aquaculture, Tarapoto, 2020, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0,983 that indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05, likewise, 96.62% of the administrative management influences the quality of service.

Keywords: Management, quality, users, fishery - aquaculture

I. INTRODUCCIÓN

Las distintas entidades a nivel mundial utilizan la gestión administrativa para operar en su día a día, pues gracias a esta herramienta es posible que efectúen sus diferentes actividades, convirtiéndose en un factor importante y primordial tanto en entidades públicas, así como privadas, en cuanto a las entidades públicas, la gestión administrativa es el medio por el cual las organizaciones planean, organizan, dirigen y controlan sus actividades propiciando que estas resulten exitosas y se obtengan los resultados que se esperan, es así que vienen invirtiendo en retroalimentaciones, recursos físicos, recursos tecnológicos, entre otros, que permitan la consecución oportuno de las metas y objetivos institucionales, todo esto con la finalidad de ofrecer un servicio oportuno y de calidad a las personas usuarias. Tal es el caso que sucede en Colombia, país donde se efectúan capacitaciones mensualmente para un buen desempeño de los empleados públicos, en México, país donde se establecen comisiones para una gestión óptima de sus actividades, entre otros países como Puerto rico y Venezuela donde se viene reforzando la gestión administrativa para que exista una adecuada relación con los pobladores (Pérez, 2010, p. 12).

Las administraciones públicas con el paso del tiempo fueron implementando y reforzando sus procedimientos en cuanto a la gestión que realizan, lo cual resulta benéfico para el bienestar común, pues con nuevas técnicas, métodos y formas de realizar sus actividades brindan mejores servicios a la comunidad que hoy por hoy vienen presentando nuevas necesidades; las diferentes instituciones públicas necesitan una reestructuración política y administrativa con significativas mejoras e innovaciones para atender lo que demanda la sociedad con un servicio de calidad (Pérez, 2010, p. 12). El Estado Peruano con el paso del tiempo y la apertura al mundo globalizado no se hizo ajeno a las innovaciones y modificaciones en sus sistemas operacionales y de gestión, pues cada día viene implementado mejoras para ofrecer un servicio de oportuno a los usuarios, pero estas no son las sufrientes, pues es notorio la falta capacitación que presentan los funcionarios públicos de manera que

puedan atender satisfactoriamente las necesidades y carencias sociales (Montoya, 2018, p. 3).

En ese contexto, en lo que respecta a la parte regional, en estos últimos años las instituciones públicas y privadas a través de sus acciones de gestión se vieron envueltas en la necesidad de crear nuevas formas estratégicas que garanticen un servicio de calidad, acorde a la funcionabilidad del giro de negocio y la demanda del mercado; es allí donde surge la necesidad de hacer una exhaustiva revisión sobre la capacidad de gestión administrativa, que demuestre falencias y aspectos que requieran de capacitaciones, evaluación e implementación de recursos y materiales, a fin de que se obtengan mejoras en los resultados institucionales (Jiménez, 2019, p. 13). La gestión administrativa del sector público viene desarrollando estrategias de mejora en sus procesos que comprende la modernización de instalaciones para el brindado de una calidad de servicio a la comunidad, así como también para la existencia de un ambiente laboral adecuado que motive a los empleados públicos, permitiendo un desempeño adecuado en sus funciones, pero hace falta que se gestione mejor aún para la obtención de mejores resultados, pues existen múltiples deficiencias en cuanto a la actuación regional de las entidades públicas.

En lo que respecta al Programa Nacional De Innovación en Pesca y Acuicultura, es notorio que no se viene dando cumplimiento adecuado a sus roles especificados, reflejo de una deficiente gestión administrativa por lo que calidad de prestaciones se vio notoriamente afectada. La comunicación y coordinación en la organización no viene siendo la más idónea por lo que es notorio una desarmonización entre los órganos de línea generando una celeridad, unión, eficacia y eficiencia inadecuada para el alcance de los propósitos centrales. Asimismo, la rotación elevada de los empleados viene generando demoras y retrasos en trámites que presentan los usuarios, pues los plazos no vienen siendo respetados eficientemente en la entidad. Se pudo apreciar, además, una considerable falta de empleados para la atención a los usuarios por el incremento de las demandas de servicios, generando carga laboral excesiva para los empleados, por lo que la atención del mismo modo

se ve retrasada, por ende, el propósito de la investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020

Una vez descrita la realidad problemática, se procede a formular el **Problema general** ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020?, ¿Cuál es el nivel calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020?

Esta investigación tiene **por conveniencia**, porque permitió conocer cada variable de estudio, además que permitió tener un diagnostico actual de como se viene desarrollando cada variable de estudio. **Relevancia social**, radica en que se logre obtener pautas necesarias y adecuadas para la efectuación de una gestión administrativa adecuada como soporte práctico para que las instituciones públicas brinden un servicio de calidad a la comunidad en concordancia con los resultados obtenidos en la investigación y se genere bienestar en la sociedad. **Valor teórico**, pues en el estudio se recabó teorías y conceptos que se plasmaron por cada variable de estudio, además que contribuyó la comunidad científica. **Implicancias prácticas**, servirá a la entidad como una herramienta estratégica para que efectúe una toma de decisiones oportunas, logrando así subsanar aquellos inconvenientes encontrados, tomando como base a las recomendaciones expresadas en la investigación. **Utilidad metodológica**, al emplearse el método descriptivo y un enfoque cuantitativo en la investigación, se pudo dar respuesta a los problemas resaltados en el estudio, que además resultó útil para el logro de los objetivos empleando a su vez instrumentos de investigación científica.

En concordancia con lo expresado, se definen los objetivos, teniendo como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020. **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y

acuicultura, Tarapoto, 2020. Identificar el nivel de calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

Asimismo, se establecen las hipótesis, teniendo como: **hipótesis general:** Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020. Como **hipótesis específicas:** H1: El nivel de gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020, es buena. H2: El nivel de calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020, es buena.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a nivel internacional se presenta a Chávez, M., Castelo, A. & Villacis, J. (2020), *La gestión administrativa desde los procesos de las entidades agropecuarias ecuatorianas*. (Artículo científico). Fipcaec. Ecuador. Tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra fue acervo documentario, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyo que, el papel más preponderante de cualquier empresa que se dedica al rubro agropecuario es la gestión, porque se encuentra dirigido u orientada al alcance o logro de objetivos y metas de cualquier empresa, los cuales se dan por diferentes medios, como aplicación en las etapas inherentes al procedimiento administrativo como, la planeación, el control, la dirección y la organización; todo esto se da con el propósito de poder conseguir tanto su desarrollo como crecimiento de manera eficaz o eficiente, y por ende lograr o generar mejores ganancias económicas. Todo esto se generó por medio del óptimo desenvolvimiento o desarrollo de los recursos humanos, mejor conocido como trabajadores que son parte vital de la empresa para la consecución de los objetivos definidos.

Cárdenas, C., Farías, G. & Méndez, G. (2017), *¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa?* (Artículo científico). REICE. España. Tipo descriptiva, diseño no experimental, población de 235 estudiantes, muestra de 104 estudiantes, técnica la encuesta, instrumento cuestionario. Concluyo que: después de haber analizado todos los resultados que se obtuvieron en base a la pregunta primordial de la presente investigación con respecto a sus variables, y así mismo teniendo en cuenta las perspectivas de profesores, administradores como también alumnos en una I.E. superior, se afirma que las variables se correlacionan. La gestión administrativa ejercida en la I.E. de manera correcta es un aspecto importante para que se desarrollen todas las actividades que se planteen de manera adecuada, implementando con los recursos e insumos necesarios a los docentes y estudiantes para que se desempeñen óptimamente, si se pudo observar la relación que existe con un estudio más minucioso o depurado en

cuanto a cada grupo en la I.E. con referencia a la gestión administrativa y las mejoras hechas con respecto a la innovación institucional.

Riffo, R. (2019), *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. (Artículo científico). Revista Scientific. Venezuela. Tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra de 80 docentes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyo que, según con el hallazgo de los resultados obtenidos por parte del cuestionario, el responsable de orientar a la institución al éxito es el líder, dicha labor es de buscar mejorar la aplicación de nuevos mecanismos con el propósito de optimizar su desempeño laboral educativo. Tanto gerentes como directivos se ven obligados a crear o diseñar y al mismo tiempo aplicar nuevas políticas o técnicas, los mismo que deben de facilitar el procedimiento o proceso educativo para sus trabajadores puedan sentirse cómodos y muy bien atendidos. Según los datos que se han obtenido es necesario prestar mayor atención a los docentes, ya que si bien es cierto existe un balance positivo, también las encuestas muestran un porcentaje que se sienten desatendidos, reflejándose directamente en sus labores diarias

Lara, J. (2017), *Impacto de la gestión administrativa en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta*. (Artículo científico). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Ecuador. Tipo descriptivo, no experimental, población de 1000 armadores pesqueros, muestra de 325 armadores pesqueros, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyo que, los conceptos presentados en el estudio poseen relación de 0.987 y un p valor 0.000 pues la gestión administrativa influye mucho con respecto a la eficacia en cuanto a los armadores y su actividad pesquera artesanal, los resultados que se alcanzaron pudieron mostrar o comprobar la hipótesis de la investigación. Así como también los resultados pusieron en evidencia que los individuos dedicados a la actividad pesquera en un 78% de 100% no conocen los procesos administrativos en el desarrollo de sus actividades, por lo que realizan sus procesos de manera empírica sin tener mayor noción sobre cómo mejorar su desempeño y a partir de ello desarrollarse y expandir sus negocios con eficiencia y eficacia en sus procedimientos.

En el contexto nacional se presenta las siguientes investigaciones: Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. & Rodríguez, L. (2018), *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las I.E. nivel inicial*. (Artículo Científico). Revista de Investigación Apuntes Universitarios. Perú. Tipo descriptivo, diseño no experimental, población de 238 profesoras, muestra de 155 profesoras, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyo, los conceptos de estudio poseen una relación de 0.688 y un p valor de 0.000; pues las competencias que presenten los empleados institucionales determinan en cierta medida la calidad de servicio que se brinde en la entidad, ascendiendo en un 45.63% para los directores de cada una de las I.E., lo cual indica que para el nivel inicial las competencias administrativas no son adecuadas o se encuentran relativamente bajas. Sin importar que los mismos sean vistos por medio de procesos que son propiamente evaluativos, puede ser también por medio de la percepción de empoderamiento y al mismo tiempo de implicación por parte de los usuarios, sean internos como también externos de la organización.

Quispe, C. (2020), *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Tipo descriptiva, no experimental, población y muestra de 277 subordinados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyo que, las variables objetan relación de 0.874 y un p valor de 0.000, aludiendo que, si la gestión administrativa se desarrolla de buena manera en la entidad, entonces será propicio para que se brinden una calidad de servicio adecuada, cumpliendo adecuadamente las expectativas de los usuarios. La gestión administrativa en la Municipalidad viene desarrollando se con miras a la modernización, pero es necesario que se mejore aspectos comunicativos en la institución, de manera que todo fluya con transparencia y se comuniquen aquellos oportunamente aspectos deficientes presentados en la institución. Los usuarios manifestaron concerniente a la calidad de servicio brindado en la entidad que hace falta una mejor gestión concerniente a los procesos para que estos sean más ágiles y de elimine aspectos burocráticos institucionales.

A nivel local se presenta las siguientes investigaciones, Ríos, J. (2018), *Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Tipo correlacional, no experimental, población de 590 personas, muestra de 423 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyo que, las variables presentan relación, con un chi cuadrado calculado de 33,18 el cual es superior al chi cuadrado tabulado de 9,488. Asimismo, el estudio reveló que en un 71,39% la gestión administrativa en la UGEL es regular; en un 15,16% se encuentra en nivel malo y por último en un 13,00% la gestión administrativa es considerada cómo buena. Todo ello indica que en la entidad la gestión administrativa viene desarrollándose de manera regular, por lo que las personas encuestadas propiciaron que la calidad del servicio en la entidad viene desarrollándose no tan ideal, por lo que resulta necesario que en la entidad se mejoren los procesos de gestión y con ello se brinden una mejor calidad en los servicios institucionales.

León, S. (2018), *Gestión administrativa y calidad del servicio en OSCE, Tarapoto, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Tipo descriptivo correlacional, no experimental, población de 219 individuos, muestra de 139 individuos usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyo que, los conceptos presentan relación de 0,806 y un p valor de 0.000; indicando que, si la gestión administrativa se ve mejorada en la entidad, por ende, la calidad ofrecida al cliente también se verá mejorada, de suceder lo contrario con la gestión administrativa, también la calidad de servicio se verá afectada. En la entidad la gestión administrativa no se viene desarrollando de manera idónea, pues es un 65% la muestra manifestó que la gestión en la entidad no viene cubriendo satisfactoriamente sus funciones, existiendo de tal manera aspectos desfavorables como falta de motivación en los trabajadores, deficiencias tecnológicas y prácticas para el desempeño de funciones de los colaboradores, falta de capacitación, entre otros aspectos que generan retraso en los procesos y trámites que realizan los usuarios.

Samaniego, D. (2019), *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, periodo 2018*. (Tesis de

maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Tipo correlacional, no experimental, población y muestra de 54 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyo que, las variables no presentan relación, es decir que ambas variables se desenvuelven de forma independiente en la entidad, por lo que al variar una, no necesariamente ocasionará efectos en la otra; de esta manera, se pone de manifiesto que la gestión administrativa no se da de manera adecuada y clara, sin una debida organización, dirección y coordinación, es cual resulta como efecto tener una calidad de servicio inadecuado. Por su parte, la gestión administrativa no se realiza de manera idónea, pues hace falta que en la entidad se gestionen mejor los procesos, actividades y metodologías de actuación para brindar un mejor servicio a los usuarios, así como también para hacerse de los recursos, herramientas e instrumentos necesarios para que los empleados puedan ejercer mejor sus funciones y suplan sus necesidades y/o perspectivas.

En base a las teorías relacionadas al tema con respecto a variable gestión administrativa, el autor Louffat (2012), describe la gestión como el componente integrador del procedimiento u operación administrativa, el mismo que se da a través de los componentes cíclicos del proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y finalmente controlar) en una institución, la gestión administrativa es un aspecto elemental en la operatividad de un ente, pues gracias a ello se ejecutan todas las acciones institucionales, propiciando el alcance de sus propósitos para la cual se realizan. La gestión administrativa comprende una serie de procedimientos efectuados por una entidad para llevar a cabo sus actividades, dichos procesos facilitan que se desarrollen las actividades de una institución de manera adecuada. Las empresas, en su día a día realizan actividades fruto de la gestión que efectúan, por lo que es necesario que esta gestión administrativa se realiza de manera correcta, ordenada y coherente para que se logren los objetivos institucionales. Los responsables para que la gestión administrativa de una entidad resulte exitosa son los mismos que toman decisiones en la institución, direccionando su rumbo y propósito.

Del mismo modo, Arquinego (2014), menciona que la gestión administrativa es la acción y hecho de dirigir, regir y conducir intrínsecamente una empresa, realizada por los directivos de una entidad encargados de poner en desarrollo los objetivos a través de las distintas actividades, métodos y procesos. La gestión administrativa comprende acciones que se efectúan en una institución para poner en marcha actividades que conducen al logro de sus objetos, es decir que los directivos institucionales ejecutan procesos de gestión administrativa que es controlar, dirigir, organizar y controlar para realizar sus actividades adecuadamente a fin de conseguir resultados con los cuales se logren propósitos denominados objetivos institucionales. La gestión administrativa es desarrollada por la gerencia de una entidad, con la cual se pretende poner en marcha a una institución con miras al conseguir resultados favorables, para que las acciones de una entidad resulten exitosas, es clave que los funcionarios de la entidad lleven a cabo diligentemente las acciones del proceso administrativo.

Asimismo, el autor Chiavenato (2010), menciona que la gestión administrativa; es todo aquel proceso en base a medidas que se encuentran enfocadas a dirigir, planificar, organizar, direccionar y controlar todas las acciones efectuadas por una entidad, con lo cual se busca el uso y administración apropiada de los bienes y recursos que dispone una institución, en busca de conseguir objetivos o propósitos planteados. La gestión administrativa en una institución, efectuada de manera adecuada, permite que las actividades que se proponga realizar una institución se realicen de manera correcta, incrementando las posibilidades de éxito. De la misma manera, los autores López & Rave (2006), manifiestan que la gestión administrativa comprende una serie de pautas estratégicas que indican la manera o forma de accionar a una institución para la efectucción de sus actividades, con las cuales se incrementa las posibilidades de éxito, pues suponen una forma eficiente y eficaz para que se desarrollen.

De igual modo, Hurtado (2008), menciona el proceso administrativo son los diferentes métodos que son empleados en las diversas áreas de una entidad para poder lograr las metas propuestas, y que estas logren satisfacer la

necesidad tanto productiva como social. Mismo que supone que si los administrativos cumplen o desarrollan apropiadamente su labor, con eficiencia y eficacia de gestión, hay mayor posibilidad de lograr los objetivos de una empresa. Además, Stoner, Freen y Gilbert (2002) difieren que la Gestión Administrativa “Consiste en coordinar el esfuerzo del grupo humano mediante actividades para el beneficio de una empresa, el cual quiere decir, el modo y técnicas en el que se manejan para conseguir los objetivos por medio del trabajo realizado por los colaboradores que componen la empresa”, según Campos & Loza (2011). Difieren que la gestiona administrativa es una herramienta institucional que se encarga de poner en marcha todas las actividades institucionales en busca de los objetivos planteados por la gerencia, gracias a las acciones de gestión que efectúan los administrativos y a partir de las decisiones institucionales es que la entidad puede desarrollarse en el mercado donde opera, pues una entidad sin gestión es simplemente un grupo de recursos que se encuentran estancados en el tiempo sin logro de desarrollo.

De acuerdo con el autor Andia (2012), la gestión administrativa es el grupo o conjunto de medidas para que las instituciones alarguen el logro de sus objetivos, mismos que se encuentran instituidos por el poder ejecutivo de la empresa. Dada la complejidad que embarga la profundidad de estos, se exhibe al interés público. Es en especial, una gerencia o dirección de inteligencia, buscando predominar las dificultades ayudando a tomar acciones por parte de la población como también de sus entidades, deseando contar con recursos humanos buenos y especializados, para poder anticipar ciertas dificultades, dando solución de los mismos ante situaciones que son complicadas, así como también para el planeamiento de un futuro viable, diseñando vías esenciales y necesarias para ayudar a su respectiva integración con el público en general. Viéndose comprometido por la respectiva implementación de políticas del estado, como la efectividad, eficiencia y resultados logrados por medio de intromisiones oficiales. Con esto, ni políticas mejor formuladas y diseñadas, alcanzaran resultados óptimos, si no sustenta un método de incentivos y supervisión que ayuden a conseguir los objetivos.

Elementos de la gestión administrativa, según, Pintado (2011), presenta los siguientes caracteres: La estructura organizacional; se representa mediante un organigrama en donde se plasma los diferentes cargos de la entidad de mayor rango a menor rango. Como siguiente elemento tenemos a la estructura de responsabilidades; es el cargo que se le asigna a cada individuo según el departamento encargado de desempeñarse con eficiencia. los procedimientos; hace referencia a los pasos que se tiene que seguir de manera paulatina para poder tener un mayor control de las actividades que se llevaran a cabo. También están los procesos; que son el seguimiento de todos los procedimientos planteados que están que siguen una estructura razonable y a la vez dirigidos a la obtención de objetivos. - Recursos institucionales; vienen a ser el capital con lo que cuenta una empresa como económicos, audiovisuales, tecnología, financieros, medios, materiales, infraestructura, máquinas, etc. Y en cuanto a recurso humano deben de estar definidos establemente y circunstancial prevaleciendo la selección del talento del personal.

De acuerdo con, Amaro (2010), la gestión administrativa en una entidad, el motor que pone en marcha las actividades institucionales; y de una adecuada gestión administrativa depende que se logren adecuados resultados para la entidad. La gestión adecuada de los recursos es importante para que los ingresos se maximicen ello supone que la rentabilidad institucional también se verá incrementada. La gestión administrativa en una entidad debe ser la idónea para que se incrementen los estándares de ganancias que posee. La gestión administrativa como elemento decisivo en el rendimiento institucional, debe propiciar que en el ente el control sea el adecuado, evitando desperdicios de materiales, mal utilización de los recursos y por ende deficientes índices de rentabilidad, una forma adecuada de incrementar la rentabilidad de una entidad es a través de la reducción de costos, es por ello que con una adecuada gestión sobre las actividades institucionales podrán determinar aquellos puntos críticos que vienen generando sobrecostos a fin de que se gestionen de manera oportuna y que dichas erogaciones innecesarias se conviertan en utilidades o rentabilidad al final de un periodo económico.

Dentro de los objetivos que comprenden la gestión administrativa, se destaca la participación de Ocampos y Valencia (2017) quienes señalan que consiste en optimizar los recursos disponibles que posee actualmente la empresa, misma que permita seguir con su operatividad, consiguiendo ser altamente competitiva y sostenible en el tiempo. Además, se asegura de adquirir bienes como servicios de calidad para conseguir la mayor cantidad de ventas, comprometiéndose profundamente con el bienestar y la satisfacción tanto de los clientes frecuentes como de los compradores esporádicos. Además, debe ser capaz crear sinergia entre los actores que comprende la empresa, de manera que se cumpla debidamente con la tareas y funciones definidas. Mejorando el flujo empresarial de la información y los canales de comunicación interna. Al mismo tiempo, debe organizar de forma eficiente todos los recursos de la entidad, optimizando as inversiones en los mismos, aumentando los beneficios propios. Además, debe ser capaz de desarrollar planes de capacitación donde se promueva el desarrollo de competencias y habilidades personales. Y, trabajar continuamente por mejorarla calidad de sus productos y servicios, de manera que mantenga una ventaja competitiva respecto a otras entidades del mismo rubro.

Para, Contreras (2006), en un inicio el objetivo propiamente de la administración era llanamente la acción productividad, para luego extenderse a aquellas empresas industriales, y con el pasar de los tiempos cada vez más a las organizaciones humanas, en su posteridad se desplego una compleja diversidad de variantes hasta obtener un proyecto eficiente. En la actualidad las teorías de la administración tienen la finalidad de mejorar cada día su rendimiento institucional a través de las diferentes estrategias que se pueden aplicar en dicha organización. El motivo de la presente investigación sobre la administración, es porque con el pasar de los tiempos viene evolucionando constantemente, llegando hasta al interactuar constantemente con otros sistemas. Entonces con respecto a esto, podemos decir que la esencia de la administración viene a ser la sociedad, es decir, que el peso importante recae en la integridad de las personas que de forma coordinada y organizada definen sus propios medios y metodologías para obtener un fin común, siendo

la gestión administrativa una parte importante y necesario en cualquier organismo social.

Además, Iquiapaza (2018), indica con referencia a la importancia de esta primera variable que es la base que ayuda al mejor desarrollo y potencialización con relación a las distintas acciones o actividades con la finalidad de poder cumplir con las metas que han sido trazadas, mejorando tanto en duración de tiempo e incremento del mismo, haciéndolo posible por medio de la aplicación de varios y a la vez distintos procedimientos o factores que la gestión administrativa mejore sustancialmente siendo estos factores los siguientes que se detalla: la planeación, estructuración, dirección y verificación, el desarrollo de estos factores es imprescindible en una entidad, de tal manera que se alcancen los objetivos trazados dentro del parámetro de tiempo estipulado. Así mismo es considerada como una actividad para poder formar una mejor sociedad socioeconómica, esto debido a dar cumplimiento con las reglas renovadas y eficientemente por parte del estado o gobierno, su principal desafío es la evaluación en las organizaciones que apoyan una función administrativa efectiva, mismo que dependerá del jefe encargado de la organización.

Asimismo, Córdoba (2015), hace referencia que, toda empresa o entidad que busca un mejor desarrollo e innovación para su beneficio, va a requerir de muchos y diversas técnicas y recursos que ayuden el mejor aprovechamiento del capital humano, siendo estos los que cuentan con ciertas habilidades y conocimientos que se encuentran enfocados a las diversas acciones, procedimientos o actividades con respecto al desarrollo de una empresa; estos son la calidad, el entorno ambiental y la seguridad empresarial, y que estos a su vez generan disponibilidad para efectuar, controlar y corregir actividades o acciones que se consideran necesarias. Según Carod (2003) afirma que el reto al que se enfrenta dicha administración tiene mucho que ver con el entorno de la sociedad, que es lo que exige, cuáles son sus expectativas, a ello se suma el desarrollo de la normativa social, la gestión del gobierno, desde este punto es que las entidades deben mantener una

adecuada inspección por parte del encargado administrativo para ver cómo va el rendimiento de la empresa desde los diferentes ámbitos.

Considerando las características de la gestión administrativa, el autor Muñoz (1999), difiere que estas deben de tratar de percibir para que se puedan lograr los objetivos estipulados. De esta manera, la institución debe proponer diferentes formas y que estas a la vez sean eficientes para poder ofrecer un servicio óptimo, con respecto a estas formas se mencionan los más influyentes: Encaminar o dirigir a los clientes concediendo a una fuerte relación directa como también adecuada, el cual le permitirá que se lleven a cabo mejores ofertas en cuanto al buen servicio se refiere. Así mismo la dirección por contratos se deben manejar la información oportuna y al mismo tiempo de la manera más eficiente para que la organización pueda ser evaluada de la mejor manera y viéndose avalado por la prestación solicitada. Debe de contar con métodos importantes como; la innovación referida al sistema de información, evaluación de los conocimientos y logros, así como una rendición de cuentas con total transparencia, el cual evite la malversación de fondos, corrupción y como también el mal uso de los recursos.

Así mismo la gestión estratégica tiene como objetivo principal, el estar direccionada o dirigida a cumplir apropiadamente con los objetivos planteados, pero siempre teniendo en cuenta que la administración, deba o pueda tomar las decisiones importantes y que a su vez implemente los recursos que poseen, los mismos que servirán para corregir los problemas que se presente en un determinado momento. es por ello que la concentración se describe o define como el encargado de las actividades y respectivas funciones que cumple el director hacia sus demás colaboradores en el ámbito laboral y de confianza, mismo que ayudara a desarrollar o ejecutar las funciones y actividades de la empresa. La administración por competencias se fundamenta en el poder de aumentar el nivel de calidad en funciones a las labores y deberes que les corresponde dentro de la organización, implicando que la gestión pública, tanto a nivel de gerentes como también de sus colaboradores estén o se sientan identificados en todos los objetivos que se

han trazado por parte de la organización, para que de esta manera se pueda potenciar todo el talento humano que tiene su alrededor y bajo su cargo.

Para, Franklin (2009), las características con las que cuenta un análisis de gestión administrativa y las cuales se puede mencionar son: la Oportunidad. Se emitirá informes oportunos para no perder validez, dando solución de manera inmediata, los informes se entregarán durante el avance del trabajo para ser evaluado durante el progreso y que se tome decisión sobre el mismo. Concisión. El informe será conciso, sin exceso de información que obstaculice su buen entendimiento, siendo breve y a su vez amplio, simple y claro. para que no haya malas deducciones que lo convierta en algo inútil, será de lenguaje practico y no demasiado técnico para el mejor entendimiento del lector. Exacto. Por ser información confiable y creíble, sustentado con evidencias demostrables para su validez. Constructivo. Se mantendrá la forma de redacción en todo el informe. Útil. será útil en medida que cuente con información relevante y concerniente al pacto realizado, y de esta manera la institución vera con que decisiones quedarse de acuerdo al resultado y sugerencias. Integral. Quien poseerá caracteres integrales, que empieza desde la entrada hasta las sugerencias, obteniendo de esta manera toda la información.

Según, Hellriegel (2009), menciona las siguientes ventajas Investigar la estructura de la empresa, indagar los diversos cambios importantes para que se puedan o deban ejecutarse. Se pueden instituir las diversas falencias en cuanto a los diferentes métodos y procedimientos administrativos, así mismo permite instituir la confianza de los procedimientos y controles internos. Realiza las observaciones para poder proponer ciertas recomendaciones. También coadyuva a las labores que se desarrollan en las diversas áreas y la realización correcta de sus funciones. Permite crear un esquema abierto con miras de optimizar las labores y recursos disponibles. Desventajas: una desventaja principal es que posee un costo elevado, por lo que no todas las empresas pueden acceder a ella, lo cual genera un estrago amargo que posteriormente se convierte en una desventaja empresarial.

Las dimensiones que componen la gestión administrativa son expuestas por el autor Louffat (2012), mismas que se detallan a continuación: Primera dimensión: **Planeación**: Es la guía o proceso encargada de orientar, y de diagnosticar e instituir las mejores alternativas, para conseguir una ejecución apropiada, sostenible y beneficioso con el transcurrir del tiempo. La segunda dimensión: **Organización**: factor primordial del proceso o procedimiento administrativo el cual está encargada de planear o diseñar el debido ordenamiento interno de la institución. El diseñar una empresa involucra 04 puntos primordiales que son: performance empresarial, definición del organigrama, desarrollo de reglamentos y demás recursos internos, instituir las condicionantes y elementos organizacionales. Tercera dimensión: **Dirección**: proceso administrativo encargado de velar las relaciones humanas en las organizaciones, guiando personas involucradas a comprender la conducta individual y en equipos. Cuarta dimensión: **Control**: proceso administrativo encargada de comprobar el nivel de eficacia y eficiencia en base a los resultados. Se realizará permanentemente, con el fin de subsanar las debilidades administrativas en el momento pertinente.

Con respecto a la **calidad de servicio**, el D.S. N.º 054 (2018), señala por medio de la Norma técnica para la gestión de servicios que, define calidad de servicio como la medida en que los servicios ofertados por una entidad, pueden satisfacer las necesidades como también las perspectivas u expectativas de los individuos. La calidad de servicio mantiene relación con el grado de adecuación de los mismos al propósito para el cual están destinados, es decir que un servicio resulta de calidad cuando este se adecua a las expectativas de los usuarios, por lo cual pueden satisfacer sus necesidades anheladas. La calidad de servicio en el sector público tiene que ver con cómo las instituciones estatales satisfacen las necesidades de la población, a partir de los servicios que brinda, pues el gobierno es el encargado de brindar servicios a la comunidad y atender todas sus necesidades, carencias y preocupaciones, es por ello que resulta importante que estos servicios resulten ser de calidad.

De la misma manera, Christopher (2009), sostiene que hablar de calidad de servicio es igual a hablar de excelencia por consiguiente de alto rendimiento, dentro de la calidad de servicio no se toma en cuenta lo que el cliente necesita, ni sus gustos o preferencias. Por lo que es fundamental que la satisfacción sea paralela a la calidad de servicio para que las personas quedan ser satisfechas al recurrir a dichas entidades. La calidad del servicio que brinda una entidad tiene que ver plenamente con el grado de eficacia que pueda tener el servicio al momento de cubrir las expectativa de los consumidores, ya que si a través de los servicios que brinda un ente se logra satisfacer las expectativas de los usuarios, entonces si se brindó un servicio de calidad; los consumidores adquieren servicios, pero estos muchas veces no resultan como lo esperaban considerando que hubo una deficiente calidad en ellos, por lo que deciden adquirirlo en lugares distintos en próximas veces, es por ello que la calidad del servicios tiene que ver con la medida en que estos cumplen con el propósito por el cual lo adquirió el consumidor.

De acuerdo con los autores Hoffman y Bateson (2011), difieren que, la calidad de servicio es la actitud o sentimiento compuesta por una valoración a largo plazo, producto del desempeño de los trabajadores que tiene una organización, es decir que la calidad de servicio es un valor que emite una entidad a través de las virtudes de sus colaboradores, donde pueden suplir los requisitos y perspectivas de los clientes, producto de su trabajo, esfuerzo y dedicación. Para que una entidad pueda brindar un servicio de calidad a los usuarios, es importante que tenga en cuenta los factores externos que puedan incidir de manera directa o indirecta en el bienestar del cliente o usuario, donde todo se encuentre adecuadamente ordenado, ubicado y en buen aspecto a fin de que el individuo se sienta cómodo al adquirir un producto en la entidad y que este además resulte satisfactorio en la satisfacción de sus expectativas, en busca de la prestación de servicio de calidad, debe considerarse los medios tangibles e intangibles que se presentan al momento en que la entidad interactúa con el usuario o consumidor, propiciando de que este momento resulte exitoso satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario.

Según, el autor Pérez (2010), la calidad de servicio, es un aspecto intangible influyente en la satisfacción de los consumidores de productos o servicios, pues cuando un consumidor adquiere bienes materiales también entra en contacto o recibe servicios por parte de la entidad en el proceso de su adquisición, los cuales vienen acompañados con los productos adquiridos. La calidad de servicio que percibe una persona de una entidad, tiene mucho que ver con sus expectativas sobre el servicio, es decir que el servicio tendrá alta calidad cuando las expectativas del usuario fueron bajas y en cambio recibió un buen servicio, en cambio si las expectativas del individuo sobre el servicio son elevadas y a cambio recibe un servicio con baja calidad, entonces sus expectativas no serán satisfechas, acudiendo que el servicio otorgado por la entidad es bajo o deficiente, es más fácil satisfacer las expectativas de los consumidores cuando estas son bajas, pues la entidad no hará mucho esfuerzo en complacerlas, pero cuando las expectativas de los usuarios son elevadas, resultará más complicado para la entidad satisfacerla, por el esfuerzo que supondrá.

Asimismo, Vargas & Aldana (2014), manifiestan que la calidad de los servicios brindados en una entidad es un aspecto decisivo para lograr su desarrollo y desprendimiento, así como para lograr estabilidad económica financiera en el largo plazo, pues de ello depende la fidelización de sus clientes, así como la recomendación que puedan hacer estos sobre el servicio brindado, muchas entidades utilizan la calidad de sus servicios como un ventaja competitiva para lograr su crecimiento, pues gracias a la calidad que ofertan en sus servicios al momento de vender sus productos pueden tener satisfechos a sus consumidores, haciendo que estos maximicen los resultados institucionales. Es esencial que dentro de las entidades se logre brindar soluciones alternativas a los inconvenientes que se presenten al momento de otorgar un bien o servicio puesto que de esto depende la captación o pérdida del cliente. La capacitación de los colaboradores juega un rol muy importante, pues a través de ello recibirán entrenamiento para hacer frente a cualquier situación que se les presente dentro de la entidad.

Del mismo modo, Prieto (2014), dice que, en una entidad quien predomina es el cliente ya que es la fuente primordial que genera ingresos y para que este se sienta satisfecho, como empresa se tienen que esforzar para que de esta manera puedan ofrecer un buen servicio que cumpla con las expectativas del consumidor. Los colaboradores forman parte importante de este proceso ya que ellos serán la imagen de la institución a través de su comportamiento al momento de ofrecer o vender los servicios a dichos consumidores. El Gobierno de la provincia de Salta (2018), sostiene que es un requisito constitucional irrestricto del sector público es que se brinde un servicio de calidad a la comunidad, con igual posibilidades para todos los pobladores, sin hacer excepciones que discriminen a grupos sociales o personas en específico propiciando una gestión de calidad de servicios, siendo el compromiso de contribuir con opiniones para dar soluciones, por medio de alternativas, dando solución a problemas con frecuencia, debiendo estar seguros que la noción de servicio público no debe seguir reduciéndose, pues el estado tiene por obligación que se brinden servicios de calidad.

De acuerdo con el autor Villalba (2013), la calidad de servicio es un aspecto que define excelencia durante el servicio o el proceso de venta de los bienes, lo cual aumenta las posibilidades en que una entidad satisfaga las expectativas de un usuario, el cual tendrá buenas referencias sobre la misma al ser cumplidas todas sus expectativas de manera satisfactoria. En las entidades públicas, el servicio de calidad parte del compromiso asumido por los funcionarios públicos, ya que constitucionalmente las entidades estatales deben prestar servicios de calidad a la población, pero en muchos lugares y casos no sucede así, pues existe deficiencias encontradas en el actuar de cada funcionario estatal, demostrado con irresponsabilidad hacia la población que espera un servicio de calidad por su parte. Es importante que los gestores públicos tengan de conocimiento sobre la calidad de servicios que se vienen brindado en las entidades estatales, a fin de poder solucionar inconvenientes en cuanto a su calidad y se puedan satisfacer adecuadamente las necesidades sociales y se mejore las condiciones y calidad de vida en que se desarrollan las personas.

Éxito en la prestación de servicios, de acuerdo con el autor Terry (2016), para que la prestación de servicios por parte de una entidad resulte exitosa y desborde calidad, es importante que se tenga muy en cuenta la actitud que presenten los cobradores que entran en contacto con el usuario, pues esta debe ser positiva, alegre y dinámica disfrutando de su trabajo consigo mismo y como también para las demás personas, logrando un alto nivel de energía y al mismo tiempo que se comprometa con las labores y se adecue al ritmo de trabajo; la capacitación apropiada para hacer frente a las circunstancias que se dan de manera impredecible, pues en un centro laboral, los empleados deben contar con los conocimientos necesarios y adecuados para solucionar inconvenientes de manera inmediata cuando se suscitan en la organización al prestarse servicios o interactuar con terceros, es decir que debe ser capaz de tomar decisiones ágiles, seguras y estratégicas en pro de la empresa y sus usuarios o clientes, propiciando que estos últimos se sientan a gusto en el lugar donde se encuentran.

Asimismo, Gélvez (2010), manifestó que la calidad de servicio, es un aspecto importante en la determinación de la satisfacción de los usuarios, por lo cual debe ser óptimamente gestionada para evitar inconvenientes que pueden afectar la rentabilidad institucional. La calidad de servicio permite a una entidad tener satisfechos a sus clientes o consumidores, los cuales realizarán una especie de marketing a la entidad en la sociedad sobre sus experiencias vividas, permitiendo posicionarse en la mente de las personas de manera adecuada, los colaboradores y todos los conformantes de una entidad deben tener de conocimiento que los clientes, consumidores o usuarios representan lo más importante para lo cual fue constituida la entidad, de acuerdo a su razón social que posea, es por ello que el trato debe ser especial hacia ellos, con servicios de calidad, buscando que estos se sientan cómodos y satisfechos en la organización. El éxito de un ente, está sujeto a diversos factores, dentro de los cuales se destaca la calidad de los bienes que se ofrece, además, de la calidad de servicios para satisfacer a los consumidores.

De acuerdo con el autor Prieto (2014), los empleados de una entidad poseen un rol fundamental al momento de determinar la calidad de servicios brindados

o que puedan percibir los consumidores o usuarios, es por ello que los empleadores deben elegir sigilosamente el equipo de trabajo que manejarán o con el cual llevarán a cabo los procesos institucionales disponiendo de su trabajo para la prestación de servicios. La calidad del servicio que recibe un consumidor o usuario en un instituciones parte desde la primera impresión que tenga de la entidad y sus empleados, es así que dichos trabajadores que interactúan con los consumidores deben encontrarse predispuestas a brindar una buena imagen hacia los clientes, la gerencia debe capacitar, retroalimentar, o de alguna forma lograr motivarlo e incentivarlos a que brinden lo mejor de sí para que los servicios brindados sean de calidad, mejorando su actitud y buen desempeño. En una entidad, el brindado de servicios de calidad permite que los consumidores se encuentren satisfechos, lo cual representa un aspecto importante para fidelizarlos, permitiendo así que una institución se desarrolle adecuadamente y obtenga crecimiento económico a través de sus ventas e ingresos.

Asimismo, Pérez (2010), sostiene que el servicio es un elemento intangible que se encuentra presente en las operaciones que efectúan todas las entidades, sin importar el rubro, pudiendo ser acompañado con elementos materiales o tangibles, es decir que una entidad dedicada a la venta de productos físicos también presta servicios de por medio al interactuar con el consumidor, sea de manera física o virtual, el servicio puede verse con un elemento extra al giro del negocio, como cuando se venden productos de manera digital, en lo cual incluye un servicio extra de asesoramiento, consultas gratis, garantías, entre otros aspectos que determina que los recursos materiales van acompañados con servicios, para los cuales, la entidad debe propiciar que resulten de calidad, de manera que influya en la satisfacción de los consumidores de productos o servicios. La calidad de servicio que percibe una persona de una entidad, tiene mucho que ver con sus expectativas sobre el servicio, un apersona que haya satisfecho sus necesidades comunicará entre su círculo social sobre sus experiencias con ello, lo cual es beneficioso pata la entidad, pues incrementará sus clientes.

Para, López y Rodríguez (2001), manifiestan que, la calidad del servicio brindado en una entidad es algo importante que determina la buena impresión que pueda tener un cliente sobre la entidad, influyendo adecuadamente en su decisión de compra, la evaluación periódica de esta podrá mejorar el rendimiento institucional, por un lado, al incrementar su cartera de clientes gracias a su satisfacción y, por otro lado, este cliente adecuadamente satisfecho divulgará dicha experiencia entre su grupo social acarreado nuevos consumidores al ente. Villalba (2013), la evaluación de calidad debe realizarse de manera integral en la entidad, considerando la excelencia con que se efectúan las cosas y procesos, así como la calidad del servicio brindado hacia los usuarios. Las acciones de control efectuadas en la entidad, deben determinar la manera en que se efectúan las acciones institucionales, concernientes a su calidad, y el buen desempeño propiciando que estos logren ser adecuados para el desarrollo instruccional.

Las **dimensiones** de la variable calidad de servicio, son expuestas por el Decreto Supremo N.º 054 (2018), donde se menciona la Norma técnica para la gestión de servicios, siendo las siguientes: Dimensión 1: **Necesidades de las personas**, la institución deberá hacer uso de este factor, como forma inicial y periódica, el mismo que sea considerando que la información alcanzada les servirá como insumo para la correcta aplicación de los otros factores o componentes que forman parte del prototipo para la gestión de la calidad. Dimensión 2: **Valor del servicio**; con referencia a este componente propone que; la organización se desarrolla en base a la revisión del valor de los recursos que se oferta y al mismo tiempo se identifique la necesidad de reestructurar o diseñar nuevos medios o recursos, en medio del ambiente de su competencia. Por ende, es labor de la empresa establecer para quien y cuando se van a entregar los recursos, vinculando las necesidades con los requerimientos de cada uno de los individuos, que preliminarmente han sido fraccionadas, con las respectivas particularidades y perspectivas de los individuos, ofrecidos o diseñados, los cuales cubrirán dichas necesidades y las expectativas dentro del marco de la competitividad, gestionando de la mejor manera su actividad, y al mismo tiempo que estudien e identifique las conformidades del ambiente con el único propósito de brindar un beneficio a

los individuos, enunciando el valor público de todos los recursos en relación a las diferentes necesidades y perspectivas acerca de los individuos en el contexto.

Dimensión 3: **Fortalecimiento del servicio**, las entidades para el brindado o prestación de servicios utilizan una serie de herramientas e instrumentos que les permitan realizarlo de manera adecuada, es así que para realizar un fortalecimiento en cuanto a los servicios que presta, deben de mejorarse aquellos equipos y recursos diversos rediseñándolos, mejorándolos y restructurándolos para que se mejoren los servicios brindados de acuerdo a las exigencias y expectativas que poseen los usuarios, permitiendo la mayor y mejor entrega. Los recursos o elementos que permiten la prestación de servicios pueden ser el personal, procesos, infraestructura, recursos, proveedores, tecnología, situaciones en la entrega u otros específicos de los recursos y servicio ofrecidos por la organización. Es así que si la entidad desea fortalecer sus servicios que presta, es necesario que fortalezca también de alguna manera los recursos que le permiten brindarlos, logrando así una mejora integral.

Dimensión 4: **Liderazgo**, la Alta Dirección de cada organización tiene que exponer su debido liderazgo y al mismo tiempo su responsabilidad con la Norma Técnica para la gestión de la Calidad de Servicios de forma activa y al mismo tiempo perceptible, permitiendo que todas las acciones y procesos institucionales se desarrollen de manera adecuada, el liderazgo es importante para el logro de la calidad de servicio, pues los líderes guiarán e incentivarán a los demás empleados a realizar un trabajo de calidad y por ende brindar adecuados servicios a los usuarios o consumidores. Dimensión 5: **Cultura de calidad**, para la obtención de calidad de servicio, es importante que la organización de manera integral adopte una cultura de calidad en sus operaciones o acciones, interiorizando en las personas que conforman la entidad la calidad en su accionar, así como con el uso de los recursos y servicios en las conductas y al mismo tiempo las tareas diarias. Para ello, corresponde que la organización, identifique las conductas que no contribuyen a lograr la calidad de recursos y servicios de manera establece en cuanto a

acciones de cambio, estimulando la contribución de individuos que integren la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

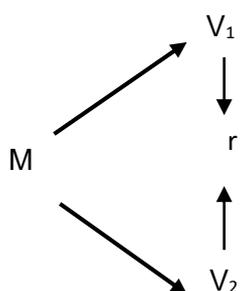
El estudio pertenece a una tipología básica con un enfoque cuantitativo, es básica porque la recolección de información se realiza únicamente con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas en el estudio. Por lo que no se pretende resolver un fenómeno ni dar respuesta exacta a un hecho, sino que por medio de los resultados e investigaciones se pretende realizar un aporte significativo a la comunidad científica. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 29).

Diseño de investigación

Diseño no experimental, pues se ha observado a cada una de las variables en su estado natural, es decir, no se realizó ninguna intervención, por el contrario, se ha observado con detenimiento su comportamiento para luego estudiarlo y analizarlo, de nivel correlacional, ya que se pretende conocer el nivel de relación que existe entre los conceptos de estudio en base a la muestra.

(Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 158).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

- M** = Muestra
- V1** = Gestión administrativa
- V2** = Calidad de servicio
- r** = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de servicio

Nota: La matriz de operacionalización de las variables se encuentran en los anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Estuvo conformada por 2750 usuarios pertenecientes a la institución, según el cuaderno de registros de ingreso, al 30 de abril del 2021.

Criterios de inclusión

- Usuarios de la zona urbana del distrito de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo.
- Usuarios que tenga más de 3 visitas durante el año
- Usuarios mayores de 18 y menores de 65 años.

Criterios de exclusión:

- Personal que labora en la institución
- Usuario con otras residencias de la provincia de San Martín
- Autoridades articuladas a la institución.

Muestra: En primer, lugar se debe entender a la muestra como un subconjunto de unidades derivadas de la población, las cuales cumplen con determinadas características. Por otro lado, para determinar el tamaño de la muestra se ha utilizado la fórmula del muestreo aleatorio simple por proporciones, la cual se detalla a continuación:

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.8)

q= probabilidad de fracaso (0.2)

e= Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	0.16	*	$\frac{2750}{2749}$
-----	-------------------------	---	------	---	---------------------

n =	$\frac{1690.304}{7.49}$	226
-----	-------------------------	-----

Se trabajó con una muestra de 226 usuarios.

Muestreo: se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por un usuario de la institución.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

La técnica fue la encuesta para ambas variables lo que permitió la evaluación de la gestión administrativa y calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

Instrumentos

El instrumento para medir la variable gestión administrativa, fue el cuestionario que fue elaborado por el mismo autor, dicho instrumento Se basó en el autor Ocampos & Valencia (2017), teniendo como objetivo recolectar información acerca de la variable. El cuestionario está estructurado en 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La primera dimensión contará con 4 ítems, la segunda dimensión contará con 4 ítems, la tercera dimensión contará con 4 ítems y la cuarta dimensión contará con 4 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5 = siempre, para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = muy mala (rango de 16 -29), 2= mala (rango de 29 -42), 3= regular (rango de 42 -54), 4= buena (rango

de 54 a 67), 5= muy buena (rango de 67 a 80), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable.

El instrumento para medir la variable gestión administrativa, fue el cuestionario que fue elaborado por el mismo autor, dicho instrumento Se basó en el autor Quispe & Maza (2018), teniendo como objetivo recolectar información acerca de la variable. El cuestionario está estructurado en 20 enunciados, dividido en 5 dimensiones. La primera dimensión contará con 4 ítems, la segunda dimensión contará con 4 ítems, la tercera dimensión contará con 4 ítems, la cuarta dimensión contará con 4 ítems y la quinta dimensión contará con 4 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5 = siempre, para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = muy mala (rango de 20 - 26), 2= mala (rango de 27 - 32), 3= regular (rango de 33 - 38), 4= buena (rango de 39 a 44), 5= muy buena (rango de 45 a 50), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable.

Validez

Para desarrollar el proceso de validación, se ha recurrido a la búsqueda de tres expertos en temas relacionados con las variables que plantea en el estudio. Una vez seleccionados los mejores candidatos, se ha procedió a la entrega de ambos instrumentos, con la finalidad de que estos puedan emitir su recomendación y juicio. Los resultados se detallan a continuación:

Variable	N ^o	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.8	Se recomienda su aplicación
	2	Especialista	4.8	Validó para su aplicación
	3	Especialista	4.4	Coherente y aplicable

Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.8	Se recomienda su aplicación
	2	Especialista	4.8	Validó para su aplicación
	3	Especialista	4.4	Coherente y aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de la variable inversión pública y las condiciones socioeconómicas, se calculará por medio del análisis del Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	226	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	226	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	16

Análisis de confiabilidad de la calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	226	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	226	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	20

3.5. Procedimiento

Se buscó información relevante para cada variable de estudio, para ello, se utilizó enfoques, teorías y autores, después de ello, se elaboraron los

instrumentos por cada uno de los conceptos, mismo que hizo posible la recolección de datos relevantes e información, cuya validación fue hecha por expertos, determinando su confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, prosiguiendo con la presentación de una solicitud a la entidad de estudio, que autorice el estudio para realizar las encuestas, los resultados se procesaron y analizaron de acuerdo a los objetivos establecidos.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva para desarrollar el estudio de las medidas de tendencia central y dispersión, siendo estas: frecuencia, porcentaje, media aritmética, desviación estándar, entre otras. Para dar respuesta a los objetivos y comprobar las hipótesis se usó el coeficiente de Rho Spearman, para determinar si existe relación entre ambas variables, cuyos valores oscilan entre 1 a -1.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se aplicaron los principios éticos internacionales, con el debido respeto a los individuos cuya participación fue voluntaria; beneficencia en los involucrados, pues fue útil para la generación de cambios institucionales; justicia, considerándose en todo momento la moral, así como derechos de autor; asimismo; integridad científica, pues el estudio se realizó con fines académicos y por último el principio ético internacional de la responsabilidad, cumpliendo cabalmente las acciones planificadas en las distintas etapas que comprende la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Muy Mala	16 – 29	48	21%
Mala	29 – 42	25	11%
Regular	42 – 54	70	31%
Buena	54 – 67	60	27%
Muy Buena	67 - 80	23	10%
		226	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto.

Interpretación:

En la tabla uno se muestra el nivel de gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, que tiene un nivel regular correspondiente a un 31%, representado por 70 usuarios, seguido de un nivel bueno en un 27% el mismo que corresponde a 60 usuarios, así mismo se observa un nivel muy malo en un 21%, el mismo que corresponde a 48 usuarios, seguido de un nivel malo en un 11% que corresponde a 25 usuarios y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 10% el mismo que corresponde a 23 colaboradores.

4.2. Calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

Tabla 2.

Nivel de calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Muy Mala	20 – 36	33	15%
Mala	36 – 52	55	24%
Regular	52 – 68	57	25%
Buena	68 - 84	60	27%
Muy Buena	84 - 100	21	9%
		226	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto.

Interpretación:

En la tabla dos se muestra el nivel de calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, que tiene un nivel bueno correspondiente a un 27%, representado por 60 usuarios, seguido de un nivel regular en un 25% el mismo que corresponde a 57 usuarios, así mismo se observa un nivel malo en un 24%, el mismo que corresponde a 55 usuarios, seguido de un nivel muy malo en un 15% que corresponde a 33 usuarios y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 9% el mismo que corresponde a 21 colaboradores.

4.3. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,116	226	,000
Calidad deservicio	,084	226	,001

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

El coeficiente de Kolmogorov-Smirnov se usa para muestras mayores a 50 personas, por lo que se ha procedido a utilizarla. Al hacer uso de este coeficiente se obtuvo como resultado un valor menor a 0.05, por lo que, se dice que la muestra posee una distribución de tipo normal. De este modo, se procede a utilizar el coeficiente de Rho Spearman para la correlación.

Tabla 4.

Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,983**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	226	226
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,983**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	226	226

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

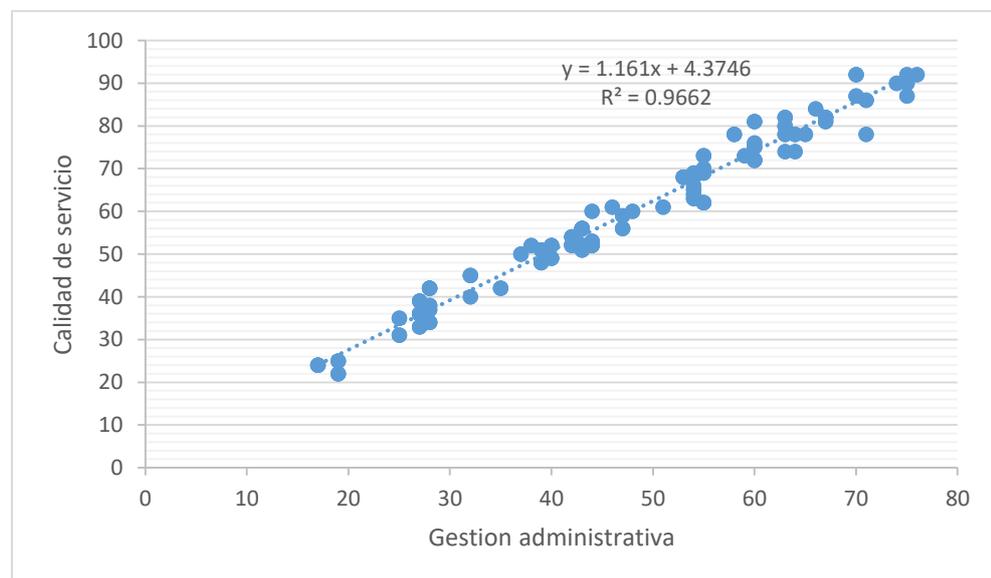


Figura 1. *Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y la calidad de servicio*

Interpretación:

Se contempla la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,983 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión administrativa se relaciona en un (nivel alto) con la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

Así mismo de acuerdo al análisis de la dispersión de las variables, se menciona que el 96.62% de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En el presente acápite, se procede a desarrollar la contrastación de los resultados obtenidos en el estudio, teniendo así que el nivel de gestión administrativa del Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura, Tarapoto posee un nivel regular correspondiente a un 31%, seguido de un nivel bueno en un 27%, así mismo se observa un nivel muy malo en un 21%, seguido de un nivel malo en un 11% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 10%, dichos resultados se deben a que la institución cuenta con una adecuada comunicación entre las áreas de trabajo, se usa adecuadamente los recursos asignados, el programa gestiona oportunamente los recursos para los beneficiarios, se realiza el trabajo en equipo y existe supervisión de los Sistemas instalados dentro del programa, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Chávez; Castelo & Villacis (2020) quienes mencionan que el papel más preponderante de cualquier empresa que se dedica al rubro agropecuario es la gestión, porque se encuentra dirigido u orientada al alcance o logro de objetivos y metas de cualquier empresa, los cuales se dan por diferentes medios, como aplicación en las etapas inherentes al procedimiento administrativo como, la planeación, el control, la dirección y la organización; todo esto se da con el propósito de poder conseguir tanto su desarrollo como crecimiento de manera eficaz o eficiente, y por ende lograr o generar mejores ganancias económicas. Todo esto se generó por medio del óptimo desenvolvimiento o desarrollo de los recursos humanos, mejor conocido como trabajadores que son parte vital de la empresa para la consecución de las metas definidas, además, Riffo (2019) destaca que el responsable de orientar a la institución al éxito es el líder, dicha labor es de buscar mejorar la aplicación de nuevos mecanismos con el propósito de optimizar su desempeño laboral educativo. Tanto gerentes como directivos se ven obligados a crear o diseñar y al mismo tiempo aplicar nuevas políticas o técnicas, los mismo que deben de facilitar el procedimiento o proceso educativo para sus trabajadores puedan sentirse cómodos y muy bien atendidos. Según los datos que se han obtenido es necesario prestar mayor atención a los docentes, ya que si bien es cierto existe un balance positivo,

también las encuestas muestran un porcentaje que se sienten desatendidos, reflejándose directamente en sus labores diarias.

Además, se demuestra el nivel de calidad de servicio del Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura, Tarapoto, que tiene un nivel bueno correspondiente a un 27%, seguido de un nivel regular en un 25%, así mismo se observa un nivel malo en un 24%, seguido de un nivel muy malo en un 15% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 9%, dichos resultados se deben a que el programa controla de manera adecuada los recursos asignados, los colaboradores de la empresa están bien identificados (uniforme, fotocheck), los empleados muestran seguridad con los proyectos y procesos. El comportamiento de los empleados infunde confianza al usuario, el programa se desarrolla dentro de infraestructura óptima para el cumplimiento de sus metas, se evalúa constantemente los estándares o metas establecidos, dichos resultados están íntimamente relacionado con lo expresado por Núñez, Giordano, Menacho, Uribe & Rodríguez (2018) mencionan que los conceptos guardan una relación de 0.688 y un p valor de 0.000; pues las competencias que presenten los empleados institucionales determinan en cierta medida la calidad de servicio que se brinde en la entidad, ascendiendo en un 45.63% para los directores de cada una de las I.E., lo cual indica que para el nivel inicial las competencias administrativas no son adecuadas o se encuentran relativamente bajas. Sin importar que los mismos sean vistos por medio de procesos que son propiamente evaluativos, puede ser también por medio de la percepción de empoderamiento y al mismo tiempo de implicación por parte de los usuarios, sean internos como también externos de la organización.

Así mismo, en la investigación se demostró que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura, Tarapoto, 2020, ya que el análisis de coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,983 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), dichos resultados se deben a que mejor gestión administrativa se desarrolle, con una adecuada planificación de las actividades, organización adecuada de los recursos, materiales, con un

liderazgo que incentive al trabajo y cumplimiento de los objetivos, con controles preventivos y correctivos oportunos, conllevara a que la calidad de servicio sea adecuada, buscando así la satisfacción del usuario, guardando relación con lo expuesto por el autor, Quispe (2020), quien indica que los conceptos de estudio poseen una relación de 0.874 y un p valor de 0.000, aludiendo que, si la gestión administrativa se desarrolla de buena manera en la entidad, entonces será propicio para que se brinden una calidad de servicio adecuada, cumpliendo adecuadamente las expectativas de los usuarios. La gestión administrativa en la Municipalidad viene desarrollando se con miras a la modernización, pero es necesario que se mejore aspectos comunicativos en la institución, de manera que todo fluya con transparencia y se comuniquen aquellos oportunamente aspectos deficientes presentados en la institución. Los usuarios manifestaron concerniente a la calidad de servicio brindado en la entidad que hace falta una mejor gestión concerniente a los procesos para que estos sean más ágiles y de elimine aspectos burocráticos institucionales, además, Ríos (2018) menciona que las variables presentan relación, con un chi cuadrado calculado de 33,18 el cual es superior al chi cuadrado tabulado de 9,488. Asimismo, el estudio reveló que en un 71,39% la gestión administrativa en la UGEL es regular; en un 15,16% se encuentra en nivel malo y por último en un 13,00% la gestión administrativa es considerada como buena. Todo ello indica que en la entidad la gestión administrativa viene desarrollándose de manera regular, por lo que las personas encuestadas propiciaron que la calidad del servicio en la entidad viene desarrollándose no tan ideal, por lo que resulta necesario que en la entidad se mejoren los procesos de gestión y con ello se brinden una mejor calidad en los servicios institucionales, al mismo tiempo, León (2018) manifiesta que las variables guardan relación de 0,806 y un p valor de 0.000; indicando que la si la gestión administrativa se ve mejorada en la entidad, por ende, la calidad de servicio también se verá mejorada, de suceder lo contrario con la gestión administrativa, también la calidad de servicio se verá afectada. En la entidad la gestión administrativa no se viene desarrollando de manera idónea, pues es un 65% la muestra manifestó que la gestión en la entidad no viene cubriendo satisfactoriamente sus funciones, existiendo de tal manera

aspectos desfavorables como falta de motivación en los trabajadores, deficiencias tecnológicas y prácticas para el desempeño de funciones de los colaboradores, falta de capacitación, entre otros aspectos que generan retraso en los procesos y trámites que realizan los usuarios, así mismo, Samaniego (2019), revela que las variables no presentan relación, es decir que ambas variables se desenvuelven de forma independiente en la entidad, por lo que al variar una, no necesariamente ocasionará efectos en la otra; de esta manera, se pone de manifiesto que la gestión administrativa no se da de manera adecuada y clara, sin una debida organización, dirección y coordinación, es cual resulta como efecto tener una calidad de servicio inadecuado. Por su parte, la gestión administrativa no se realiza de manera idónea, pues hace falta que en la entidad se gestionen mejor los procesos, actividades y metodologías de actuación para brindar un mejor servicio a los usuarios, así como también para hacerse de los recursos, herramientas e instrumentos necesarios para que los empleados puedan ejercer mejor sus funciones y suplan los requerimientos y necesidades de los usuarios y, por último, Cárdenas, Farías & Méndez (2017) mencionan después de haber analizado todos los resultados que se obtuvieron en base a la pregunta primordial de la presente investigación con respecto a sus variables, y así mismo teniendo en cuenta las perspectivas de profesores, administradores como también alumnos en una I.E. superior, se afirma que las variables se correlacionan. La gestión administrativa ejercida en la I.E. de manera correcta es un aspecto importante para que se desarrollen todas las actividades que se planteen de manera adecuada, implementando con los recursos e insumos necesarios a los docentes y estudiantes para que se desempeñen óptimamente, si se pudo observar la relación que existe con un estudio más minucioso o depurado en cuanto a cada grupo en la I.E. con referencia a la gestión administrativa y las mejoras hechas con respecto a la innovación institucional.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura, Tarapoto, 2020, ya que el análisis de coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,983 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), así mismo, el 96.62% de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa del Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura, Tarapoto, es regular en un 31%, bueno en un 27%, muy malo en un 21%, malo en un 11% y muy bueno en un 10%, debido a que la institución cuenta con una adecuada comunicación entre las áreas de trabajo, se usa adecuadamente los recursos asignados, el programa gestiona oportunamente los recursos para los beneficiarios
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio del Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura, Tarapoto, es bueno en un 27%, regular en un 25%, malo en un 24%, muy malo en un 15% y muy bueno en un 9%, debido a que el programa controla de manera adecuada los recursos asignados, los colaboradores muestran seguridad con los proyectos y procesos.

VIII. RECOMENDACIONES

- 8.1.** Al gerente del Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura, mejorar sus procesos de planificación de la producción y venta de alevines, con el objetivo de poder cobertura la demanda que solicita los usuarios.

- 8.2.** Al jefe del área de producción, mejorar las condiciones de acceso a las áreas de producción, con el objetivo que los usuarios puedan involucrarse y conocer las nuevas tecnologías aplicadas por la institución,

- 8.3.** Al gerente del Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura, mejorar la calidad de servicio mediante la entrega oportuna de los pedidos de los usuarios, para así poder cumplir con lo pactado, hacer seguimiento de la producción vendida con el objetivo de poder hacer mejoras, tanto a nivel de producción como a nivel de recaudación.

REFERENCIAS

- Amaro, M. (2010). *Gestión administrativa en medicina familiar*. La Habana: Universidad de la Habana.
- Andia, W. (2012). *Manual de gestión pública*. Mexico: El saber.
- Arquinego, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao*. Lima: Universidad de Lima.
- Campos, S. & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Propuesta alternativa. Universidad Técnica del Norte). <https://bit.ly/3qBo8K5>
- Cárdenas, C; Farías, G & Méndez G. (2017). *¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior*. (Artículo científico). REICE. España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55149730002.pdf>
- Chávez, M; Castelo, A & Villacis, J. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*. (Artículo científico). Fipcaec. Ecuador. Recuperado de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Mc Graw Hill. Interamericana.
- Christopher, C. (2009), *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad*, (6°Ed). México: Pearson Educación;
- Contreras, J. (2006). *Antología sobre administración*. México.
- Corad, O. (2003). *El Control Interno como herramienta de gestión y evaluación* (primera; I. P. S.A.C., Ed.). Lima
- Córdoba, C. (2015). *La importancia de los sistemas integrados de gestión*. <http://www.tiqal.com/index.php/blog/38-blog/128-2015-04-27-16-05-17>
- Decreto Supremo N° 054 (2018) *Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado*, <http://sc.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/DS-N-054-2018-PCM.pdf>
- Donadeidan, L. (2000). *Administración y dirección*. Madrid, España. McGraw- Hill.

- Franklin, B. (2009). *Organización de Empresas. tercera edición*, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A; México DF.
- Gélvez, J. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*.<http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5293/2/136447.pdf>
- Gobierno de la provincia de Salta. (2018.). *La calidad en los servicios públicos*. Uruguay: Secretaria de la función pública.
- Hellriegel, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*, doceava edición, Cengage Learning Editores, S.A.; México DF.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2011), *Marketing de Servicios y Estrategias*, (4ªEd). México: Edit. Artgraph
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración* . México: EAS.
- Iquiapaza, M. (2018). *Caracterización del control interno en gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Cabana*. Juliaca: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Lara, J. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta*. (Artículo científico). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Ecuador. [https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/780/966/](https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/780/966)
- León, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, A., & Rave, S. (2006). *Las organizaciones y la evolución administrativa*. EE.UU: Scientia el technica.
- López, A., & Rodríguez, P. (2001). *El control de gestión de los servicios públicos: teoría, realidad y perspectiva*. Español: Congreso del instituto de Costo.
- Louffat, E. (2012). *Administración. Fundamentos de procesos administrativos*. Buenos Aires: Cengage Learning.

- Manene, L. (2010). La eficiencia y la eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales [mensaje en un blog]. <http://www.luismiguelmanene.wordpress.com>
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Santo Domingo: Ediciones Diaz de Santos.
- Muñoz, C., & Campos, M. (2000). *La calidad como factor clave en la evaluación de la gestión integral*. Oviedo: Las palmas de Gran Canaria.
- Núñez, L; Giordano, M; Menacho, I; Uribe, Y & Rodríguez, L. (2018). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*. (Artículo Científico). Revista de Investigación Apuntes Universitarios. Perú. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6816595.pdf>
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la res asistencial Essalud- Tumbes, 2016*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. (1ªEd). España: Ideas propias Editorial S.L.
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Quispe, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43122/Quispe_OC.pdf?s
- Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. (Artículo científico). Revista Scientific. Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662173010/563662173010.pdf>
- Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26053/R%c3%ados_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samaniego, D. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samani_ego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stoner J., Freeman R., y Gilbert, D. (2002). *Administración*. sexta edición. México: Prentice. Hall.

Terry, G. (2016) Planeación, organización, ejecución. 2da. Edición. México, Editorial Prentice-Hall.

Vargas, M., & Aldana, S. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Bogota: Universidad de Sabana.

Villalba, C. (2013). 13 *características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente*. <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Louffat (2012), señala que la gestión como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control. (p. 15).	La gestión administrativa será evaluada mediante sus dimensiones: Planeación, organización, dirección y control a través de un instrumento de recolección de datos.	Planeación	Toma de decisión gerencial	Ordinal
				Elaboración de planes	
				Uso de herramientas de administración	
				Adaptación de planes	
			Organización	Diseño organizacional	
				Comunicación y TIC	
				Adaptabilidad al cambio	
			Dirección	Equipos de trabajo	
				Motivación	
				Liderazgo	
				Logro de objetivos	
			Control	Medidas de control	
Diseño de estándares					
Evaluación de desempeño					
Calidad de servicio	El Decreto Supremo N.º 054 (2018), define calidad de servicio como la medida en que los servicios ofertados por una entidad, pueden satisfacer las necesidades como también las perspectivas u expectativas de los individuos. (p. 4)	La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio, será medida con una escala ordinal según las dimensiones que lo conforman de acuerdo a un cuestionario.	Necesidades de las personas	Libro de reclamaciones	Ordinal
				Características de los bienes y servicios	
			Valor del servicio	Necesidades	
				Expectativas	
			Fortalecimiento del servicio	Personal	
				Recursos	
				Proveedores	
				Procesos	
				Infraestructura	
				Tecnología	
				Condiciones de entrega	
			Liderazgo	Recursos	
				Espacios de articulación	
				Barrera de cambio	
			Cultura de calidad	Trabajo en equipo	
				Uso compartido de conocimiento	

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020? ¿Cuál es el nivel calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020. Identificar el nivel de calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020. Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión administrativa del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020, es buena. H2: EL nivel de calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020, es buena.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 <--> V2 </pre> </div> <p>Donde: M = Usuarios V1= Gestión administrativa V2= Calidad de servicio r = Relación entre variables</p>	<p>Población Estuvo conformada por 2750 usuarios pertenecientes a la institución, según el cuaderno de registros de ingreso, al 30 de abril del 2021.</p> <p>Muestra 226 usuarios,</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td style="text-align: center;">Planeación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">.Necesidades de las personas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">. Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fortalecimiento del servicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cultura de calidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	.Necesidades de las personas	. Valor del servicio	Fortalecimiento del servicio	Cultura de calidad
Variables	Dimensiones														
Gestión administrativa	Planeación														
	Organización														
	Dirección														
	Control														
Calidad de servicio	.Necesidades de las personas														
	. Valor del servicio														
	Fortalecimiento del servicio														
	Cultura de calidad														

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión Administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión administrativa. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy mala	1
Casi nunca	Mala	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Buena	4
Siempre	Muy buena	5

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
D1	Planeación	5	4	3	2	1
1	El programa cuenta con documentos de gestión actualizados.					
2	El programa usa adecuadamente los recursos asignados.					
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas					
4	El personal conoce los instrumentos de gestión.					
D2	Organización	5	4	3	2	1
5	El programa cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
6	La institución cuenta con una adecuada comunicación entre las áreas de trabajo.					
7	Considera que el programa gestiona oportunamente los recursos para los beneficiarios.					
8	El personal que labora en el programa tiene conocimiento pleno de cada uno de sus funciones.					
D3	Dirección	5	4	3	2	1
9	En el programa se motiva constante al personal.					
10	Se desarrolla de manera adecuada el liderazgo directivo.					
11	Dentro del programa se realiza el trabajo en equipo.					
12	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.					
D4	Control	5	4	3	2	1
13	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.					
14	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.					
15	El programa evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.					
16	Existe supervisión de los Sistemas instalados dentro del programa.					

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

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de servicio. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta queierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición		Escala de conversión	
Nunca	Muy mala	1	
Casi nunca	Mala	2	
A veces	Regular	3	
Casi siempre	Buena	4	
Siempre	Muy buena	5	

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Necesidad de las personas					
1	El programa cuenta con recursos económicos suficientes para los beneficiarios					
2	El programa controla de manera adecuada los recursos asignados.					
3	Los materiales relacionados con el servicio (formularios, guías, boletas, facturas, entre otros) cumplen con las normas de ley.					
4	Los colaboradores de la empresa están bien identificados (uniforme, fotocheck).					
D2	Valor del servicio					
5	El comportamiento de los empleados infunde confianza al usuario					
6	Los empleados muestran seguridad con los proyectos y procesos					
7	Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudarlo					
8	Los empleados brindan un servicio expeditivo y rápido					
D3	Fortalecimiento del servicio					
9	El programa cuenta con equipos de aspecto moderno					
10	El programa cuenta con personal plenamente calificado.					
11	El programa se desarrolla dentro de infraestructura optima para el cumplimiento de sus metas					
12	El personal tiene una adecuada conducta dentro de la entidad.					
D4	Liderazgo					
13	El programa evalúa constantemente los estándares o metas establecidos.					
14	El programa se encuentra a cargo de un Líder.					
15	El coordinador del programa genera espacios de articulación.					
16	Existe supervisión de los diversos recursos y procesos que se llevan acabo					
D5	Cultura de Calidad					
17	Los empleados ofrecen un servicio rápido y eficiente					
18	Los empleados del programa siempre están dispuestos a ayudarlo.					
19	Existe un trabajo en equipo					
20	El programa genera espacio para compartir conocimiento					

Fuente: Quispe & Maza (2018). *Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017*

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s): Robalino Garcia, Martín Alonso

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO EL ADORNADO, SE RECOMIENDA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 28 de JUNIO de 2021


Mr. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora: Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad: Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación: Cuestionario: Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Robalino García, Martín Alonso

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

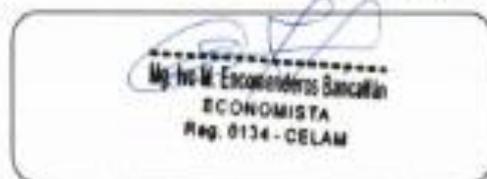
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

 Tarapoto 08 de JUNIO de 2021


Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Robalino García, Martín Alonso

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a los hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoje a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestas responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8**

Tarapoto, 4 de junio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Robalino García, Martín Alonso

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 4 de junio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Robalino Garcia, Martín Alonso

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoje a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos respondan al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 05 de junio de 2021



ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
 DOCENTE
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Robalino García, Martín Alonso

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera el instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

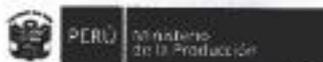
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 05 de junio de 2021



Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la Independencia"

CONSTANCIA

El Jefe de la Oficina Macro Regional Nor Oriental II, Provincia San Martín,

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **Martín Alonso Robalino García**, de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada "**Gestión administrativa y calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto, 2020**" en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.



Kerry Lewis Garcia Hidalgo
Jefe de la OMR II - Tarapoto
Programa Nacional de Pesca y Acuicultura - PNIPA
Ministerio de la Producción

Tarapoto, 30 de mayo del 2021

Base de datos estadísticos

Gestión administrativa																						
NÚMERO S	Planeación					Organización					Dirección					Control				TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	SUBTOTAL D1.	P5	P6	P7	P8	SUBTOTAL D2	P9	P10	P11	P12	SUBTOTAL D3.	P13	P14	P15	P16		SUBTOTAL D4.	
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40	
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54	
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19	
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25	
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54	
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27	
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63	
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42	
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60	
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70	
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67	
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44	
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39	
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55	
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28	
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40	
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54	
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19	
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25	
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54	
21	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27	
22	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63	
23	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42	

24	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
25	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
26	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
27	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
28	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
29	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
30	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
31	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9	1	3	2	2	8	2	2	1	2	7	32
32	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	55
33	1	3	1	3	8	3	1	3	3	10	4	3	1	3	11	1	3	1	1	6	35
34	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
35	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	43
36	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
37	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
38	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
39	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
40	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
41	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
42	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
43	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
44	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
45	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
47	2	4	3	2	11	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	2	3	2	4	11	47
48	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	37
49	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	60
50	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
51	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
52	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	2	4	4	4	14	4	4	4	3	15	58

53	3	1	1	3	8	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	3	1	3	1	8	27
54	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	53
55	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
56	4	5	5	4	18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	74
57	3	5	4	3	15	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	3	4	3	5	15	65
58	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	76
59	2	4	2	2	10	4	2	2	4	12	3	3	3	2	11	2	2	2	4	10	43
60	2	3	4	2	11	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	2	4	2	3	11	48
61	2	2	4	2	10	2	4	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	2	2	10	44
62	3	2	2	3	10	2	2	1	2	7	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	38
63	1	5	4	1	11	5	4	1	5	15	3	3	4	4	14	1	4	1	5	11	51
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
65	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32
66	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	59
67	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
68	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	75
69	4	4	5	4	17	4	5	2	4	15	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	66
70	3	2	3	3	11	2	3	5	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
71	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	60
72	4	5	4	4	17	5	4	3	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	67
73	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	53
74	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	60
76	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
77	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
78	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
79	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
80	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
81	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27

82	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
83	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
84	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
85	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
86	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
87	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
88	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
89	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
90	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
91	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
92	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
93	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
94	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
95	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
96	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
97	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
98	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
99	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
100	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
101	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
102	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
103	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
104	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
105	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
106	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
107	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
108	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
109	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
110	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70

111	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
112	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
113	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
114	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
115	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
116	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9	1	3	2	2	8	2	2	1	2	7	32
117	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	55
118	1	3	1	3	8	3	1	3	3	10	4	3	1	3	11	1	3	1	1	6	35
119	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
120	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	43
121	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
122	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
123	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
124	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
125	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
126	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
127	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
128	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
129	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
130	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
131	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
132	2	4	3	2	11	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	2	3	2	4	11	47
133	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	37
134	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	60
135	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
136	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
137	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	2	4	4	4	14	4	4	4	3	15	58
138	3	1	1	3	8	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	3	1	3	1	8	27
139	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	53

140	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
141	4	5	5	4	18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	74
142	3	5	4	3	15	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	3	4	3	5	15	65
143	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	76
144	2	4	2	2	10	4	2	2	4	12	3	3	3	2	11	2	2	2	4	10	43
145	2	3	4	2	11	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	2	4	2	3	11	48
146	2	2	4	2	10	2	4	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	2	2	10	44
147	3	2	2	3	10	2	2	1	2	7	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	38
148	1	5	4	1	11	5	4	1	5	15	3	3	4	4	14	1	4	1	5	11	51
149	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
150	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32
151	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	59
152	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
153	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	75
154	4	4	5	4	17	4	5	2	4	15	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	66
155	3	2	3	3	11	2	3	5	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
156	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	60
157	4	5	4	4	17	5	4	3	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	67
158	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	53
159	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
160	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	60
161	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
162	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
163	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
164	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
165	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
166	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
167	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
168	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43

169	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
170	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
171	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
172	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
173	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
174	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
175	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
176	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
177	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
178	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
179	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
180	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
181	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
182	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
183	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
184	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
185	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
186	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
187	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
188	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
189	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
190	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
191	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
192	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
193	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
194	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
195	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
196	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
197	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44

198	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
199	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
200	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
201	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9	1	3	2	2	8	2	2	1	2	7	32
202	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	55
203	1	3	1	3	8	3	1	3	3	10	4	3	1	3	11	1	3	1	1	6	35
204	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
205	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	43
206	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
207	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
208	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
209	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
210	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
211	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
212	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
213	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
214	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
215	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
216	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
217	2	4	3	2	11	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	2	3	2	4	11	47
218	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	37
219	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	60
220	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
221	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
222	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	2	4	4	4	14	4	4	4	3	15	58
223	3	1	1	3	8	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	3	1	3	1	8	27
224	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	53
225	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
226	4	5	5	4	18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	74

Calidad de servicio																										
NÚMEROS	Necesidad de las personas					Valor del servicio					Fortalecimiento del servicio					Liderazgo				Cultura de Calidad					TOTAL	
	pr1	pr2	pr3	pr4	SUBTOT AL D1.	pr5	pr6	pr7	pr8	SUBTOT AL D2.	pr9	pr10	pr11	pr12	SUBTOT AL D3.	pr13	pr14	pr15	pr16	SUBTOT AL D4.	pr17	pr18	pr19	pr20		SUBTOT AL D5.
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	52
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	31
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	68
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	33
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	52
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	92
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	53
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	48
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	70
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	49
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	35
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	69
21	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	36
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
23	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	4	3	12	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	54
24	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	1	1	11	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	75
25	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	2	2	13	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	87

26	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	81
27	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	2	2	10	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	52
28	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	4	4	13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	51
29	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	69
30	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	5	4	12	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	42
31	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	5	5	13	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	45
32	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	73
33	3	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	1	3	3	10	3	1	3	1	8	3	1	1	3	8	42
34	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	64
35	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	56
36	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	52
37	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	62
38	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	24
39	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	34
40	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	68
41	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	36
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	82
43	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	4	4	12	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	56
44	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	86
45	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	3	14	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	90
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
47	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	56
48	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	50
49	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	72
50	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	42
51	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	38
52	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	78
53	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	3	3	3	4	13	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	39
54	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	5	5	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	68

55	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	4	4	14	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	56
56	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	3	14	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	90
57	4	5	4	3	16	4	3	5	4	16	3	3	4	4	14	4	5	4	3	16	4	3	5	4	16	78
58	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	92
59	3	3	2	2	10	2	2	4	2	10	2	2	3	4	11	3	3	2	2	10	2	2	4	2	10	51
60	3	3	4	2	12	4	2	3	4	13	2	2	3	3	10	3	3	4	2	12	4	2	3	4	13	60
61	3	3	4	2	12	4	2	2	4	12	2	2	4	4	12	3	3	4	2	12	4	2	2	4	12	60
62	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	52
63	3	4	4	1	12	4	1	5	4	14	1	1	4	3	9	3	4	4	1	12	4	1	5	4	14	61
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	74
65	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
66	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	73
67	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	2	2	12	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	66
68	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	92
69	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	84
70	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	5	4	15	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	61
71	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	76
72	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	82
73	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	68
74	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59
75	4	4	3	3	14	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	2	4	4	4	14	72
76	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	52
77	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	62
78	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	24
79	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	34
80	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	68
81	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	36
82	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	74
83	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	2	1	7	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	51

84	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	1	1	10	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	78
85	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	1	2	11	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	87
86	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	52
87	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
88	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
89	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	31
90	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	68
91	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	33
92	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
93	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	52
94	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
95	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	92
96	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
97	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	53
98	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	48
99	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	70
100	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
101	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	49
102	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
103	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
104	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	35
105	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	69
106	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	36
107	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
108	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	4	3	12	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	54
109	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	1	1	11	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	75
110	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	2	2	13	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	87
111	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	81
112	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	2	2	10	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	52

113	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	4	4	13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	51
114	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	69
115	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	5	4	12	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	42
116	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	5	5	13	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	45
117	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	73
118	3	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	1	3	3	10	3	1	3	1	8	3	1	1	3	8	42
119	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	64
120	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	56
121	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	52
122	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	62
123	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	24
124	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	34
125	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	68
126	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	36
127	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	82
128	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	4	4	12	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	56
129	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	86
130	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	3	14	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	90
131	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
132	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	56
133	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	50
134	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	72
135	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	42
136	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	38
137	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	78
138	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	3	3	3	4	13	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	39
139	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	5	5	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	68
140	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	4	4	14	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	56
141	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	3	14	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	90

142	4	5	4	3	16	4	3	5	4	16	3	3	4	4	14	4	5	4	3	16	4	3	5	4	16	78
143	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	92
144	3	3	2	2	10	2	2	4	2	10	2	2	3	4	11	3	3	2	2	10	2	2	4	2	10	51
145	3	3	4	2	12	4	2	3	4	13	2	2	3	3	10	3	3	4	2	12	4	2	3	4	13	60
146	3	3	4	2	12	4	2	2	4	12	2	2	4	4	12	3	3	4	2	12	4	2	2	4	12	60
147	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	52
148	3	4	4	1	12	4	1	5	4	14	1	1	4	3	9	3	4	4	1	12	4	1	5	4	14	61
149	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	74
150	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
151	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	73
152	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	2	2	12	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	66
153	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	92
154	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	84
155	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	5	4	15	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	61
156	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	76
157	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	82
158	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	68
159	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59
160	4	4	3	3	14	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	2	4	4	4	14	72
161	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	52
162	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	62
163	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	24
164	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	34
165	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	68
166	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	36
167	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	74
168	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	2	1	7	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	51
169	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	1	1	10	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	78
170	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	1	2	11	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	87

171	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	52
172	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	65
173	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
174	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	31
175	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	68
176	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	33
177	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
178	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	52
179	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	81
180	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	92
181	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
182	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	53
183	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	48
184	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	70
185	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
186	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	49
187	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
188	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
189	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	35
190	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	69
191	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	36
192	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
193	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	4	3	12	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	54
194	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	1	1	11	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	75
195	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	2	2	13	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	87
196	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	81
197	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	2	2	10	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	52
198	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	4	4	13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	51
199	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	69

200	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	5	4	12	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	42
201	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	5	5	13	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	45
202	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	73
203	3	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	1	3	3	10	3	1	3	1	8	3	1	1	3	8	42
204	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	64
205	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	56
206	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	52
207	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	62
208	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	24
209	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	34
210	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	68
211	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	36
212	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	82
213	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	4	4	12	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	56
214	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	86
215	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	3	14	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	90
216	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
217	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	56
218	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	50
219	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	72
220	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	42
221	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	38
222	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	78
223	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	3	3	3	4	13	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	39
224	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	5	5	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	68
225	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	4	4	14	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	56
226	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	3	14	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	90