



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad del servicio en la oficina de
Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Flores Flores, Nadia (orcid.org/0000-0002-8377-6271)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi esposo Jesús a mis hijos Cristiano, Thiago y Kristina y a mis hermanos por ser el motor y motivo que me impulsan a seguir adelante para cumplir mis metas y anhelos. A mis amigos de trabajo por su paciencia y apoyo incondicional.

Nadia

Agradecimiento

A mis profesores que me han acompañado en este proceso de enseñanza y formación profesional. A mi familia y amigos por su apoyo y motivación para seguir superándome.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos.....	29
IV.RESULTADOS	30
V.DISCUSIÓN	35
VI.CONCLUSIONES	38
VII.RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.....	30
Tabla 2.	Nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.....	30
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	31
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.....	32
Tabla 5.	Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.....	33

Índice de figura

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.....	33
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 452 usuarios y la muestra fue de 208. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La confiabilidad de la variable gestión administrativa fue de 0.975 y la variable calidad de servicio fue de 0.983, lo que indica que son confiables, asimismo los resultados determinaron que la gestión administrativa, fue medio en 81 %, bajo en 12 % y alto en 7 %; la calidad del servicio, fue medio en 73 %, bajo en 18 % y alto en 9 %. Concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,952 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 90.63 % de la gestión administrativa influye en calidad del servicio.

Palabras clave: Servicio, gestión, calidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Environmental Health Office of Yurimaguas, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 452 users and the sample was 208. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The reliability of the administrative management was 0.975 and the quality of service was 0.983, which indicates that they are reliable, likewise the results determined that the administrative management was medium in 81%, low in 12% and high in 7%; the quality of the service was medium in 73%, low in 18% and high in 9%. Concluding that there is a relationship between administrative management and quality of service in the Environmental Health office of Yurimaguas, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.952 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 90.63% of administrative management influences service quality.

Keywords: Service, management, quality.

I. INTRODUCCIÓN

Las nuevas tendencias a nivel mundial sobre la gestión administrativa, han representado en estos últimos tiempos un factor fundamental al momento de generar crecimiento en las organizaciones, estructurando su calidad de administración de sus recursos, como también mejorando de manera eficaz el cumplimiento de metas para la ejecución de sus actividades. (Barinotto, 2020).

A nivel de Latinoamérica, en Colombia, las estrategias que aplican las instituciones son de mejorar el desempeño de sus colaboradores fortaleciendo sus habilidades frente al desarrollo de sus labores, es el caso de Ecuador, las capacitaciones que brindan a los colaboradores han tenido buen fruto, puesto a que se evidencia el buen rendimiento laboral de sus colaboradores, de esta manera se ven beneficiada las instituciones. (Silva et al, 2021).

En el ámbito nacional el Perú se ha visto reflejado que las organizaciones de hoy en día buscan establecer métodos para mejorar su estructura organizacional, mejorando las capacidades de trabajo de sus colaboradores y capacitando constantemente con el fin de mejorar su rendimiento durante las actividades físicas; por ello, la calidad de servicio ha representado una función primordial con respecto al manejo adecuado de las estrategias en el servicio brindado a los clientes. (Vásquez et al. 2021).

Para el nivel local la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas cuenta con problemas en lo que respecta a brindar servicios de calidad a los usuarios, debido a la mala administración de los jefes encargados y a la falta de capacitaciones que no se brindan a los colaboradores de las diferentes áreas, por tal razón es que existe una deficiencia en el servicio brindado hacia el contribuyente, es por ello una mala gestión administrativa lleva a ocasionar problemas dentro del ámbito social.

Para la formulación del problema, se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina

de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022?. De la cual se suscitan los siguientes **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022?.

Esta investigación tuvo **por conveniencia**, el estudio que se ejecuta respecto a la calidad de aquellos servicios aplicada a los colaboradores proporciona una inconformidad dentro de la gestión administrativa y, que de un y otra manera si se encuentran conformes con las actividades que realizan. **Relevancia social**, debido a que generar mejoras con respecto al problema planteado, generando servicios de calidad. **Valor teórico**, se desarrolló con el propósito de mejorar las capacidades en cuanto a la gestión administrativa, a través de diversas teorías y enfoques. **Implicancias prácticas**, proporcionará medidas de corrección frente a problemas que puedan subsistir dentro del entorno ambiental y que servirá como punto de referencia para recopilar información referente a las variables establecidas. **Utilidad metodológica**, se hará uso de herramientas para la validación de datos y que estas a su vez sean aplicados para diversas investigaciones a desarrollar.

En cuanto a los objetivos, como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, de la cual nacen los siguientes **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022. Establecer el nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022. Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Asimismo, se planteó las hipótesis. **Hipótesis general**, Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022. H0: No existe relación entre la gestión

administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022. Y como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, es alta. H2: El nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, es alta. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a **nivel internacional**, se consideró a Chávez, et al., (2020) en su estudio de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra 40 trabajadores, la técnica fue encuesta y el instrumento realizado fue el cuestionario. Concluyeron a nivel global la gestión administrativa en una institución facilita el proceso administrativo para poder desarrollar con facilidad todos los movimientos y operaciones a través de las diferentes actividades que se puedan realizar dentro de la organización, de manera que se ve reflejado los objetivos que se buscan y metas con proyecciones que puedan ser logrados. De tal manera mantener una buena gestión proporciona una mejora en cuanto a las capacidades de poder desarrollarse como institución, por el cual se obtendrán buenos resultados que favorezcan en la toma de decisiones propinada por la propia institución.

Así mismo se citaron a Mendoza et al. (2021), se desarrolló una investigación básica, diseño no experimental, poblacional y muestral de 38 organizaciones, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que: la gestión administrativa contribuye con el desarrollo de las organizaciones estableciendo que se tomen mejores decisiones frente a la ejecución de proyectos establecidos, generando a su vez un impacto positivo en la percepción de la comunidad, debido a que los proyectos ejecutados beneficiarán a los mismos ante la atención de aquellas demandas o necesidades que hayan presentado.

Por su parte Masaquiza, et al. (2020), un estudio básico, de diseño no experimental, con una cantidad poblacional y muestral de 23 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: aquellos recursos con los que cuentan las instituciones son ejecutados de acuerdo al presupuesto que conforma el ente, en este caso la universidad mantiene una gestión administrativa para poder simplificar los gastos e ingresos con la finalidad de que se generen mejores decisiones basadas en la realidad del ambiente donde se desarrolla.

Se citó a Pacheco et al. (2018) un estudio de tipo básico, no experimental, la población y muestra 25 instituciones rurales, la técnica fue encuesta y el instrumento realizado fue el cuestionario. Concluyo que, luego de haber realizado el estudio estadístico, se ha logrado conocer la preexistencia de deficiencias en la entidad con referencia a la prestación de aquellos servicios que brindan con calidad, el cual es generado por constantes errores en la gestión administrativa de los diferentes recursos, lo cual provoca que los procesos internos no se pueden llevar a cabo de manera eficiente, por lo cual es imprescindible realizar estrategias que permiten mejorar esta variable para posibilitar la entrega de un servicio eficiente a todos los usuarios de modo que estos sean capaces de satisfacer sus necesidades y expectativas asimismo, se encontró deficiencias en el proceso de toma de decisiones eficientes, esto debido a que el personal no se encuentra capacitado para el análisis y procesamiento de información amplia que permita la solución de problemas específicos.

Por ello se ha citado a Terán et al. (2021), su investigación básico, con un diseño no experimental, con una cantidad mostrar y poblacional de 27 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron con respecto a los servicios de calidad que se brindan en las entidades juega un rol importante puesto que ayuda en el proceso de mejora de las actividades de producción, desarrollando estrategias que proporcionen a los consumidores su satisfacción en cuanto a la calidad de producto que brinda la organización; por lo tanto, mantener una calidad en los servicios genera un gran beneficio para la entidad, proporcionando que el cliente se sienta gustoso con los productos brindados por la institución. Asimismo, las grandes organizaciones están dispuesta a realizar constantes evaluaciones con el fin de proporcionar una mejor calidad en la productividad.

Para el ámbito **nivel nacional** se citaron a Podestá y Maceda (2019), su estudio básico, con un diseño no experimental, cantidad poblacional y muestral de 124 médicos, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron en la entidad hospitalaria la calidad de servicio

abarca relación que van desde la manera que se realizan los procedimientos de atención médica, para promover el servicio de una atención de calidad hacia el paciente. La cultura propia del personal médico para desarrollar sus actividades, se basa en la atención de la mejora en la salud organizacional que se maneja dentro del contexto habitual de la entidad hospitalaria.

Por ello, se citó a Guillermo (2020), desarrollo una investigación básica, de diseño no experimental, con 6 representante de municipios como su conjunto poblacional y muestral, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario Concluyó que: los recursos públicos dentro de las instituciones desarrollan capacidades para mejorar la gestión de todas las actividades próximas a realizarse, tomando en cuenta los objetivos y metas a cumplir, Asimismo, resulta fundamental contar con personal debidamente capacitado para que se ejecuten estos procesos que conduzcan a la mejora de la gestión.

En tanto Fano (2020), investigación básica, no experimental, con 60 trabajadores como su conjunto poblacional y muestral, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: el programa destinado a las poblaciones más vulnerables llamadas pensión 65 cumplen un factor muy importante para la ciudadanía, ya que esta beneficia de una y otra manera a los que perciben el ingreso proporcionado por el estado peruano, logrando la generación de mayores oportunidades para los beneficiarios, asimismo logrando mayor acceso a los recursos que resultan necesarios para su subsistencia.

Por lo cual se citaron a Mosqueira et al. (2021), un estudio básico, diseño no experimental, con 920 trabajadores administrativos como su conjunto poblacional y muestral, la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron las normas que presiden las instituciones dentro de su ambiente laboral, los colaboradores son los entes encargados de hacer frente a sus obligaciones y demostrar calidad en los servicios que brinda la institución. Es así que la cultura organizacional se basa en dar como resultado una atención de calidad de acuerdo al trato brindado por sus trabajadores frente a sus

usuarios; por lo tanto, para poder determinar el nivel de la calidad se demostró un (53,1%), dicho porcentaje se toma en cuenta al servicio que brinda al usuario.

Además, se citó a Barrera e Ysuiza (2018), quienes ejecutaron un estudio descriptivo, diseño no experimental, con 133 ciudadanos y 74 trabajadores como su conjunto poblacional y muestral respectivamente, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, se menciona la existencia de correlación entre las variables acordadas en la entidad Municipal de 0,872, de correlación. Asimismo, se hace referencia a la gestión administrativa dentro del proceso de producción en función a las labores de manera interna dentro de la institución, de tal manera todas las tareas que se toman en cuenta serán utilizados de acuerdo a los recursos necesarios con las que cuenta la institución. La gestión administrativa favorece a las instituciones a mantener su estructura de manera descentralizada y capaz de poder resolver situaciones que afectan el desarrollo adecuado del proceso de toma de decisiones.

Para el **nivel local**, se citó a Chamoly y Palomino (2021), en su estudio básico, diseño no experimental, teniendo a 95 usuarios como su conjunto poblacional y muestral, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó una mejorará en la calidad el nivel notable de servicio que brinda la institución aumentará notablemente en su desarrollo colectivo. Después de haber analizado se pudo diferenciar las percepciones con las que cuenta el beneficiario, por el cual se obtuvo un nivel de 42 % que es inferior al (62% vs 50 %), de las percepciones con las que cuentan los participantes y empleados demostrando un nivel intermedio. Se puede notar que los servicios con las que cuenta la institución, los beneficiarios no se sienten a gusto con los servicios que ofrece, puesto que no existe un buen manejo en la calidad de atención dentro de la institución.

Por último, se citó a Bautista & Delgado (2020), quienes ejecutaron un estudio aplicado, no experimental, con 92 colaboradores municipales como su

conjunto poblacional y muestral, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, los recursos propios del estado permiten desarrollar situaciones que ayudan a mejorar la situación económica, basada en procedimientos segmentados como gastos concurrentes propias de la entidad. Por lo tanto, se deben tener en cuenta de manera concurrente el desempeño de los trabajadores, mejorando las capacidades para poder desarrollar estrategias que mejoren las expectativas dentro de la institución. Se analizaron de manera optimiza todos los recursos que son propiamente de la entidad facilitando la economía en las inversiones públicas que el estado otorga.

Finalmente se citó a Azán (2021), quien ha desarrollado un estudio básico, no experimental, con un total de 80 clientes como su conjunto poblacional y muestral, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, existe un nivel de correlación entre las variables de estudios del 0.929 menor que 0.01, pudiendo se observar que a buena calidad de servicio se brindara mejor satisfacción en los usuarios. La calidad de servicio proporciona un nivel mayor en cuanto a las expectativas del usuario, demostrando el 45 % de regularidad en cuanto al servicio brindado, el 39% se notará reflejado que no tienen actitudes positivas y tanto negativas.

En cuanto con las teorías relacionadas al tema **gestión administrativa**, según de Batet (2011), hace referencia que la gestión administrativa se basa en procedimientos administrativos que ayudan a determinar factores que persisten en la institución, logrando que se establezcan los problemas propios que se presentan dentro y fuera de la organización. Por el cual la gestión interna manejada por los propios administradores alude en las capacidades de demostrar una mejora, cumpliendo con los propósitos planteados para la realización de las metas que se tomaron en cuenta desde la etapa de planteamiento de la gestión, se basan en solucionar las problemáticas internas que surgen durante el periodo fiscal o el ejercicio de la actividad económica, asimismo, la gestión administrativa debe estar orientada a mejorar los procesos y a optimizar recursos asignados para los procesos productivos,

también es importante tomar en cuenta a la fuerza laboral como un factor importante, ya que estos harán que la gestión se desarrolle de manera óptima, por tal motivo la organización tiene la responsabilidad de fortalecer las competencias, para tener un alto rendimiento.

De manera que Bao et al. (2020), nos mencionan que existen procesos que determinan el control de las organizaciones, fortaleciendo la gestión administrativa para evaluar diferentes tipos de segmentos que dificultan las operaciones de manera interna, la gestión administrativa tiene como principal finalidad llevar un adecuado control y supervisión de las actividades que intervienen en el proceso productivo, además, la gestión administrativa busca mejorar los procesos y brindar un buen servicio, el cual satisfaga las necesidades de los consumidores y usuarios.

Asimismo, Barrera e Ysuiza (2018), indican que esta mejora el proceso de tomar una decisión para la utilización de manera eficiente los recursos necesarios, con el fin de poder realizar un buen manejo del control interno. Para mantener una estructura organizacional se toma en cuenta métodos que faciliten la utilización de recursos suficientes que permitan llegar a la meta estipulada por la misma entidad, la gestión administrativa influye en las decisiones que se toman, los cuales se realizan en función a los objetivos y metas trazadas al inicio de cada periodo, asimismo, el control de los procesos administrativos permite que los recursos destinados sean usados correctamente. También es importante señalar que las entidades deben tomar en cuenta el desarrollo y potenciar las competencias de su fuerza laboral.

Para Bautista y Delgado (2020), define la gestión administrativa como un factor que cumple un rol muy importante en las diferentes actividades a las que se dedican muchas instituciones, aquellas actividades están evaluadas con el propósito de desarrollar planteamientos que ayuden a llegar a cumplir las metas establecidas, cabe señalar que dichos procesos deben estar controladas y monitoreadas por especialistas que se encarguen de ello,

además es de suma importancia que se potencien las competencias de la fuerza laboral para fortalecer el rendimiento laboral.

Del mismo modo Pacheco et al. (2018), nos indica que cuando se habla de tomar decisiones estas son el desarrollo de las actuaciones a nivel estructural, tomando en cuenta la gestión interna de acuerdo al proceso administrativo; por el cual, instituciones que no tienen una buena administración de los recursos tienden a tener dificultades a la hora de cumplir los objetivos planteados, la toma de decisiones es un paso importante dentro de la gestión administrativa, ya que permite que estas determinan la dirección que tomará la organización para alcanzar las metas y objetivos trazados. Si no se siguen los procesos adecuados, será inevitable que existan deficiencias durante los procesos operativos.

Para Mendoza (2017), mantener un buen sistema de proceso proporciona beneficios que mejoran la calidad de mantener una buena gestión administrativa de manera eficiente, donde se verá reflejada el manejo adecuado de recursos óptimos que cuenta el ente. Los recursos propios de la institución estarán evaluados por los altos directivos, con fines de demostrar capacidades para ejecutar un óptimo desarrollo de todas las actividades. Es por ello que los colaboradores están dispuestos a brindar mejores resultados, agilizando resultados en beneficio de generar valores que lleven al crecimiento en la economía de la entidad. Las instituciones a través de la gestión proporcionan lineamientos de carácter productivo, que conllevan a lograr mejores resultados de manera eficiente en el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

Asimismo, Vásquez et al. (2021), nos mencionan que las organizaciones a través de la gestión administrativa buscan mantener un margen de desempeño en cuanto a las capacidades de los trabajadores, a través de procesos administrativos demostrando su nivel de poder desarrollar estrategias que beneficien a la organización, y poder lograr buenos resultados antes las demás competencias, las organizaciones deben implementar

medidas que permitan potenciar las competencias de sus colaboradores, ya que forman parte importante del desarrollo empresarial.

Asimismo de acorde con Mero (2018), las posibilidades de tener un buen sistema de control dentro de la organización, nace a través de las estrategias que se efectúan en todo el desarrollo del proceso administrativo de uso adecuado de recursos propias de la institución (p.156), la gestión administrativa permite que la organización lleve un control adecuado de los procesos operativos, para garantizar que estos se realicen de manera adecuada y que los recursos sean distribuidos de manera adecuada. Es por esta razón que las organizaciones deben ser estratégicos y buscar la manera de implementar técnicas de ventas eficientes. Que permitan incrementar la rentabilidad.

De acuerdo De Souza (2017), manifestaron que el trabajo que realizan los colaboradores dentro de la entidad, tiene un rol de carácter fundamental puesto son los entes encargados de desempeñar labores, como planificación de las metas estipuladas, a mantener un control de interno y externo dentro del desarrollo de las actividades, como también a organizar de manera eficaz los sistemas de gestión administrativos que predominan en la estructura organizacional. De tal manera el desempeño de los propios colaboradores está enmarcado a brindar resultados efectivos que favorezcan la productividad por medio de los recursos utilizados (p .65-66).

De acuerdo a Ordóñez et al. (2021), para poner en marcha las actividades se toman en cuenta diversos factores que delimitan el uso de la gestión frente al trabajo realizado en la institución, es así que es una fuente que ayuda a realizar mejoras en el rendimiento en el desempeño de sus actividades; por lo tanto, los recursos son elementos que sirven para proporcionar fruto como el crecimiento económico teniendo en cuenta las tareas bien planteadas para un mejor toma de decisiones, la gestión administrativa se desenvuelve a través de factores que determinan la eficiencia de esta, por ello es preciso señalar que vital para la contribución con el mejoramiento de los procesos

administrativos y operativos. También es fundamental que las organizaciones implementen cronogramas de las actividades a realizar, los cuales se proyectarán en función a los objetivos y metas trazadas.

Es así para Armijos et al. (2019), las organizaciones buscan salir de problemas que afrontan a causa de una mala gestión administrativa, debido al mal manejo de su capital humano, es así que radica la existencia de muchos factores que ponen en peligro al cumplimiento de las metas (p.132), existen factores que limitan el desarrollo de la actividad económica, generando pérdidas y baja rentabilidad, dichos factores están ligados al manejo de los recursos y a los actos de corrupción que existen dentro de la organización, asimismo, cabe señalar que el deficiente desempeño laboral de la fuerza laboral también influye en la disminución de las ventas y la baja calidad de los servicios ofertados.

De acuerdo a Cabanillas (2015), la gestión de los recursos públicos está determinado como tareas para gestionar diversas operaciones; es por ello, que existe una serie de criterios para dar una validez a los gastos que se realizan en favor al beneficio de los ciudadanos (p.12), en el sector público los objetivos están enfocados en generar desarrollo sostenible, es por ello que es fundamental que el estado destine presupuesto para mejorar y sistematizar los procesos, como parte de la gestión administrativa, logrando que se optimicen recursos financieros y el disminuir el tiempo que se demora en realizar dichos trámites, pero para que esto resulte eficiente es necesario que el personal encargado esté correctamente capacitado para poder manejar eficientemente los sistemas tecnológicos.

Lun Pun (2020), la gestión administrativa ha desarrollado un sinnúmero de oportunidades para mantener el buen funcionamiento en cuanto a las exigencias para mejorar el proceso administrativo de las actividades productivas, encaminado hacia el cumplimiento de los objetivos (p.15), la globalización exige al mercado actual una mayor exigencia y la modernización de sus proyectos, es por ello que la gestión administrativa debe estar enfocada

en mejorar estos aspectos, ya que las organizaciones deben encontrarse en constante cambio y debe adaptarse a los nuevos sistemas tecnológicos que van apareciendo, con la finalidad de mantenerse vigente y estar a la vanguardia.

Para Falconi et al. (2019), gestionar un proyecto a base a los procesos administrativos, se toman en cuenta modelos de estrategias para realizar tareas en función a la optimización de los recursos necesario, que serán aplicados de acuerdo al planteamiento de metas específicas propinadas por las altas directivas en función a la gestión administrativa (p.32), la gestión administrativa permite que los proyectos sean creados en función a los objetivos trazados al inicio de cada periodo, para ello es necesario tomar en cuenta los distintos modelos y estrategias de gestión, asimismo, es necesario que se optimicen los recursos asignados para generar ahorro y evitar los gastos innecesarios que incurren en el proceso productivo.

De acuerdo a Riffo (2019), las instituciones cumplen una función específica en lo que respecta a tomar decisiones, es por ello la administración de sus recursos son determinantes a la hora de hacer frente a la efectividad de sus planes (p.46), las organizaciones deben implementar planes que permitan ejecutar las actividades que se deben realizar durante un determinado tiempo, es necesario que la organización optimice los recursos para evitar gastos innecesarios que resulten en pérdidas para la organización.

Para Quispe et al. (2020), en muchos países la economía es un factor que afecta en las actividades de las organizaciones, es así que existen problemas concurrentes, debido a la insuficiencia de recursos que cuentan, la gestión administrativa ayuda a evaluar las condiciones en la que se encuentran la institución, tomando en cuenta el control de proceso de gestión de todos los proyectos que se tomaron en cuenta. El desempeño de los trabajadores es la principal fuente para desarrollar de manera efectiva el cumplimiento de las metas, es por ello mantener una buena gestión ayuda al desarrollo progresivo de la institución.

Para Falconi et al. (2019), quienes hacen referencia que tener un mayor control con respecto a las actividades que se ejecutan dentro de un plazo determinado, se toma en cuenta una buena gestión administrativa para proporcionar un mejor rendimiento de las actividades en función al desempeño realizado en conjunto, de esta manera se obtendrán buenos resultados en base al manejo estructurado de su sistema de administración, mantener capacitados a los colaboradores y demás funcionarios proporcionaran un mejor resultado en el rendimiento de las tareas propias de la institución, adquiriendo conocimiento y mejora frente a los problemas que puedan estar ocurriendo dentro de las actividades realizadas, por lo tanto mantener a los colaboradores en constantes capacitaciones facultara el crecimiento de manera remota fortaleciendo mejores habilidades que pueden adquirir los colaboradores para aplicar en el ámbito laboral dentro de sus actividades cotidianas.

Para Barinotto (2020), la planeación dentro de la gestión administrativa cumple una función específica, velar por el cumplimiento de las metas a corto o largo plazo, mediante un proceso de sistematización que se aplica a las instituciones (p.156), la sistematización de los procesos, permite optimizar los recursos financieros y el tiempo, ya que los procesos se realizarán de manera eficiente mediante las plataformas digitales, y facilitarán los procesos para los usuarios, además la gestión busca alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Asimismo, Álvarez et al. (2020), la gestión administrativa en una entidad se da a través del monitoreo de todas las actividades, proporcionando un manejo adecuado por parte del personal administrativo de manera eficaz, las organizaciones deben tener un adecuado control de sus actividades y de los recursos asignados, asimismo es importante que exista una supervisión y evaluación constante en el desempeño laboral, para poder medir el nivel de productividad y el adecuado desenvolvimiento del personal, además esta acción permite conocer la realidad y la problemática que pueda surgir durante el ejercicio. Según Cedás et al. (2017), una adecuada gestión es aquella que

facilita el manejo de todos los recursos que se tengan a disposición a través de la optimización de todos los procesos que lo conforman; por ello, las estrategias que se incluyen dentro del proceso administrativo son parte de su misión y visión para el desarrollo del crecimiento organizacional (p.78).

Para Vergaray et al. (2021), la gestión administrativa cumple una función con respecto a la ejecución de actividades productivas, puesto que ayuda a mejorar su estructura funcional creando estrategias que proporcionen métodos para evaluar las condiciones de la institución, mejorando su condición de trabajo y desempeño de los empleados ya que ellos son la base para el desarrollo de las actividades, se debe tener en cuenta para el buen funcionamiento de las actividades se tomaran medidas como la evaluación de los recursos a utilizar para la aplicación de nuevos proyectos, como también la supervisión de todo el sistema administrativo para dar fruto en crecimiento económico de la institución. El proceso administrativo es un factor muy importante para diseñar proyectos, estructurando todo el procedimiento de ejecución de las actividades para ser llevados al mercado, y que estas tengan una alta aceptación de público, están administradas por las diferentes áreas con la que cuenta la organización, ejerciendo un plan de trabajo para poner en práctica las actividades de manera descentralizada, y poder determinar factores que se involucrarán dentro del proceso administrativo. La gestión administrativa debe contar con un adecuado plan de actividades, el cual debe crearse a partir del planteamiento de los objetivos y metas a los que se busca llegar, además, es importante que se tome en cuenta que la fuerza laboral cumple un rol clave, en razón a ello las organizaciones deben fortalecer las competencias de sus colaboradores.

Por otro lado, Rojas et al. (2020), el desarrollo para plantear una buena toma de decisiones, nace a partir de los estudios que se realizan de manera organizada para el uso adecuado de recursos, con la finalidad de proporcionar un buen sistema de control (p.59), Esta debe estar regida bajo los procesos necesarios que permitirán una eficiente gestión, estas deben estar adecuadamente planeadas, en función a los objetivos que se desea cumplir,

asimismo, deben estar coordinadas con todas las áreas, y por último las actividades deben controlarse y verificarse de manera constante para garantizar la distribución correcta de los recursos, evitando de este modo que puedan surgir actos de corrupción.

Para Aliaga y Alcas (2020), la gestión administrativa carece de gran importancia para el buen trabajo organizacional, desempeñando labores que proporcionen calidad ante los usuarios(p.62), la gestión administrativa no resultará efectiva si no se siguen los procesos que implica el desarrollo de las actividades, es decir, si no existe una adecuada planificación, coordinación y el exhaustivo control de los procesos, ya que estos son procesos necesarios para llevar una adecuada operatividad, por ello es necesario que las organizaciones sistematicen sus procesos porque esto ayudará a optimizar tiempo y recursos económicos.

Asimismo, Vásquez y Farje (2020), hacen mención que dentro de los procesos administrativos existen métodos para plantear sistemas que proporcionen efectividad en la realización de proyectos, para el buen funcionamiento organizacional dentro de la institución, la gestión administrativa está constituida por mecanismos que permiten la sistematización de los procesos, haciendo que los procesos sean más eficientes. También, es importante que las organizaciones cuenten con gestores altamente capacitados para realizar una eficiente durante el tiempo que dure el periodo fiscal, llegando a cumplir de este modo los objetivos y metas trazados.

Con respecto a las dimensiones según Batet (2011), son las siguientes:
Planificación: cumple una función muy importante puesto que genera estrategias que permitan formular objetivos para el cumplimiento de los planes. **Organización:** Consiste en organizar una estructura organizacional eficiente, con capacidades para desarrollar tareas para el cumplimiento de las metas, así como la selección de profesionales destinados a las diferentes áreas. **Dirección:** es uno de los procesos administrativos que se orienta a mantener el camino para el logro de metas preestablecidas por la

organización, tomando en cuenta métodos para la buena gestión de sus operaciones y actividades propias a realizarse. **Control:** Se basa en mantener el desarrollo de las actividades de manera controlada para el uso adecuado de los recursos que posee la entidad, a través del cual surgen estrategias para el procedimiento de ejecución de las diferentes actividades propiamente a realizarse; es por ello, el control dentro de la institución permite llevar a tomar decisiones que favorezcan los procesos de gestión administrativa, para determinar las metas futuras.

En cuanto al **calidad de servicio**, se ha citado a Matsumoto (2014), son diferentes atributos intangibles asociados a la prestación de los servicios entregados por parte las organizaciones y empresas hacia los usuarios o público objetivo, por lo tanto, se consideran como elementos importantes, esta viene a ser la valoración que le otorga el usuario al servicio recibido, esto dependerá de muchos factores, tales como la atención recibida, la calidad del servicio o bien adquirido, asimismo, la calidad del servicio tiene una definición subjetiva ya que todos los consumidores tienen una percepción distinta y estas varían por las experiencias vividas.

Para Mejías et al. (2018), la calidad del servicio representa un punto fundamental que debe ser cuidado de manera eficiente por las organizaciones, debido a que esta es capaz de determinar la satisfacción y su permanencia de los beneficiarios; la calidad servicio tiende a tener una gran importancia en el crecimiento económico de una institución, puesto a que ayuda a medir sus capacidades dentro del mercado, ya sea el tipo de servicio que ofrece destinada hacia el cliente y que esta tenga su aceptación, es así que mantener el control de todos los proceso de realización de las actividades, ayuda a fortalecer las mejores tomas de decisiones para el funcionamiento estandarizado en la obtención de llegar a los objetivos. La calidad de otorgar un servicio rentable mejora la economía de la organización, mejorando su situación y manteniendo un alto progreso en el desarrollo de sus actividades.

De acuerdo a Cadena et al. (2016), sostiene que la calidad de los servicios están cimentados en diferentes factores como la capacidad de los colaboradores y los procesos internos desarrollados para propiciar la prestación de estos, por lo tanto, es indispensable que las personas cuenten con capacidades necesarias se les permita desempeñarse bajo altos estándares de eficiencia en el puesto asignada, lo cual favorecerá el logro de resultados sobresalientes para brindar una prestación de servicios capaces de generar la satisfacción de aquellas necesidades o expectativas que se tienen, la calidad de los servicios depende de muchos factores, entre los cuales podemos identificar al desenvolvimiento de la fuerza laboral durante la prestación del servicio, asimismo, es importante el fortalecimiento de los procesos internos para la reducción de los tiempos utilizados para la producción de servicios.

Para Arciniegas y Mejías (2017), sostienen que estas pueden ser consideradas como indicadores para la medición de la eficiencia de las organizaciones, esto debido a que el servicio final es considerado como el resultado de la utilización de recursos y procesos internos, los cuales deben ser gestionados de manera eficiente y de manera planificada para obtener los resultados sobresalientes que permitan satisfacer no necesidades, la calidad del servicio permite la medición con respecto al nivel del desempeño laboral y como está siendo percibida la organización por parte del usuario, si es que este logra cumplir con sus necesidades y si llega a superar sus expectativas, asimismo, esta herramienta permite identificar los errores e inconvenientes.

Según Salazar y Cabrera (2016), la calidad del servicio prestado por parte de las entidades u organizaciones hacia los usuarios, puede ser concebida de diferentes maneras de acuerdo a la óptica y las perspectivas de cada usuario, por lo tanto, es importante considerar estos diferentes aspectos para determinar las percepciones transversales que posibiliten desarrollar las actividades estratégicas necesarias para poder satisfacerlas, la calidad del servicio es subjetiva, ya que cada cliente o consumidor tiene gustos y preferencias diferentes.

Para Morillo y Morillo (2016), refieren que los servicios de calidad, presentan un alto grado de asociación con la lealtad que estos presenten debido a que, a medida que estas sean capaces de satisfacer sus necesidades expectativas, decidirán seguir utilizándolos, por lo tanto, es adecuado que las organizaciones consideren que sus recursos son la base para realizar las mejoras correspondientes a los servicios entregados, la calidad de los servicios brindados depende del compromiso y el involucramiento que experimenta el colaborador, ya que si este se encuentra identificado con la organización buscará cumplir con los objetivos y metas, como si fuera un proyecto suyo, asimismo, es importante que el colaborador se encuentre motivado y estable dentro de su centro laboral, ya que esto asegura un mejor desenvolvimiento individual y grupal.

Según Torres y Vásquez (2015), la calidad de servicio es un factor determinante que permite establecer la eficiencia organizacional dentro de sus aspectos internos para gestionar los de manera eficiente y posibilitar que se cumplan todas las funciones de los beneficiarios, sean capaces de satisfacer aquellas expectativas, el cual ayudará determinar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, sirve como un indicador que permite medir el nivel de satisfacción que genera el bien o servicio ofertado, además esta herramienta permite identificar las falencias que puedan surgir durante los procesos productos, para que inmediatamente se adopten medidas que permitan corregir dichas deficiencias.

Asimismo, Gonzáles (2015), sostiene que uno de los objetivos organizacionales es mantener una aceptación de producto por parte de los usuarios, el cual permitirá alinear las diferentes actividades y procesos que se ejecutan para la entrega oportuna de servicios con calidad, la organización lo que busca es mantenerse dentro del mercado competitivo actual altamente competitivo, es por esta razón que debe poner mayor énfasis en mejorar sus procesos para lograr una mayor aceptación y el posicionamiento de la marca, logrando de este modo incrementar la rentabilidad económica.

Para Silva et al. (2021), las entidades deben manejar una comunicación constante con su público objetivo o grupo de usuarios, el cual permitirá recopilar información relevante sobre su nivel de satisfacción y sus opiniones al respecto, de modo que mediante la utilización de información se pueda realizar las mejoras respectivas que ayuden a mejorar la precisión para satisfacer estas necesidades, las organizaciones deben realizar un seguimiento postventa, para determinar el nivel de satisfacción que experimenta el usuario después de adquirir el bien o servicio, asimismo, esta herramienta permite conocer los puntos débiles de la organización para poder fortalecerlos, mediante acciones estratégicas que permitan potenciar la calidad del servicio.

De acuerdo Vega et al. (2015), los servicios o bienes intangibles que permiten a las personas dar solución a diferentes necesidades para mejorar su calidad de vida o realizar diferentes gestiones para recaudar ingresos, por lo tanto, cabe resaltar que estas concepciones sean incorporadas a las organizaciones, debido a que permitirá obtener una amplia visión sobre la importancia de entregar servicios de calidad hacia los usuarios, los servicios o bienes brindados deben estar enfocados en generar satisfacción. Para Gonzáles et al. (2016), la calidad de servicio entregado por parte los entes hacia los usuarios, demuestra el grado de compromiso que estas presentan para satisfacer estas necesidades, de modo que se convierte en un indicador relevante para fomentar la permanencia o la fidelidad de estos hacia las organizaciones, es importante tener en cuenta las diferentes opiniones o comentarios vertidos por los usuarios para poder realizar las mejoras correspondientes, debido a que está permitirá demostrar un alto grado de compromiso para atender a cada uno de ellos.

De acuerdo Dos Santos (2016), existen diferentes técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación información, es importante que cada una de ellas se analicen sus necesidades y los objetivos relacionados a medir la calidad de aquellos servicios brindado hacia el público desde una óptica

exterior, de modo que información recabada será utilizada como elemento fundamental para realizar las configuraciones o modificaciones necesarias a la prestación de servicios para asemejarse a las perspectivas de los usuarios.

Para Silva et al. (2019), la calidad de servicio permite determinar niveles de satisfacción de los usuarios respecto un servicio utilizado, el cual es brindado por una organización, por lo tanto, es imprescindible proporcionar la calidad de satisfacción que estos presentan, el cual posibilitará establecer la eficiencia organizacional. También es importante que las organizaciones se preocupen en fortalecer las competencias de su fuerza laboral, ya que esto garantizará un alto rendimiento.

Asimismo, Alcántara et al. (2015), sostiene que, se presentan claras deficiencias con respecto a brindar servicios públicos debido a que existe una gran cantidad de procesos y normativas internas que deben ser cumplidas para la aplicación de las mejoras correspondientes, el cual es una desventaja debido a que no permite desarrollar las actividades necesarias para solucionar el problema de manera inmediata, el tiempo de la demora de los trámites en sector público están relacionadas con las normativas y lineamientos que deben seguir, haciendo que estos se demoren demasiado, todo esto aunado al deficiente actuar de los funcionarios hacen que el tiempo de espera sea demasiado, generando malestar en la población.

Por otro lado, Reyes y Veliz (2021), esta es una responsabilidad que debe ser cumplida a cabalidad como parte del cumplimiento de los estatutos y normativas legales aplicadas a este sector, teniendo en cuenta que las entidades estatales deben gestionar los recursos públicos de manera diligente que permitan generar desarrollo económico integral en el país, dentro de los cuales se encuentra la importancia de prestar servicios de calidad para generar la aceptación del público. dentro del sector público existen lineamientos y normativas implementadas por el estado, para garantizar que estos servicios se realicen de manera eficiente, los cuales generarán desarrollo sostenible dentro de un sector, asimismo es importante señalar que

los funcionarios deben estar capacitados para realizar sus funciones de manera adecuada.

En este sentido, para Rojas et al. (2020), deben ejecutar una debida gestión de recursos, todo ello a la entrega de servicios con calidad, se resalta la mejora en la calidad de servicio brindado, el cual es esencial para el desarrollo económico integral mediante el aporte de conocimientos que fortalezcan el desarrollo científico, permite que estos sean capaces de realizar una atención eficiente y oportuna, salvaguardando la integridad del paciente.

De acuerdo a Juárez et al. (2021), desde hace mucho tiempo se ha venido observando un alto grado de insatisfacción de los ciudadanos, dentro los cuales se resalta que las entidades públicas no realice una gestión eficiente de los recursos estatales para fortalecer la calidad en las prestaciones, lo cual no solamente genera insatisfacción, sino que posibiliten incremento de las barreras burocráticas, una gran parte de la población asegura que los servicios públicos no son prestados de manera imparcial a todos los ciudadanos, por lo tanto, es importante realizar una revisión exhaustiva aplicando el control interno que permita determinar aquellas falencias resaltantes que impiden la mejora.

De acuerdo a Gerónimo et al. (2017), dentro de la importancia del mejoramiento de la calidad de servicio, ya sea de aquellas prestaciones de realizadas por las entidades públicas por las empresas, reside en la capacidad que esta tiene para generar desarrollo, se debe considerar los diferentes aspectos, de modo que éstos sean capaces de satisfacer las diferentes necesidades y problemáticas sociales que sugieran la desigualdad, permitiendo que todas personas puedan acceder a ellos sin ningún tipo de limitaciones, acortando de este modo la brecha entre los distintos sectores.

Para Aliaga y Alcas (2021), es necesario la integración de un enfoque orientado hacia la visión compartida que permita las organizaciones y entidades públicas articular esfuerzos que fortalezcan que las entidades

presten servicios óptimos hacia la ciudadanía, de modo que estos sean entregados de manera imparcial, los servicios y productos estén dirigidos a todos los segmentos, acortando de ese modo la brecha que existe en nuestro país, generando mayores oportunidades a los colectivos que se sienten desprotegidos, asimismo, las organizaciones deben respetar cualquier diferencia que puedan existir entre el cliente y la organización, ya que el servicio debe estar dirigido a cumplir las necesidades de la población en general. (Gerónimo et al. 2017).

Con referencia a las dimensiones de la variable Calidad del servicio son propuestas por Matsumoto (2014): Dimensión 1: **Tangible**. Corresponde a la apariencia de aquellas instalaciones que son proporcionadas por los entes para realizar la prestación de los servicios de manera física, los cuales deben encontrarse en perfecto estado para proyectar una buena imagen hacia el público. Dimensión 2: **Fiabilidad**. Esta dimensión hace referencia a la capacidad de las organizaciones o empresas para entregar un servicio confiable, dentro de los cuales en cuenta la capacidad de los colaboradores aplicada al público para la adquisición de los servicios; por lo tanto, consiste en la capacidad de entregar un servicio confiable desde el primer contacto. Dimensión 3: **Capacidad de respuesta**. Corresponde a la capacidad que poseen las organizaciones o empresas para la atención adecuada de aquellas necesidades de una manera eficiente. **Seguridad**, corresponde a la prestación de todos aquellos elementos que permiten a los usuarios sentirse seguros con los servicios proporcionados por las organizaciones o empresas, dentro de los cuales se encuentran todos aquellos indicadores como la capacidad de personal, la responsabilidad para desarrollar los procesos internos, entre otros que fortalecen la confianza del público. **Empatía**: corresponde a todos aquellos elementos que permiten y entregar una atención personalizada centrada en necesidades y posibilidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

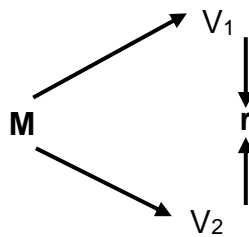
Tipo de estudio

Básica, solamente se encuentra basada en generar una recopilación de datos para incrementar el conocimiento respecto a una determinada variable. Concytec (2018) (p. 29)

Diseño de investigación

Diseño no experimental: porque el investigador no manipuló las variables, sino que realizó la recopilación de datos para el procedimiento que dio lugar a los resultados. De nivel correlacional porque buscó conocer la relación existente entre variables. (Hernández et al, 2014, p. 158)

Tuvimos el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión administrativa

V2 = Calidad del servicio

r = Relación entre variables de relación de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad del servicio

La operacionalización se encuentra en los anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La cantidad poblacional estuvo conformada por 452 en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Criterios de inclusión:

- Usuarios entre 18 y 65 años
- Usuarios con más de 3 visitas
- Usuarios de la zona urbana

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de servicio
- Practicantes

Muestra: Para calcular la muestra del presente estudio, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z = 1.96
E = 0.05
p = 0.5
q = 0.5
N = 452

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.25}{451}$	*	$\frac{452}{0.9604}$
-----	-------------------------	---	--------------------	---	----------------------

n =	$\frac{434.1008}{2.09}$	208
-----	-------------------------	------------

Muestra: Estará establecida por 208 usuarios en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Muestreo: fue el tipo de muestro probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Un usuario en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica usada en la investigación fue la encuesta, a través de la que se han obtenido los datos respectivos para desarrollar la presente investigación.

Instrumentos

El instrumento para medir el nivel de gestión administrativa, fue adaptado de (Guillermo, 2020), estuvo conformado por cuatro dimensiones lo cual tuvimos 20 preguntas. Para este instrumento la escala de medición fue ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Casi nunca, 4= Casi Siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (20 – 47), medio (48 – 74) y alto (75 – 100)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir la calidad del servicio, fue adaptado de (Azán, 2021), estuvo conformado por cinco dimensiones lo cual tuvimos 25 preguntas. Para este instrumento la escala de medición fue ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Casi nunca, 4= Casi Siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (25 – 58), medio (59 – 91) y alto (92 – 125)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

Se trató de un procedimiento a través del cual se buscó determinar si un instrumento es válido, por lo que se recurrió al juicio de expertos, quienes a través de diversos ítems han determinado su validez.

	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión administrativa	1	Metodologo	4.5	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Si es coherente
Calidad de servicio	1	Metodologo	4.8	Si es coherente
	2	Especialista	4.8	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se observa, con respecto a la variable, se tiene un promedio de 4,6, el cual refiere un 92%. En la segunda se tiene un promedio de 4.8, el cual refiere un 96%, concluyendo de esta manera que los instrumentos poseen un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Fue el procedimiento para conocer el grado de confiabilidad que poseyeron los cuestionarios utilizados el cual es determinaron por el alfa de Cronbach. (Hernández et al., 2014).

Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	208	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	208	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	20

Análisis de confiabilidad de Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	208	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	208	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	25

3.5. Procedimientos

Se dio inicio a la investigación con la determinación de la problemática, que se encuentra relacionada con el objeto del estudio, haciendo uso de la observación posterior a ello se inició la construcción del marco teórico con las teorías e información relevante para el estudio, posterior a ello se dio la construcción de los cuestionarios para recolectar la data necesaria de la muestra, los mismos que han pasado por un proceso de validación, terminado este proceso, se dio inicio a la aplicación de los cuestionarios en la muestra de estudio, los cuales permitieron obtener información necesaria para el procesamiento estadístico respectivo, de esta manera se obtuvieron los resultados que pasaron a ser contrastados con los antecedentes; por último, para cerrar el proceso de investigación, se dio lugar a la determinación de las conclusiones acompañado de cada una su recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

La información cuantitativa recopilada mediante la aplicación de los instrumentos diseñados para cada una de las variables, fue procesada mediante la utilización del programa estadístico SPSS v.25, asimismo, se utilizó la estadística descriptiva para el diseño presentación de las tablas y figuras estadísticas correspondiente a los resultados. Para posibilitar la comprobación de las hipótesis planteadas, se utilizó al coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual utilizó valores comprendidos entre -1 y 1, el cual posibilita la interpretación del tipo y nivel de incidencia de una variable con la otra.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se ha desarrollado de acordes los principios éticos, **principio de beneficencia**, por el cual se basaron en la determinación del resultado de la investigación y que esta se vio reflejada para determinar la situación de la entidad; **el principio de no maleficencia**, dado que se buscó no afectar al objeto de estudio; **principio el de justicia**, a través del cual se garantiza un tratamiento justo a todos los colaboradores de la investigación; el **principio de autonomía**, mediante el cual se permitió la libre elección de los participantes; **principio de integridad científica**, se garantizó que el proceso de investigación fue desarrollado para temas académicos.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	20 – 47	25	12 %
Medio	48 – 74	168	81 %
Alto	75 - 100	15	7 %
Total		208	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión administrativa, es medio en 81 %, bajo en 12 % y alto en 7 %.

4.2. Nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Tabla 2.

Nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	25 – 58	38	18 %
Medio	59 – 91	151	73 %
Alto	92 - 125	19	9 %
Total		208	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad del servicio, es medio en 73 %, bajo en 18 % y alto en 9 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,834	208	,340
Calidad del servicio	,874	208	,042

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Gestión administrativa	calidad del servicio	
	correlación	Sig.
Planificación	0.915**	0.000
Organización	0.928**	0.000
Dirección	0.935**	0.000
Control	0.964**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se observa la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, a través del análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.915, 0.928, 0.935 y 0.964 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones.

4.4. Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Tabla 5.

Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

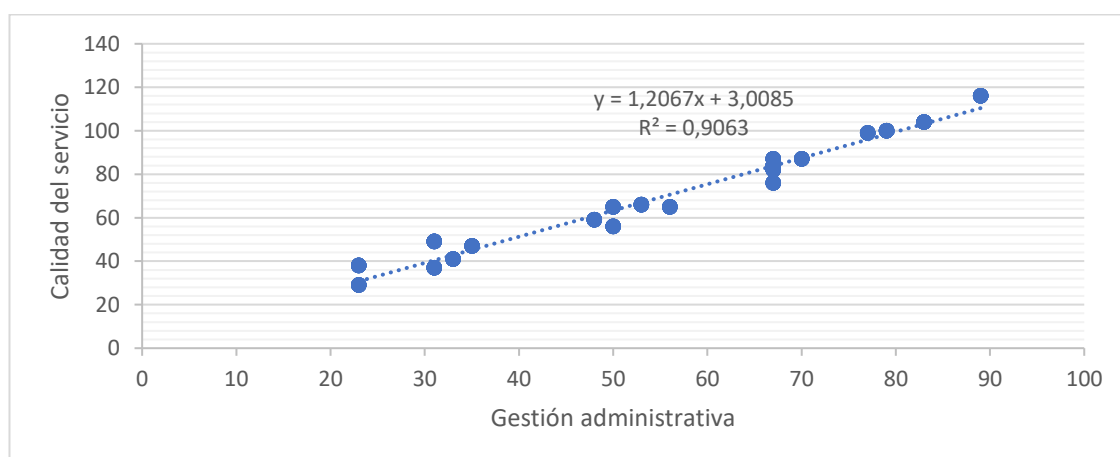
			Producto	Ventas
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio



Interpretación:

Se observa la relación entre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.952 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) y solo el 90.63 % de la gestión administrativa influye en calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se da el contraste de resultados, teniendo que, el nivel de gestión administrativa, es medio en 81 %, bajo en 12 % y alto en 7 %, ya que la misión y visión no ha ayudado al logro de objetivos, debido a que no se da el cumplimiento, esto indica que a la institución le falta personal con un perfil adecuado para tener una estructura orgánica, es por ello el personal aplica estrategias para así poder dar cumplimiento a todos los requerimientos de cada usuario, y de esa manera mostrar efectividad en todo el proceso de atención, dichos resultados coinciden con Chávez, et al., (2020), indica que, esta en una institución facilita el proceso administrativo para poder desarrollar con facilidad todos los movimientos y operaciones a través de las diferentes actividades que se puedan realizar dentro de la organización, de manera que se ve reflejado los objetivos que se buscan y metas con proyecciones que puedan ser logrados. De tal manera mantener una buena gestión proporciona una mejora en cuanto a las capacidades de poder desarrollarse como institución, por el cual se obtendrán buenos resultados que favorezcan en la toma de decisiones propinada por la propia institución, además Mendoza et al. (2021), hace mención que: la gestión administrativa contribuye con el desarrollo de las organizaciones estableciendo que se tomen mejores decisiones frente a la ejecución de proyectos establecidos, en ese mismo contexto Masaquiza, et al. (2020), se refiere que: aquellos recursos con los que cuentan las instituciones son ejecutados de acuerdo al presupuesto que conforma el ente, en este caso la universidad mantiene una gestión administrativa para poder simplificar los gastos e ingresos con la finalidad de que se generen mejores decisiones basadas en la realidad del ambiente donde se desarrolla, asimismo Guillermo (2020), se refiere que: los recursos públicos dentro de las instituciones desarrollan capacidades para mejorar la gestión de todas las actividades próximas a realizarse, tomando en cuenta los objetivos y metas a cumplir.

Además, el nivel de calidad del servicio, es medio en 73 %, bajo en 18 % y alto en 9 %, debido a que las instalaciones físicas de la institución no son las adecuadas, la institución no cuenta con equipos modernos, dicho resultado coincide Terán et al. (2021), que, calidad de servicio dentro de las

organizaciones juega un rol importante puesto que ayuda en el proceso de mejora de las actividades de producción, desarrollando estrategias que proporcionen a los consumidores su satisfacción en cuanto a la calidad de producto que brinda la organización; por lo tanto, mantener una calidad en los servicios genera un gran beneficio para la entidad, proporcionando que el cliente se sienta gustoso con los productos brindados por la institución. Asimismo, las grandes organizaciones están dispuesta a realizar constantes evaluaciones con el fin de proporcionar una mejor calidad en la productividad, asimismo Podestá y Maceda (2019), indican que, en la entidad hospitalaria la calidad de servicio abarca relación que van desde la manera que se realizan los procedimientos de atención médica, para promover el servicio de una atención de calidad hacia el paciente. La cultura propia del personal médico para desarrollar sus actividades, se basa en la atención de la mejora en la salud organizacional que se maneja dentro del contexto habitual de la entidad hospitalaria, en ese mismo contexto Fano (2020), se manifiesta que: el programa destinado a las poblaciones más vulnerables llamadas pensión 65 cumplen un factor muy importante para la ciudadanía, ya que esta beneficia de una y otra manera a los que perciben el ingreso proporcionado por el estado peruano, bajo la misma línea Mosqueira et al. (2021), se refiere que, las normas que presiden las instituciones dentro de su ambiente laboral, los colaboradores son los entes encargados de hacer frente a sus obligaciones y demostrar calidad en los servicios que brinda la institución. Es así que la cultura organizacional se basa en dar como resultado una atención de calidad de acuerdo al trato brindado por sus trabajadores frente a sus usuarios; por lo tanto, para poder determinar el nivel se demostró un (53,1%), dicho porcentaje se toma en cuenta al servicio que brinda al usuario.

Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, ya que el análisis ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman 0.915, 0.928, 0.935 y 0.964 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, además Azán (2021), se refiere que, existe un nivel de correlación entre las variables de estudios del 0.929 menor que 0.01, pudiendo se observar que a buena calidad de servicio se

brindara mejor satisfacción en los usuarios. La calidad de servicio proporciona un nivel mayor en cuanto a las expectativas del usuario, demostrando el 45 % de regularidad en cuanto al servicio brindado, el 39% se notará reflejado que no tienen actitudes positivas y tanto negativas.

Así mismo, existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,952 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 90.63 % de la gestión administrativa influye en calidad del servicio, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, en todas las correlaciones, siendo así que las instalaciones físicas de la institución son las adecuadas, con un personal brindando solución a cada inconveniente que cada usuario requiere, ya que el cliente brinda confianza ante sus cualquier duda y consulta que exista, dicho resultado coinciden con Ysuiza (2018), hace mención que, se menciona la existencia de correlación entre las variables acordadas en la entidad Municipal de 0,872, de correlación. Asimismo, se hace referencia a la gestión administrativa dentro del proceso de producción en función a las labores de manera interna dentro de la institución, de tal manera todas las tareas que se toman en cuenta serán utilizados de acuerdo a los recursos necesarios con las que cuenta la institución. La gestión administrativa favorece a las instituciones a mantener su estructura de manera descentralizada y capaz de poder resolver situaciones que afectan la calidad en la toma de decisiones.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,952 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 90.63 % de la gestión administrativa influye en calidad del servicio, es decir, a mejor gestión administrativa, mejor será la calidad de servicio brindada.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa, es medio en 81 %, bajo en 12 % y alto en 7 %, ya que no se logró cumplir a cabalidad con las actividades planificadas, debido a que no se da dado cumplimiento.
- 6.3.** El nivel de calidad del servicio, es medio en 73 %, bajo en 18 % y alto en 9 %, debido a que las instalaciones físicas de la institución no son las adecuadas, con demoras en la atención al usuario.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, ya que el análisis estadístico de Pearson fue de 0.915, 0.928, 0.935 y 0.964 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, es decir, a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión administrativa, mejor será la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, desarrollar programas de mejora que permitan fortalecer las prestaciones que se brindan a los usuarios externos, así como, incidir de manera favorable en la percepción que tienen sobre la institución.
- 7.2.** Al jefe de la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, realizar capacitaciones al personal en relación a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de manera que se generen prestaciones beneficiosas a los usuarios y se responda oportunamente a sus inquietudes y demandas.
- 7.3.** Al jefe de la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, medir el grado de satisfacción de los usuarios mediante encuestas ya sean estas físicas o virtuales respecto a los servicios que ofrece la institución de tal modo que se mejoren las prácticas internas y se gestione eficientemente las actividades que realiza el personal.
- 7.4.** Al jefe de la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, considerar las sugerencias emitidas por los usuarios para de esta forma poner en marcha acciones estratégicas que propicien mejorías en la prestación de los servicios en función a las necesidades reales que poseen los usuarios.

REFERENCIAS

- Alcantar, V., Maldonado, S., Arcos, L. (2015). *Measuring Service Quality in Financial Area of a Public University: Scale Development and Validation*. (artículo científico). Revista Electrónica de Investigación Educativa. México. <https://www.redalyc.org/pdf/155/15532949010.pdf>
- Aliaga, S., Alcas, N. (2020). *Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima*. (artículo científico). Innova. Perú. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Aliaga, S., Alcas, N. (2021). *Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima*. (artículo científico). Innova research journal. Perú. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Álvarez, M., Guarín, L., Bermeo, M. (2020). *Reengineering of the real estate management administrative process in a telecommunications company*. (artículo científico). Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro. Colombia. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/view/2551/2655>
- Arciniegas, J., Mejías, A. (2017). *Perception of the quality of services provided by the military university of granada based on the servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. (artículo científico). Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. Perú. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Armijos, F., Bermúdez, A., Mora, N. (2019). *Management of human resources management*. (artículo científico). revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Azán, I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Az%
%a1n_RIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Az%c3%a1n_RIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bao, C., Marcelo, M., Guitierrez, M. (2019). *Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú.* (artículo científico). Gaceta científica. Perú. <http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/787/677>

Barinotto, P. (2020). *Gestión administrativa y marketing gastronómico en el rubro de la restauración: una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años.* Universidad privada del norte. Perú. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27072/Olano%20Ca
mpos%20Anifet%20Shirley%20-
%20Rosario%20Bacilio%20Erick%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27072/Olano%20Campos%20Anifet%20Shirley%20-%20Rosario%20Bacilio%20Erick%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Barrera, A. e Ysuiza, M. (2018). *Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018.* Universidad San Martín De Porres - Revista Gobierno y Gestión Pública. [https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article
/view/145/132](https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132)

Barrera, A., Ysuiza, M. (2018). *Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018.* (artículo científico). Universidad san martín de porres. Perú. [https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article
/view/145/132](https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132)

Batet, P. (2011) *Gestión administrativa.* Universitat jaume. [https://www.elejandria.com/libro/descargar/gestion-administrativa/batet-
jimenez-m-pilar/21/3](https://www.elejandria.com/libro/descargar/gestion-administrativa/batet-jimenez-m-pilar/21/3)

Bautista, J. & Delgado, J. (2020). *Evaluation of administrative management to improve job performance in municipal management.* Ciencia latina revista multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/189/244>

- Bautista, J., Delgado, J. (2020). *Evaluation of administrative management to improve job performance in municipal management*. (artículo científico). Ciencia Latina. Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/189/244/>
- Cabanilla, J. (2015). *Quality of Administrative Management and Teaching Performance, according to students from V to X cycle 2015 - I of the Faculty of Social Sciences of the José Faustino Sánchez Carrión National University – Huacho*. (artículo científico). Universidad Nacional José Sánchez Carrión. Perú.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2129/Articulo%20cientifico%20Judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., Vásquez, J. (2016). *Measuring the quality of service provided to customers for Restaurants in Sonora, Mexico*. (artículo científico). Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Cedas, V., Torres, N., García, J., Fallas, M. (2017). *Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección*. (artículo científico). Revista Ensayos Pedagógico. Costa Rica.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10101/12286>
- Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). *Management of the quality of service to the user in the UGEL: A regional view*. (artículo científico). Universidd Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>
- Chávez, M., Castelo, A. y Villacis, J. (2020). *Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Concytec (2018). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología E Innovación*

- Coromoto, M., del Valle, M. (2015). *Quality of fast food service from vanguard employee participation, libertador municipality, merida state, Venezuela.* (artículo científico). Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente. Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808010.pdf>
- De Souza, B. (2017). *Work Environment and Administrative Management in the Condorcanqui Health Network, Amazonas, 2016.* (artículo científico). Revista de la facultad de derecho y ciencia política. Perú. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/1828/1962>
- Falconi, J., Luna, K., Samiento, W. (2019). *Administrative management: Study from the administration of the processes in a motorcycle and assembly company.* (artículo científico). Digital. Ecuador. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L. (2017). *Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco.* (artículo científico). Revista salud quintana roo. México. https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
- González, A., Argelio, R., Gómez, O. (2016). *Customer perceived quality analysis in the hotel business.* (artículo científico). Ingeniería Industrial/ISSN. Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360448031004.pdf>
- González, R. (2015). *Evaluation of perceived service quality in banks using the servqual scale.* (artículo científico). Ciencia e Ingeniería Neogranadina. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/911/91139263008.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* Editorial McGraw-Hill Interamericana, México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

- Juárez, S., Calderón, J., Luján, P. (2021). *Service quality and its relationship with customer satisfaction: Canchaque-Perú tourism companies*. (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Perú. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/36502/39211>
- Lun Pun, V. (2020). *The Administrative management and service quality of the National Maritime Authority according to the user in the Port of Callao*. (artículo científico). Revista ESUP. Perú. <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88>
- Matsumoto, R. (2014). *Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto*. (artículo científico). Revista Perspectivas. Bolivia. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Mejías, A., Godoy, E., Piña, R. (2018). *Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company*. (artículo científico). Compendium. Venezuela. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mendoza, A. (2017). *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta*. (artículo científico) Revista científica Dominio de las Ciencias. Perú. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Mero, J. (2018). *Company, administration and administrative process*. (artículo científico). Revista ciencias económicas y empresariales. Ecuador. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Morillo, M., Morillo, M. (2016). *User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation Merida state, Venezuela*. (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>

- Mosqueira, G. Castañeda, G. Gómez, R. Dionicio, D. y Córdova, F. (2021). *The organizational culture and its impact on the quality of service of the administrative staff of a public university: 2018*. (artículo científico). Universidad Católica de Trujillo, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1187/1621>
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., Zamora, G. (2021). *Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador*. (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Ecuador. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533035/28065533035.pdf>
- Pacheco, R., Robles, C., Ospino, A. (2018). *Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia*. (artículo científico). Información Tecnológica. Colombia. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>
- Pacheco, R., Robles, C., Ospino, A. (2018). *Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia*. (artículo científico). Información tecnológica. Colombia. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259
- Podestá, L. y Maceda, M. (2018). *Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017*. (artículo científico). Universidad de San Martín de Porres. Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n3/a08v18n3.pdf>
- Quispe, A., Vásquez, E., Albistres, E. (2020). *Administrative management and strategic planning in the management of financial resources UGEL-04-2020*. (artículo científico). Revistainternacional multidisciplinaria. Perú. <https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/62/62>
- Reyes, L., Veliz, M. (2021). *Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa cantón*. (artículo científico). Polo del conocimiento. Ecuador.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404>

- Riffo, R. (2019). *Administrative and quality management in schools in the Chorrillos*. (artículo científico). Revista Cientific. Perú.
https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518
- Rojas, C., Hernández, H., Niebles, W. (2020). *Sustainable administrative management of integrated management systems in health services*. (artículo científico). Espacios. Perú.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernández, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. (artículo científico). Información Tecnológica. Colombia.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Salazar, W., Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. (artículo científico). Industrial Data. Perú.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Silva, I., Jiménez, W., Santamaria, E. (2019). *Quality in the service as a planning tool in companies in the tertiary sector*. (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28059953007/28059953007.pdf>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P. (2021). *Service quality and its relationship with customer satisfaction: Canchaque-Perú tourism companies*. (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/28068276017.pdf>
- Suárez, R. (2016). *Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao*. (artículo científico). Industrial Data. Perú.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062002.pdf>
- Terán, N. Gonzáles, J. Ramirez, R. y Palomino, G. (2021). *Quality of service in*

- Latinoamerican organizations*. (artículo científico). Ciencia Latina. Cuba.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418/>
- Torres, M., Vásquez, C. (2015). *Models for assessing the quality of service: characterization and analysis*. (artículo científico). Compendium. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Vásquez, G., Perrales, D., Morales, V. (2021). *Administrative process: determining factor in the organizational development of msms*. (artículo científico).
 Revista publicando. Ecuador.
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249/2456>
- Vásquez, K., Farje, E. (2020). *Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región*. (artículo científico).
 Revista de Investigación Científica. Perú.
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649>
- Vega, A., Mejías, A., Cadena, M. (2015). *Análisis de la calidad de los servicios académicos: caso de estudio Ingeniería Industrial y de Sistemas Campus Caborca, Universidad de Sonora, México*. (artículo científico). Análisis de la calidad de los servicios académicos. Perú.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81643819004.pdf>
- Vergaray, J., García, C., Gutiérrez, W., León, F. (2021). *Administrative management and work climate, in the provincial municipality of santa, ancash, peru 2021*. (artículo científico). Qualitas. Perú.
<https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/102/88>
- Guillermo, A. (2020). *Capacidad de gestión administrativa de los Municipios Peruano: Estudio Comparado de seis Municipios de la Región Ica*. (Artículo científico). Universidad de Lisboa, Portugal.
<https://rpcp.pt/index.php/rpcp/article/view/79>
- Masaquiza, T.; Palacios, A. y Moreno, K. (2020). *Gestión administrativa y ejecución presupuestaria de la coordinación Zonal de Educación- Zona 3*. (Artículo científico). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-

27862020000300051

- Fano, E. (2020). *La percepción de la gestión administrativa en el programa pensión 65, Huánuco 2019*. (Artículo científico). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/981>
- Mendoza, V., y Moreira, J. (2021), *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. (artículo científico). Universidad Técnica de Manabí. Ecuador. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Batet (2011), menciona que, la gestión administrativa como proceso especial que radica en la planificación, organización, dirección y control, sirviendo para la estabilidad y lograr de las metas trazadas a inicio de la gestión, que alcanzan a través del trabajo de las personas.	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión - objetivos - Documentos de gestión: MOF, ROF, TUPA, POI - Actividades - participación 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Las jerarquías - Perfil de puesto - Funciones - Liderazgo 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Mando - Estándares de calidad - Liderazgo - efectividad 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilidad laboral - Correcciones - Comunicación de hallazgos - Estrategias - Cumplimiento de objetivos 	
Calidad del servicio	Matsumoto (2014), define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones Físicas - Equipos - Personal - Limpieza - comodidad 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - solución de problemas - involucramiento del personal - entrega a tiempo - plazo prometido - resultados satisfactorios 	

			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - comunicación - Rapidez - Disposición de ayuda - Información adecuada - Atención oportuna 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - capacidad de personal - Responsabilidad - Procesos internos - Servicio proporcionado 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Necesidades - Posibilidades de los usuarios - Satisfacción de las necesidades - Eficiencia del personal 	

Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022. Establecer el nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022. Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022. H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, es alta. H2: El nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, es alta. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Diseño: No experimental</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> </div> <p>Donde: M: Muestra V1: Gestión administrativa V2: Calidad del servicio r: Relación entre ambas variables</p>	<p>Población La cantidad poblacional estuvo conformada por 452 en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.</p> <p>Muestra Estará establecida por la misma cantidad de la población, 208 usuarios en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.</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>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad del servicio</td> <td>Tangible</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Calidad del servicio	Tangible	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	
Variables	Dimensiones															
Gestión administrativa	Planificación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
Calidad del servicio	Tangible															
	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de gestión administrativa

Buenos días, esta encuesta se desarrolla con la finalidad de Identificar el nivel de gestión administrativa en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022, es así que pedimos total sinceridad para responder a las preguntas que aquí se aplican, sin más que decir se agradece su participación.

Instrucciones

Por favor marque los datos a consultar que se le presentan a continuación con una (X).

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Gestión administrativa						
Planificación		1	2	3	4	5
1	¿Cómo usuario ha visualizado alguna vez la misión/visión de la institución?					
2	¿Cómo usuario ha ayudado a la consecución de los objetivos de la institución?					
3	¿Cómo usuario conoce los principales documentos normativos con los que cuenta la institución?					
4	¿La institución le hace partícipe en algunas actividades que realiza?					
5	¿Fue partícipe de la elaboración de algún plan de la institución?					
Organización		1	2	3	4	5
6	¿Considera que a la institución le falta personal de acuerdo a su estructura orgánica?					
7	¿Considera que existe adecuadas líneas de autoridad en la institución?					
8	¿Considera que el personal que lo atendió tiene el perfil adecuado para que lo atiende?					
9	¿Considera que el personal que lo atendió conoce de sus funciones y temas consultados?					

10	¿Considera que los superiores del personal que lo atendió le brindó solución alguna a sus consultas y/o quejas?					
	Dirección	1	2	3	4	5
11	¿Considera que el personal le comunica algunas deficiencias en el servicio?					
12	¿Considera que el personal que lo atendió lo derivó ante sus superiores con más categoría de mando?					
13	¿Considera que el servicio que le brindan cumple con los estándares de calidad requeridos?					
14	¿Considera que existe un buen liderazgo en la institución a cuál acude?					
15	¿Considera que el personal mostró efectividad a la hora de atenderlo?					
	Control	1	2	3	4	5
16	¿Consideras que el personal lo atendió fue responsable en todo su proceso de atención?					
17	¿El personal ante alguna anomalía le resolvió oportunamente?					
18	¿El personal le comunica el estado de sus trámites?					
19	¿El personal aplica alguna estrategia para poder dar cumplimiento a sus requerimientos como usuario?					
20	¿Consideras que el personal mostró efectividad en todo su proceso de atención?					

Fuente: Adaptado de Guillermo (2020): Capacidad de gestión administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de seis Municipios de la Región Ica

Cuestionario: Calidad del servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

El presente instrumento tiene como finalidad Identificar nivel de calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022.

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de calidad del 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 que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Tangible						
1	¿Las instalaciones físicas de la institución son las adecuadas?					
2	¿Considera que la institución cuenta con equipos modernos?					
3	¿Considera que la institución cuenta con personal suficiente?					
4	¿Las instalaciones se encuentran limpias?					
5	¿Existe comodidad en las instalaciones hasta ser atendido?					
Fiabilidad						

6	¿El personal le brindó solución a sus problemas?					
7	¿El personal se involucra en los inconvenientes que tiene ud como usuario?					
8	¿Se entrega a tiempo los tramites solicitados por su persona?					
9	¿Se cumple a cabalidad en el plazo prometido sus trámites?					
10	¿Los resultados obtenidos fueron satisfactorios?					
Capacidad de respuesta						
11	¿Considera adecuada la comunicación brindada entre usuarios y personal que lo atendió?					
12	¿Considera adecuada la rapidez en la atención brindada?					
13	¿El personal muestra disposición de ayuda ante sus dudas?					
14	¿El personal le brinda información adecuada ante sus consultas?					
15	¿Se siente satisfecho con la atención brindada?					
Seguridad						
16	¿El personal le brinda confianza ante sus dudas y consultas?					
17	¿Considera adecuada la capacidad del personal para resolver sus dudas?					
18	¿El personal es responsable en las fechas de entrega de sus trámites?					
19	¿El personal le explica de sus procesos internos a realizar en sus trámites?					
20	¿Se siente satisfecho con el servicio proporcionado?					
Empatía						
21	¿La atención brindada es personalizada?					
22	¿Se dió cumplimiento a sus necesidades como usuario?					
23	¿Se brindó facilidades a los usuarios de acuerdo a sus posibilidades?					
24	¿Se siente satisfecho como usuario por el cumplimiento de sus trámites y consultas?					
25	¿Considera eficiente las funciones del personal que lo atendió?					

Fuente: Adaptado de Guillermo Azán (2021): Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Juan Rafael Juárez Díaz.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.
 Especialidad : Docente metodólogo.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión administrativa.
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Nadia Flores Flores.

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 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.

Metodológica y coherente para su aplicación.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - I
 Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 Docente Titular de la FCSH-UNASU
 Sello personal y firma

Yurimaguas, 28 de Mayo de 2022.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Juan Rafael Juárez Díaz.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.
 Especialidad : Docente metodólogo.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad del Servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Nadia Flores Flores.

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 del 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, 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 del 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 del 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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Coherente metodológicamente para ser aplicado.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T
 Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 Docente Asesor en la P.C.SyH.JUNSHI
 Sello personal y firma

Yurimaguas, 28 de Mayo de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Edwin Rengifo Guerra
 Institución donde labora : CEBA – II.EE. FRANCISCO IZQUIERDO RIOS
 Especialidad : Magíster en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Nadia Flores Flores

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 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.

Los elementos del presente trabajo de investigación son aplicables con un puntaje de 48.00

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Yurimaguas, 28 de Mayo de 2022



Mg. Edwin Rengifo Guerra
DNI: 43980819

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Edwin Rengifo Guerra
 Institución donde labora : CEBA – II.EE. FRANCISCO IZQUIERDO RIOS
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad del Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Nadia Flores Flores

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 del 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, 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 del 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 del 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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Los instrumentos del presente trabajo de investigación son aplicables.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Yurimaguas, 28 de Mayo de 2022


Mg. Edwin Rengifo Guerra
DNI: 43960819

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
Autor (s) del instrumento (s) : Nadia Flores Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

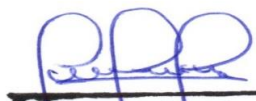
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa , en 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: Gestión administrativa 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 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		45				

(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:

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5


CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
N° Matricula 18-1481

Tarapoto 31 de Mayo de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Nadia Flores Flores

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: Calidad de servicio , 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: Calidad de servicio 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. 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		47				

(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:

Para su aplicación, por su coherencia y consistencia

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 31 de Mayo de 2022


CPC Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
N° Matricula 18-1461

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección Red de Salud
Alto Amazonas

Oficina de Salud Ambiental -
Yurimaguas

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA

El que suscribe, jefe de la Oficina de Salud Ambiental-Red de Salud Alto Amazonas.

Hace constar que:

La estudiante NADIA FLORES FLORES de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, esta autorizado a realizar la investigación titulada: Gestión administrativa y calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022. Tal como consta en el título de la investigación.

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

Yurimaguas, 03 de junio de 2022.



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD-LORETO
DIRECCION RED DE SALUD ALTO AMAZONAS

Dr. Maribel D. Toranzo Abulte
C.B.P. N° 8737
JEFE OFICINA SALUD AMBIENTAL

52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	56
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	48
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	50
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	31
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	67
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	50
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	31
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	67
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	33
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	53
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	77
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	89
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	56
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	48
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	50
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	31

108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	53
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	77
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	89
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	56
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	48
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35
116	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	50
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
118	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
119	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	31
120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	67
121	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	50
122	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
123	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
124	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	31
125	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	67
126	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	33
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
128	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	53
129	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	77
130	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	89
131	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
132	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	56
133	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	48
134	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
135	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35

192	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	56
193	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	48
194	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
195	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35
196	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	50
197	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
198	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
199	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	31
200	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	67
201	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	50
202	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	67
203	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
204	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	31
205	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	67
206	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	33
207	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
208	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	53

V2: Calidad del servicio

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	pr21	pr22	pr23	pr24	pr25	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	116
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84

26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66	
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99	
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	116	
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104	
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65	
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59	
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87	
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47	
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56	
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76	
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38	
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49	
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87	
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65	
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	82	
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37	
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84	
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66	
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99	
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	116	
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104	
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65	
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59	

54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	116
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65

82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	116
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99

110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	116
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87
121	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65
122	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82
123	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
124	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37
125	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84
126	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
128	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99
130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	116
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104
132	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65
133	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59
134	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87
135	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47
136	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56
137	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76

138	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38
139	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
144	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37
145	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84
146	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
148	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66
149	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99
150	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	116
151	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104
152	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65
153	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59
154	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87
155	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	47
156	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56
157	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76
158	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38
159	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49
160	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87
161	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65
162	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82
163	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
164	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37
165	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84

166	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
168	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66	
169	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99	
170	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	116	
171	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104	
172	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65	
173	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59	
174	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87	
175	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47	
176	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56	
177	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76	
178	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38	
179	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49	
180	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87	
181	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65	
182	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	82	
183	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
184	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37	
185	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84	
186	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
188	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66	
189	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	99	
190	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	116	
191	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104	
192	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	65	
193	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	59	

194	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	87
195	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47
196	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	56
197	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	4	3	76
198	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	38
199	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	1	49
200	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	87
201	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65
202	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82
203	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	29
204	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	37
205	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	84
206	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	41
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
208	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	66



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANDURO SALAS ALADINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio en la oficina de Salud Ambiental de Yurimaguas, 2022", cuyo autor es FLORES FLORES NADIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 08 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID 0000-0003-2467-2939	Firmado digitalmente por: PSALASA10 el 25-08- 2022 17:57:57

Código documento Trilce: TRI - 0328376