



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en  
una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Salcedo Antonio Yoselin Erika (ORCID: 0000-0003-2669-7224)

**ASESORA:**

Narvaez Aranibar Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2021

## Dedicatoria

A nuestro creador Dios por darme la vida y permitirme llegara culminar la Tesis.

A mis padres queridos: Luis y Donatila, por todo el apoyo brindado en mi carrera profesional y ser mi fortaleza en todo este caminar.

## Agradecimiento

A Dios, por ser mi guía en todo mi caminar y estar en las situaciones más difíciles, por haberme permitido llegar a la meta en esta investigación y seguir creciendo personal y profesionalmente.

A todos los trabajadores de la Gerencia Regional de Agricultura la Libertad por el apoyo brindado en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSION	28
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1	La GRALL tiene actualizados sus instrumentos de gestión	18
Tabla 2	La GRALL capacita a su personal sobre sus instrumentos de gestión	19
Tabla 3	Los trabajadores de la GRALL brindan un trato adecuado al usuario	20
Tabla 4	Los trabajadores de la GRALL orientan con claridad al usuario	21
Tabla 5	Los trabajadores de la GRALL atienden mirando la cara al usuario	22
Tabla 6	Prueba de distribución de datos de las variables calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público.	23
Tabla 7	Prueba de correlación entre las variables la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público.	24
Tabla 8	Prueba de correlación entre la calidad de los instrumentos de gestión y la relación con el usuario.	25
Tabla 9	Prueba de correlación entre la calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia con el usuario.	26
Tabla 10	Prueba de correlación entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención a reclamos y sugerencias.	27

## Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1	La GRALL tiene actualizados sus instrumentos de gestión	18
Figura 2	La GRALL capacita a su personal sobre sus instrumentos de gestión	19
Figura 3	Los trabajadores de la GRALL brindan un trato adecuado al usuario	20
Figura 4	Los trabajadores de la GRALL orientan con claridad al usuario	21
Figura 5	Los trabajadores de la GRALL atienden mirando la cara al usuario	22

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en la Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

La línea de investigación en la que se basó fue en el estudio de Gestión de Políticas Públicas. Tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, y fue de tipo básico. En cuanto a la muestra de estudio estuvo conformada por 100 usuarios de la Gerencia Regional de Agricultura la Libertad, a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario. Se ha comprobado estadísticamente a través de las pruebas frecuenciales en cada uno de los ítems del instrumento de evaluación, el cual a su vez fue validada con el índice de alfa de Cronbach y aprobado por 3 expertos.

Posteriormente, se realizó la prueba de regresión lineal con la variable 1: Instrumento de Gestión y la variable 2: Atención al Público y se obtuvo como resultado un valor de 0.96; lo cual demostró que ambas variables si guardan una ligera correlación.

**Palabras clave:** *Calidad de los Instrumentos de Gestión, Actividades Operativas, Atención al Público.*

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of the management instruments and the attention to the public in the Regional Management of Agriculture La Libertad, 2020.

The line of research on which the study was based is Public Policy Management a study. It had a quantitative approach with a non-experimental design, and it was of a basic type. As for the study sample, it was made up of 100 users of the Regional Management of Agriculture La Libertad, to whom the survey technique was applied through a questionnaire. It has been statistically verified through the frequency tests in each of the items of the evaluation instrument, which in turn was validated with Cronbach's alpha index and approved by 3 experts.

Subsequently, the linear regression test was performed with variable 1: Management Instrument and variable 2: Attention to the Public and a value of 0.96 was obtained; which showed that both variables do keep a slight correlation.

**Keywords:** Quality of Management Instruments, Operational Activities, Customer Service.



## **I. INTRODUCCIÓN**

El Desarrollo Regional requiere de la voluntad y de acciones sostenidas por el Gobierno Regional junto con el Gobierno Nacional, Local y la participación de la ciudadanía. Por un lado, los Gobiernos Regionales, promueven la inversión a nivel público y privado, buscan que haya equidad de oportunidades y fomentan el Desarrollo Regional mediante los planes, programas y proyectos.

Por otro lado, la participación ciudadana puede definirse como un conjunto de procesos progresivos que integran a la ciudadanía de forma colectiva e individual en las decisiones, implementación, evaluación y vigilancia de las gestiones públicas. Igualmente, corresponde al Gobierno Regional proveer de los mecanismos de consulta, concertación y rendición de cuentas, para cogestionar el Desarrollo Regional. Así, las intervenciones que el Gobierno Regional y la ciudadanía realizan en conjunto poseen diversas finalidades, una de las más importantes es lograr el Desarrollo Regional, el cual se entiende como un proceso organizado, orgánico, consensuado, planificado y sistemático para la generación de valor, brindar prosperidad y bienestar a la población, así como la creación de riqueza en el territorio (R. Schult, N. De Olarte & C. Alfaro, 2006). Sin embargo, la problemática es que, en la provincia de Trujillo, así como en el ámbito nacional, el sector agrario ha estado en segundo plano.

Actualmente es muy importante conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención y su relación con los instrumentos de gestión, puesto que gestionar en base a políticas de logros, procesos y resultados permite hacer más eficaz y eficiente la administración pública, pero, la realidad es que, a pesar de los esfuerzos, no se llega a la meta y el servicio que se da al ciudadano no es de calidad. Es así, como los usuarios de la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad no están a gusto con la atención y el servicio que reciben.

Este estudio es importante porque centra la atención en el usuario en relación con los instrumentos de gestión en la Gerencia Regional de Agricultura, la Libertad; ya que esta Gerencia representa uno de los referentes a nivel de toda las regiones por su arduo trabajo en el tema de la Agricultura,

es por ello que en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego a través de los Organismos Públicos Adscritos (OPAs) vienen trabajando articuladamente para la satisfacción de la atención de los usuarios, mediante el Comité de Gestión Regional Agrario la Libertad – CGRALL.

La calidad de los instrumentos de gestión y la atención al usuario son categorías de interés para diversos profesionales e investigadores; ya que su análisis pretende optimizar la calidad del servicio para generar mayores niveles de satisfacción en los clientes. La estimación de la calidad de los instrumentos de gestión y los servicios públicos promueve el desarrollo de actividades institucionales que apremian la mejora de la calidad, la eficacia y eficiencia de la gestión organizacional. En tal sentido, esta evaluación compone una herramienta esencial para conocer las consecuencias y los efectos de las intervenciones públicas.

La calidad del servicio es utilizada en las entidades públicas o privadas como una herramienta de diferenciación, por eso las organizaciones han dado importancia al servicio que ofrecen para lograr una mejor atención al cliente y lograr mayores niveles de satisfacción. Asimismo, algunas entidades han implantado y repotenciado la evaluación del desempeño como una herramienta de mejora en la atención al ciudadano. Por el contrario, en otras entidades, la calidad de los servicios no es considerado como algo en lo que se deba de invertir recursos, puesto que no es un bien visible.

Con respecto a lo expuesto se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020?, y como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020?, c) ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención a reclamos y sugerencias en una Gerencia Regional de Agricultura, la Libertad, 2020?

Por eso, la investigación se justifica con la necesidad de evaluar el desempeño del trabajador en el trato que se brinda al usuario, es decir, es un tema de interés actual que las entidades estimulen la mejora de las capacidades, habilidades y conocimientos de los trabajadores para poder lograr las metas organizacionales e individuales.

Es así, que el objetivo general es determinar la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020. Y en cuanto a los objetivos específicos se estableció lo siguiente: a) Determinar la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020. b) Determinar la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020. c) Determinar la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención a reclamos y sugerencias en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

En cuanto a la hipótesis general, se ha planteado lo siguiente: Existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020. En cuanto a las hipótesis específicas se ha planteado lo siguiente: a) Existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la relación con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020. b) Existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, la Libertad, 2020. c) Existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención a reclamos y sugerencias en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

Se ha planteado un conjunto de evaluaciones cuantitativas, pretendiendo dar con la problemática de atención o servicio al usuario, así como conocer cuál es el nivel de eficiencia alcanzada. Los resultados se darán a conocer a las Subgerencias y Oficinas de la Gerencia.

## II. MARCO TEÓRICO

La revisión de trabajo de investigación y artículos científicos en diversos medios físicos y virtuales ha permitido encontrar un conjunto de estudios previos o antecedentes de investigación. A continuación, se presentan los Antecedentes Nacionales:

Garcés (2016) realizó una tesis de maestría que tiene como título: La satisfacción del usuario externo y calidad percibida en el MINAGRI 2015, cuyo objetivo principal fue determinar si el usuario está satisfecho con la atención de todo el personal, así como la calidad percibida en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del Ministerio de la Agricultura y Riego 2015. El diseño de la investigación es no experimental con un nivel correlacional – transversal. Para el proceso de recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario de calidad percibida con 21 interrogantes y otro con 20 interrogantes sobre satisfacción del usuario, ambos cuestionarios bajo la escala de Likert. Asimismo, se supo cómo es que la calidad humana determina el trato que se les da a los usuarios, pues lo que se pensó desde un inicio es que si se hace uso de la calidad humana el trato o servicio que se brinde será mejor. En este caso la hipótesis general ha sido aceptada debido a que el resultado ha sido positivo, es decir, se pudo afirmar que la satisfacción del usuario externo se correlaciona moderadamente con la calidad percibida en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del Ministerio de Agricultura y Riego, 2015.

Ochoca (2013) hizo una tesis titulada: La etapa de compra de bienes y su dominio en la gestión administrativa de la Dirección Regional Agraria de Puno, 2012. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario. Como conclusión se obtuvo lo siguiente: La DRP no uso de forma correcta las normas del sistema de suministro y las emanadas por el Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), además para el Plan Anual de Contrataciones (PAC), no se ha previsto la contratación de bienes del 2012, por lo que se ha observado errores que impiden una correcta transacción de bienes; y ello es lo que ocasiona

problemas en la gestión pública. Cuando la Dirección Regional Agraria de Puno realizó una compra en el año fiscal 2012, se supo que lo comprado se basó en el procedimiento de adjudicación de menor cuantía, primero en un 50% y luego, en cuanto a las adjudicaciones directas selectivas en un 37,5% y por último las adjudicaciones y licitaciones públicas en un 6,25%. Algo que influye de forma negativa en la gestión de DRAP es que los colaboradores internos no tienen la información actualizada sobre las normas legales de sistema de suministros emanadas por el Organismo Superior de Contrataciones del Estado (OSCE)

Mego (2011) presento una tesis doctoral en el que determina que es lo que significa un sistema de gestión de calidad como mejora en el servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011. El estudio fue de tipo aplicado y descriptivo - sistémico. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a una población compuesta por 270 personas, de los cuales 190 eran usuarios y 80 proveedores de servicios. Se concluyó que la percepción que se tiene sobre el servicio es regular, y justamente dentro de los inconvenientes que se han encontrado en cuanto a la atención están: la gestión del espacio, la difusión del desarrollo financiero, la economía local, etc. Asimismo, los trabajadores de la municipalidad también mencionaron que el servicio es regular debido a que no existe una buena gestión ni tampoco se trabaja en base al liderazgo. Por eso, para mejorar el servicio y alcanzar la calidad merecida es necesario que se trabaje bajo una perspectiva de calidad total.

De igual modo, Chung, García, Rupailla, & Seminario (2017), en su investigación determinaron los factores vitales para mejorar la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Metropolitana de Lima, el cual fue un estudio realizado para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo exploratoria en donde se utilizó la entrevista a profundidad, focus group, medios de entrevista de expertos, etc. Se concluyó que para brindar un servicio de calidad era necesario tomar en cuenta la opinión del personal, el cual debe de ser altamente capacitado; asimismo, es vital seguir los procedimientos de documentación de manera ágil y clasificar a los usuarios de tal forma que mediante estrategias se satisfagan sus reales necesidades.

Junchaya (2017) trabajó en una investigación a la cual denominó: La percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Regional de Ica, 2016. La investigación fue de tipo descriptiva con diseño experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 291 personas, entre las cuales estaban los usuarios y prestadores del servicio de emergencia. La aplicación fue con el uso de la técnica de la encuesta y su ejecución tuvo una duración de 6 meses. Los resultados del trabajo de campo mostraron lo siguiente: de los encuestados, el 52,58% piensa que el tiempo de espera para la atención de emergencia es demasiado, el 54,30% percibe como regular la atención brindada por el servicio médico, en cuanto a la cordialidad en la atención de admisión, el 25,09% de la muestra cree es no es cortés, mientras que un 40,21% considera que si es cortés.

Con respecto a la Gerencia Regional de Agricultura La Libertad, tiene como labor la difusión de la gestión sostenible agrario regional, brindando información coherente y real, coordinando con los medianos y pequeños productores. Asimismo, la gerencia gestiona proyectos de inversión pública con el objetivo de hacer un uso correcto de la tecnología y productividad de la zona mediante reglamentos y supervisando el trabajo que realizan los involucrados en el sector agrario. Es necesario mencionar que la Gerencia Regional de Agricultura (GRLL- GRSA) es una entidad adscrita a Gobierno Regional de La Libertad (Portal institucional, 2020).

De igual manera, se deben detallar los trabajos previos a nivel internacional:

Reyes (2014) realizó un estudio acerca de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, con el objetivo de determinar cómo la calidad de servicio aumenta la satisfacción del usuario en la asociación. La investigación es de diseño experimental, y se utilizó como instrumento una hoja de opinión para el personal y usuario, así como una entrevista aplicada al coordinador de la asociación. Se concluyó que los empleados no cuentan con la formación necesaria para atender a los clientes, y eso se traduce en un servicio de baja calidad; asimismo, se observa que no

existe un procedimiento de atención específico y, por ende, mala administración del entorno.

De igual modo Cabrera (2015) realizó un trabajo denominado: Plan de mejoramiento de la calidad en el proceso de atención a los usuarios del Banco Agrario de Colombia Sucursal Pasto, el cual tuvo como meta establecer un proceso ordenado para mejorar la atención en el banco. La investigación responde a un enfoque cuantitativo, cuya metodología es descriptiva analítica. Para la recolección de datos, se utilizó una muestra de 23 empleados a quienes se les aplicó un instrumento. Los resultados mostraron que no se está aprovechando el ambiente y tampoco se está justificando el precio del servicio que brindan ya que solo hay 4 cajeros, 2 para el público preferencial y 2 para los usuarios en general, es decir, los encuestados piensan que debería de haber más. Asimismo, se evidencia un tiempo de espera largo generando un gran coste debido a que no hay muchas personas para agilizar el servicio de atención. Ante tal situación, la evaluación de la calidad del servicio que se brinda en el banco permite tener una visión clara del problema y así buscar soluciones.

Por otro lado, Fernández (2015) realizó una investigación titulada: La calidad de atención a los beneficiarios de la administración pública, cuyo caso de estudio fue lo ocurrido en el proyecto Obra Social S.E.R.O.S. Este estudio es de diseño no experimental de tipo descriptivo. El trabajo de campo se realizó con un cuestionario y se obtuvo como resultado lo siguiente: La gentileza, ser cortés y la capacidad de respuesta son elementos claves que se necesita mejorar debido a que, según los afiliados, es lo que permite que los usuarios alcancen un alto nivel de satisfacción. Es necesario que los encargados de la atención al cliente cuenten con las competencias necesarias para realizar bien su trabajo, y se mejoren las falencias.

Según Larrea (1991, citado en Pérez, 2014), la indagación constante de la calidad en la gestión institucional genera como beneficios:

El conocer bien y por segmentos a los usuarios. Ello permite conocer sus necesidades reales y superar sus expectativas con el trabajo responsable de los funcionarios. Asimismo, se debe tener en cuenta que una institución

debe de estar en constante mejora a fin de adaptarse a los cambios venideros y a las solicitudes que exige la demanda actual y futura.

La concordancia de la labor que realizan los colaboradores de la institución y el cliente, también resulta importante saberlo debido a que la atención al cliente implica contacto directo y para dicho proceso se supone del trabajo y la calidez humana. Así, por ejemplo, una de las metas que se debe plantear el área de atención al usuario es la fidelización.

Por otro lado, Robert (2008) menciona cuales son los objetivos que la administración de una institución debe establecerse. Entre estos objetivos están: trabajar en la realización de las actividades para la planificación y verificación, realizar una adecuada gestión a nivel financiero anticipando las necesidades económicas de la institución, y construir lazos para financiar lo que se necesite ejecutar con el fin de mejorar. De igual modo, se hizo un análisis profundo desde una perspectiva de gestión, las inversiones, políticas, presupuesto, costo de los productos y/o servicios que brinda una institución o empresa.

Rosales (2013) hace mención de que la forma de administración de una institución determina la eficacia y eficiencia de las actividades de intervención del sector estatal. Así, la manera en cómo una entidad use los instrumentos de gestión va a ser determinante en los resultados. Por ello, se hace mención de que, si un modelo de gestión pública no está sujeto a un proceso de evaluación y control, las ejecuciones de las políticas no alcanzaran su objetivo.

En este sentido, es necesario definir quién es el usuario, y para ello Rojas (2016) menciona que es un individuo que alcanza algún valor que le sirva ya sea para sí mismo o para alguien más. Asimismo, Robbins (2004) habla sobre la atención que se le da al usuario y lo conceptualiza como los procedimientos relacionados con otras áreas dentro de una empresa, y que tienen como meta brindar un servicio en el momento y ambiente adecuado.

Colunga (1995) menciona que el personal de atención al cliente debe contar con la capacidad para reconocer lo que los usuarios necesitan. Asimismo, los diversos servicios que se ofrece en una institución deben ser de calidad para superar expectativas del usuario.



Por su parte, Rojas (2016) aluce que la atención al usuario requiere de una serie de procesos que están enfocadas al mercado, es decir, la orientación es a conocer lo que el usuario busca, lo cual por cierto se convertirá en una necesidad a futuro y la idea es que el prestador del servicio esté preparado para ello.

Salazar (2017) menciona que el ser humano percibirá y tendrá una imagen de la institución y sus colaboradores a través del contacto que tenga con la institución o empresa, por eso es importante que uno de los objetivos a alcanzar sea establecer una buena conexión con el usuario. De igual forma, cuando se toma en cuenta diferentes aspectos para un buen servicio se habla de responsabilidad y coherencia con lo que se ofrece y eso a su vez, permite una buena relación de trabajo dentro de la organización. En adición a lo mencionado, ser observador y analítico con respecto a la atención o servicio que se brinda permite identificar errores en el proceso.

Los estudios dicen que un usuario que siente que el servicio es de excelencia, habla bien de la institución generando una publicidad positiva, y más aún si se trata de una institución pública ya que la imagen que se proyecta es de seguridad y confiabilidad en sus funciones y en los beneficios que brinda (Rojas, 2016). Para realizar un correcto análisis del servicio que se le está brindando a las personas, es necesario centrarnos en las necesidades que ellos tienen, además esa información puede ser usada como instrumento de mejora.

Así, Robbins (2004) menciona como elementos de la atención al usuario lo siguiente:

Relación con el usuario: La interacción debe ser constante, por ejemplo, enviándole mensajes a su lugar de residencia a fin de que conozca los servicios de la empresa o institución. De acuerdo con el sector o rubro se pueden ofrecer servicios gratuitos como, por ejemplo, si se trata de una institución de salud, la atención gratuita puede ser en odontología, oftalmología, cardiología, entre otros. Este servicio no solo podría ser para el usuario sino también para la familia.

**Correspondencia:** Los reclamos que el usuario presenta de forma escrita deben de ser atendido con rapidez, y cuando el personal en la institución sabe que no podrá responder a tiempo, debe de comunicarse vía telefónica con el usuario a fin de explicarle la razón de la demora.

**Reclamos y sugerencias:** Si el usuario necesita realizar alguna sugerencia o poner una queja la atención debe ser inmediata. En algunos casos lo usuarios del servicio desean brindar sugerencias para mejorar los niveles de satisfacción; en este sentido, la atención al público debe permitir recibir y atender dichas sugerencias.

Para el Portal Web Vertical (2015) los objetivos que se persiguen durante la atención al cliente son:

**El usuario debe de sentirse único:** Cuando un consumidor, cliente o usuario ingresa a un establecimiento es importante que se sienta cómodo y único. Asimismo, el visitante debe sentir que es importante atender su problema y buscar una rápida solución.

**Las ideas previas no siempre son reales:** En la mayoría de los casos se tiene una imagen o idea equivocada sobre lo que busca el cliente y eso puede ocasionar que se pierda el interés por superar sus expectativas, es decir, a veces se piensa que nada lo va a satisfacer porque el visitante es muy exigente. Para eso se debe tener en claro que si la atención es buena y cumple con lo que se espera el usuario estará satisfecho.

**No aturdir:** Es importante saber cómo brindar la información adecuada al usuario a fin de que comprenda el mensaje. Si el usuario no entiende tendrá la percepción de que no le han solucionado sus problemas, así que su opinión con respecto a la atención que brinda la institución será negativa. Por eso, la explicación que se le da al usuario debe de ser pausada y con la información adecuada, así se podrán disipar dudas y el usuario se irá satisfecho.

**Siempre adelante:** La anticipación a los requerimientos del usuario es un indicador de éxito para la atención. Para eso resulta vital conocer la historia del usuario con la institución, qué es lo que ha requerido, qué decisiones ha tomado, las sugerencias o reclamos que ha realizado, etc.

No hablar como una máquina: El usuario no debe percibir que quien le atiende responde de igual manera a todos los visitantes, sino que debe sentirse importante y único, es decir, quien lo atiende debe de darle una atención especial ya que eso le otorga credibilidad y brinda confianza en la resolución de inconvenientes.

Peralta (citado en Carranza, 2014, p.93, 94) señala los siguientes tipos:

En relación con el contacto físico se pueden mencionar:

Atención presencial; este se realiza a través del contacto físico con el usuario, sin ningún tipo de barrera ni interferencia que se genera por medio del trato telefónico o por otras vías como los emails.

Atención telefónica; cuando se habla de esta atención involucra que se cumpla una serie de reglas si se desea cumplir con los parámetros establecidos. El que no puedan ser visualizadas las reacciones que presenten los interlocutores deben poner un mayor esfuerzo y manifestar una conducta distinta a la presencial.

Atención virtual; esta atención involucra el uso de las nuevas tecnologías que se tienen, a través de ella se proporcionan una serie de herramientas que resultan ser una alternativa beneficiosa para realizar algún tipo de operación en línea. Esta modalidad utiliza los mails o páginas web para ofrecer productos o servicios; asimismo, es vital reconocer que el usuario tiende a darle un mayor valor a la atención que se le brinda por otros parámetros, como es la actualización de las páginas, el sistema (pago y entrega), las respuestas ante las dudas por medio del correo electrónico, entre otros.

En relación con la intención que puede existir en el contacto:

Atención proactiva; cuando se busca crear una necesidad al usuario e incentivar la adquisición de algún producto o servicio, lo contactamos de manera directa, sin esperar a que él usuario lo haga.

Atención reactiva; hace referencia a la percepción del usuario hacia el vendedor, se da respuesta a la demanda, sin compromiso de compra por el consumidor.

Con respecto al rol que desempeña el cliente durante el proceso de compra:

La atención de forma directa, es decir el oyente es la persona que manifiesta los menesteres y es quién decide hacer la compra. Las funciones se enfocan en un solo usuario.

Atención indirecta; comprende que la persona que solicita el producto o servicio no es quien decide en la compra final. Es relevante reconocer cada una de las funciones, con el objetivo de complacer los menesteres del consumidor y los agentes que influyen en la transacción.

Si se anticipa los requerimientos de los usuarios es un buen comienzo. En contraposición, si los usuarios van a una institución donde se les ofreció servicios que al final no van a recibir suelen decepcionarse y no volver. A continuación, se describe lo que el usuario solicita:

Atención rápida: Para el usuario el tiempo es primordial, por eso el personal de atención debe hacer que la información este a disposición inmediata de las personas, lo mismo sucede con los ambientes para pagar.

Información veraz: Cuando se comunica al usuario sobre los servicios o cuando se le informa acerca de alguna modificación tiende a comprender mejor la situación. Y para conseguir su comprensión es necesario recalcar siempre al usuario que la institución o entidad está a su servicio, y lo que se busca es brindarle un servicio de calidad.

Ser cortés y amable: El usuario que visita un establecimiento se siente bien cuando el servicio que le brindan está basado en la amabilidad, respeto y cortesía. Estos aspectos tienen que desarrollarse en los colaboradores que brindan el servicio a través de capacitaciones sobre habilidades blandas.

Facilidad en el servicio: Es decir, lo que busca una persona de la atención y/o servicio es que haya facilidades de tiempo, diversas formas de pago, capacidad de respuesta ágil y clara, y por supuesto, un proceso rápido en los trámites TUPA.

Credibilidad y confianza: Al momento de atender al público se le debe de transmitir honestidad y confianza. Para eso es importante entender que lo que se ofrece debe estar acorde a las necesidades de los usuarios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo y el diseño es no experimental, la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es una investigación donde no se alteran las variables de estudio. Asimismo, este estudio es de tipo correlacional, el cual tiene como objetivo conocer el nivel de influencia que una variable tiene sobre otra (Carrasco, 2005).

La investigación según Sánchez Carlessi y Reyes Meza (1992) tiene un objetivo con las variables, ya que busca conocer y deducir mejor la calidad de los instrumentos de gestión con la atención al cliente.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables correspondientes al estudio son:

Variable 1: Calidad de los Instrumentos de Gestión

Con respecto a la definición conceptual de la Calidad de los Instrumentos de Gestión; son las acciones de dependencias públicas, que buscan alcanzar los objetivos y las metas establecidas en el plan y programa de trabajo a través de la sinergia de los recursos humanos, materiales y financieros con el fin de brindar servicios de calidad.

En cuanto a la definición operacional: La Calidad de los Instrumentos de Gestión se evaluará a través de un cuestionario compuesto por las siguientes dimensiones: Medible, Controlable.

Variable 2: Atención a los usuarios

En el caso de la Atención al Público, son una serie de tareas interconectadas que se ofrece al usuario con el fin de que lo reciba en el momento indicado y ocurra bajo un procedimiento adecuado.

Con respecto a la definición operacional: La Atención al Público en esta investigación se evaluará mediante un cuestionario y en función a las dimensiones: Relación con el usuario, Correspondencia con el usuario, Atención a reclamos y sugerencias.

Escala de medición: Se pretende trabajar la escala de medida de intervalo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población estuvo conformada por 796 usuarios de una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, obtenido en base al promedio mensual de usuarios que son atendidos en la Gerencia, y en base al promedio de usuarios atendidos por día durante una semana, ello teniendo en cuenta que la atención es de lunes a viernes.

Para Arias (2006), la población es un grupo de sujetos cuyas características son similares, y que a su vez serán elementos de discusión en la conclusión del estudio. Asimismo, la población está limitada por el problema y el objetivo de la investigación.

Criterios de inclusión:

Usuarios de una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad.

Criterios de exclusión:

Usuarios que no son de una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad.

#### **Muestra**

Arias (2006) define a la muestra como un subgrupo de la población cuyo número es conocido.

#### **Muestreo**

La técnica de muestreo que se ha utilizado en la investigación es el muestreo probabilístico simple. Así, con la aplicación del muestro se obtuvo como resultado a 100 usuarios de una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad.

#### **Unidad de análisis**

Un usuario de una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Para la recolección de datos y el análisis de las variables se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento son dos cuestionarios que contienen 20 interrogantes con múltiples opciones de respuesta. Así se hace necesario definir lo siguiente:

Técnica

La encuesta:

Es una técnica que permite la recolección y el análisis de datos mediante un procedimiento estandarizado de una población a la que se necesita describir, predecir o interpretar sus cualidades o particularidades según sea el caso (Ferrando, citado en Casas, Repullo & Campos, 2003).

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario:

Se han usado dos cuestionarios para la realización de la encuesta. Por un lado, un cuestionario para la Variable Calidad de los Instrumentos de Gestión y otro cuestionario para medir la Atención al Público, cada uno con 10 ítems y con múltiple opción de respuesta basado en la escala de Likert.

Validez

La validación de los instrumentos se dio a través del juicio de expertos, quienes validaron los instrumentos de acuerdo con criterios específicos, y no solo ello, sino que además se validó el contenido y se determinó que los ítems miden las variables y las dimensiones. Para definir validez del instrumento Chiner (s.f) menciona que la validez indica el grado de precisión de un instrumento, y si con este se obtendrá el objetivo propuesto. Para ello, la validez se debe realizar en base a los siguientes componentes: Contenido, criterio y constructo.

Confiabilidad

Corral (2009) conceptualiza la confiabilidad como el resultado que se obtiene de una prueba piloto y en donde se demuestra que los ítems son exactos en la medición en un sujeto u objeto. Por ello, se realizó una prueba piloto a una



parte de la muestra, luego de ello se realizó la prueba del Alpha de Cronbach mediante el software estadístico SPSS versión 25 y se obtuvo lo siguiente:

El instrumento que corresponde a la variable Calidad de los Instrumentos de Gestión precisó un valor de ,774 y ello según la escala significa un nivel regular. Con respecto al instrumento de Atención al Público, el valor obtenido fue de 896, es decir, una elevada confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos:**

Los métodos de investigación nos permitirán desarrollar de una manera correcta la investigación y así llegar a los resultados. Así, los métodos aplicados son los siguientes: descriptiva - correlacional.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Se utilizó la técnica de la encuesta con la aplicación de dos cuestionarios como análisis de datos; además, la técnica de entrevista estructurada y focalizada para establecer la opinión de los agricultores. Así es como se procesó la información en el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para el análisis descriptivo e inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Para la realización del estudio se tomaron las siguientes consideraciones:

Se utilizó las normas APA para referenciar adecuadamente a los autores quienes aportaron conocimiento en la realización del marco teórico y la definición de las variables; ello a fin de respetar la propiedad intelectual. Asimismo, la identidad de las personas que resolvieron la encuesta ha sido protegida, por lo que se dio un código de identificación para cada uno, que se trabajó mediante internet y personalmente.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

#### Análisis de la Variable 1: Calidad de los Instrumentos de Gestión

Tabla 1

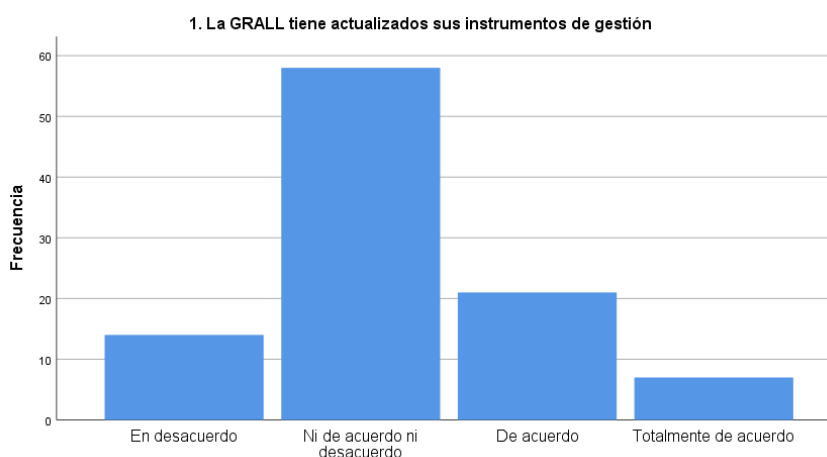
*Cuadro Descriptivo del Ítem 1: La GRALL tiene Actualizados sus Instrumentos de Gestión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		1	1	1	1
Válido	En desacuerdo	14	13,5	14,0	14,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	58	55,8	58,0	72,0
	De acuerdo	21	20,2	21,0	93,0
	Totalmente de acuerdo	7	6,7	7,0	100,0
	Total	100	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,8		
Total		104	100,0		

*Nota:* Fuente base de datos

Figura 1

*Cuadro de Barras del Ítem 1*



*Nota:* Fuente base de datos

En la figura 01 se puede apreciar que el 55% de los encuestados respondió estar “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, siendo este el más representativo con respecto al ítem 01 del instrumento.

## Tabla 2

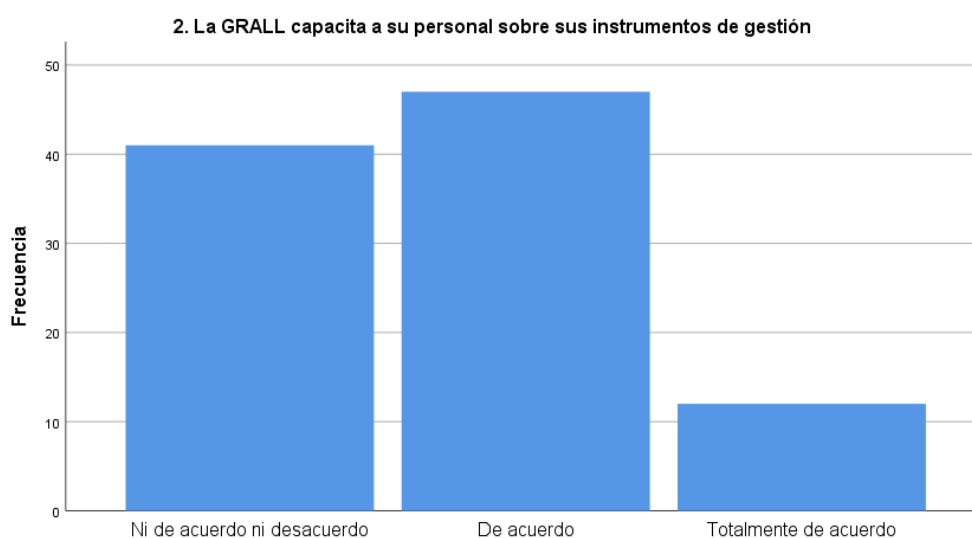
*Cuadro Descriptivo del Ítem 2: La GRALL Capacita a su Personal sobre sus Instrumentos de Gestión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		2	2	válido 2	acumulado 2
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	41	39,4	41,0	41,0
	De acuerdo	47	45,2	47,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	12	11,5	12,0	100,0
	Total	100	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,8		
Total		104	100,0		

*Nota:* Fuente base de datos

## Figura 2

*Cuadro de Barras del Ítem 2*



*Nota:* Fuente base de datos

En la figura 02, se puede apreciar que el 48% del personal que participo en las encuestas respondió estar “De acuerdo”, siendo este el más representativo con respecto al ítem 02 del instrumento.

## Análisis de la Variable 2: Atención al Público

**Tabla 3**

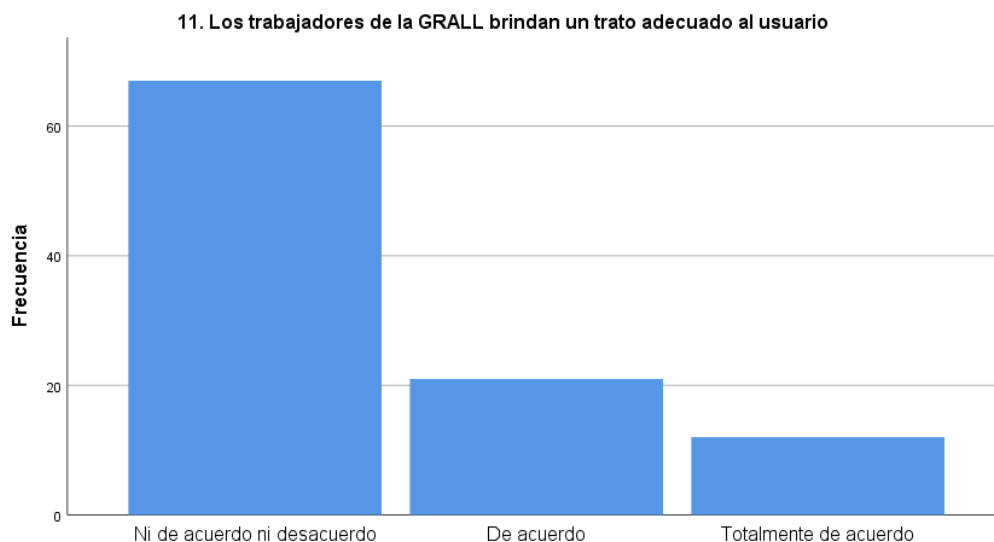
*Cuadro Descriptivo del Ítem 11: Los Trabajadores de la GRALL Brindan un trato Adecuado al Usuario.*

		Frecuencia a 11	Porcentaje e 11	Porcentaje válido 11	Porcentaje acumulado 11
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	67	64,4	67,0	67,0
	De acuerdo	21	20,2	21,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	12	11,5	12,0	100,0
	Total	100	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,8		
Total		104	100,0		

*Nota:* Fuente base de datos

**Figura 3**

*Cuadro de Barras del Ítem 11*



*Nota:* Fuente base de datos

En el gráfico se puede apreciar que el 65% de los encuestados respondió estar “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, siendo este el más representativo con respecto al ítem 11 del instrumento.

**Tabla 4**

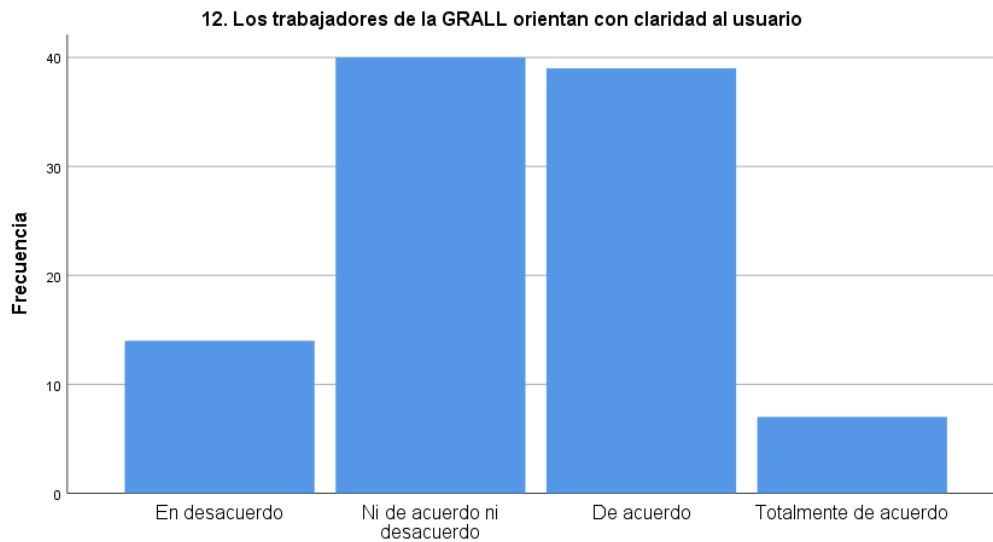
*Cuadro Descriptivo del Ítem 12: Los Trabajadores de la GRALL Orientan con Claridad al Usuario*

		Frecuenci a 12	Porcentaj e 12	Porcentaje válido 12	Porcentaje acumulado 12
Válido	En desacuerdo	14	13,5	14,0	14,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	40	38,5	40,0	54,0
	De acuerdo	39	37,5	39,0	93,0
	Totalmente de acuerdo	7	6,7	7,0	100,0
	Total	100	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,8		
Total		104	100,0		

*Nota:* Fuente base de datos

**Figura 4**

*Cuadro de Barras del Ítem 12*



*Nota:* Fuente base de datos

En el gráfico se puede apreciar que el 40% de los encuestados respondió estar “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, siendo este el más representativo con respecto al ítem 12 del instrumento.

**Tabla 5**

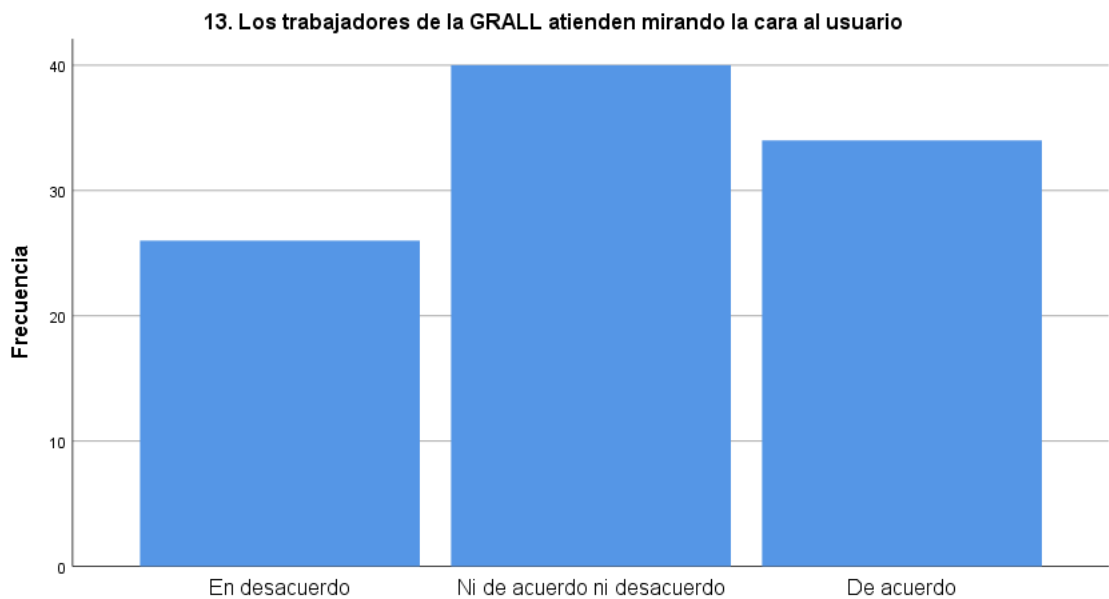
*Cuadro Descriptivo del Ítem 13: Los Trabajadores de la GRALL Atienden Mirando la Cara al Usuario.*

		Frecuenci a 13	Porcentaj e 13	Porcentaje válido 13	Porcentaje acumulado 13
Válido	En desacuerdo	26	25,0	26,0	26,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	40	38,5	40,0	66,0
	De acuerdo	34	32,7	34,0	100,0
	Total	100	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,8		
Total		104	100,0		

*Nota:* Fuente base de datos

**Figura 5**

*Cuadro de Barras del Ítem 13*



*Nota:* Fuente base de datos

En la figura se puede apreciar que el 40% de los encuestados respondió estar “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, siendo este el más representativo con respecto al ítem 13 del instrumento.

## Prueba de normalidad

**Ha** La orientación de los datos de las variables calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público no siguen una distribución normal.

**Ho** La orientación de los datos de las variables calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público siguen una distribución normal.

**Tabla 6**

*Prueba de Distribución de Datos de las Variables Calidad de los Instrumentos de Gestión y la Atención al Público.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los instrumentos de gestión	,113	100	,003	,974	100	,042
Atención al público	,143	100	,000	,947	100	,001

*\*Este es un límite inferior de la significación verdadera*

*Nota:* Fuente base de datos

En la tabla 6, la prueba de Kolmogorov-Smirnova muestra como resultado que el valor de significancia (p) es 000, así que se acepta la Ha y se rechaza la Ho, es decir, la orientación de los datos de las variables no sigue una distribución normal. Por eso, para el análisis se usó el estadígrafo de Rho de Spearman por ser una variable no paramétrica y categórica.

## Análisis Inferencial

### Prueba de hipótesis General

**Ha** Existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

**Ho** No existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

**Tabla 7**

*Prueba de Correlación entre las Variables la Calidad de los Instrumentos de Gestión y la Atención al Público.*

			Calidad de los instrumentos de gestión	Atención al público
Rho de Spearman	Calidad de los instrumentos de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Atención al público	N	100	100
		Coefficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

*Nota:* Fuente base de datos

En la tabla 7, se observa que el valor de correlación es 0,660 y el de significancia es 0,000, es decir inferior al valor de  $\alpha$ . Así que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ , por lo que se afirma que existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

### **Hipótesis específica 1**

**Ha** Existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

**Ho** No existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.



**Tabla 8**

*Prueba de Correlación entre la Calidad de los Instrumentos de Gestión y la Relación con el Usuario.*

			Calidad de los instrumentos de gestión	Relación con el usuario
Rho de Spearman	Calidad de los instrumentos de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Relación con el usuario	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

*Nota:* Fuente base de datos

En la tabla 8, el valor de correlación es 0,536 y el de significancia es 0,000, así que es un valor inferior a  $\alpha$ . Por lo tanto, se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ , es decir, existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la relación con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

### **Hipótesis específica 2**

- Ha** Existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.
- Ho** No existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

**Tabla 9**

*Prueba de Correlación entre la Calidad de los Instrumentos de Gestión y la correspondencia con el Usuario.*

			Calidad de los instrumentos de gestión	Correspondencia con el usuario
Rho de Spearman	Calidad de los instrumentos de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Correspondencia con el usuario	Coeficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

*Nota:* Fuente base de datos

En la tabla 9, se muestra que el valor de correlación es 0,598 y el de significancia es 0,000, es decir es inferior al valor  $\alpha$ . En tal sentido, se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ , por lo que se asegura que existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

### **Hipótesis específica 3**

**Ha** Existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención a reclamos y sugerencias en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

**Ho** No existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención a reclamos y sugerencias en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

**Tabla 10**

*Prueba de Correlación entre la Calidad de los Instrumentos de Gestión y la Atención a Reclamos y Sugerencias.*

			Calidad de los instrumentos de gestión	Atención a reclamos y sugerencias
Rho de Spearman	Calidad de los instrumentos de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Atención a reclamos y sugerencias	Coefficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

*Nota:* Fuente base de datos

En la tabla 10, el valor de correlación es 0,669 y el de significancia es 0,000, por lo que el valor  $\alpha$  es superior. En consecuencia, se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ , es decir, existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención a reclamos y sugerencias de una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados es necesario hacer una revisión teórica para contrastar lo obtenido. En tal sentido, como respuesta al objetivo general se supo mediante la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.660$ ) que existe una correlación significativa entre las variables calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

Este resultado es corroborado por Mego (2011) quien hace clara alusión de que un sistema de gestión de calidad puede mejorar el servicio al cliente. El ejemplo que tomó fue el de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en donde los mismos colaboradores expresaron que la falta de instrumentos de gestión que promuevan una buena administración del espacio, la disponibilidad de la información con respecto a las finanzas y la económica local, entre otros, han provocado que el servicio que se brinda sea regular. Por lo tanto, se observa que el uso de las herramientas adecuadas de gestión es lo que permitirá brindar un servicio de calidad. Por otro lado, también se evidenció que los instrumentos de calidad evalúan el nivel de liderazgo en la organización, y que ello también influye en el servicio.

En esa línea, Larrea (1991, citado en Pérez, 2014) hace una acotación sobre la evaluación de la calidad de una institución, debido a que menciona sobre los beneficios que esta trae. Así, habla sobre el conocimiento que una organización debe tener con respecto a sus segmentos de usuarios, debido a que esto permite conocer las necesidades de los clientes y satisfacerlas en lo posible. Asimismo, es importante la correcta capacitación del recurso humano, puesto que en el área de atención al público se da una atención directa y es necesario la calidez de los colaboradores de la entidad; además, esto puede ser usado como una estrategia de fidelización para ambas partes, tanto para los clientes como para los colaboradores. Por ello, según los resultados es necesario que la institución o empresa este en constante innovación a fin de responder los desafíos de la demanda actual y futura.

Por lo tanto, existe concordancia con lo mencionado por Rosales (2013), ya que alega que una gestión de calidad permite dar respuesta de manera

eficiente en los desafíos que se presenten a nivel estatal. Es decir, un modelo de gestión pública debe estar sujeto a constante evaluación y en cuanto a los instrumentos se utilizan, deben someterse a un control seguido para que las políticas de mejora que se han establecido alcancen los objetivos propuestos dentro de la institución.

En relación con el objetivo específico 1, a través de la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.536$ ) se obtuvo como resultado que existe una correlación significativa entre la variable calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

Como bien afirma el mismo portal de la Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad (2020), la atención que se brinda al usuario es siempre la oportuna y esto se refleja con la realización de actividades de difusión sobre la gestión sostenible del sector agrario, es decir, siempre se está en coordinación con todos los involucrados, ya sean medianos o pequeños productores. Además, la información que se brinda es la necesaria en cuanto a los proyectos de inversión pública, y por supuesto la gerencia también tiene la responsabilidad de la ejecución de estos proyectos, para ello es vital ver temas de productividad y rentabilidad, además de tecnología y reglamento. En tal sentido, resulta primordial el trabajo en conjunto de todos los actores involucrados en el sector agrario del Gobierno Regional de La Libertad.

Para ejemplificar, Reyes (2014) realizó un estudio sobre cómo la calidad de servicio puede incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Asociación Share. En esta investigación se supo que la inexistencia de instrumentos de gestión adecuados impide que el servicio que se brinde sea de calidad. En tal sentido, se reafirma el hecho de que, si se cuenta con las herramientas técnicas necesarias para dirigir procesos en la institución, como la formación a los colaboradores que mantienen contacto directo con los usuarios, se podrá ofrecer un servicio que supere las expectativas de la ciudadanía y además se reflejará en una buena gestión del entorno.

De igual forma, Garcés (2016) concuerda que la calidad percibida por el usuario determina su satisfacción. Para ello, se hizo un estudio en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego y, siendo este un ente que gestiona el sector

agrario a nivel nacional, el trato que los colaboradores brindan a las personas que requieren de sus diversos servicios es fundamental y determina la experiencia con la institución. Definitivamente, se realiza la importancia de trabajar en base a instrumentos de gestión a nivel entidad y transmitirlo a sus variadas oficinas como la de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del MINAGRI.

La relación con el usuario, tal como lo ratifica los resultados de la investigación y lo mencionado por Peralta (citado en Carranza, 2014) debe estar clasificado de la siguiente manera: a nivel contacto físico, según la intención del contacto y según el rol del cliente en las diferentes operaciones que realice en la entidad, institución o empresa. El primero, en definitiva, tiene que ver con la atención de manera presencial ya que en esa modalidad se establece un contacto cara a cara con el cliente; también se puede dar bajo una atención por llamada telefónica aunque esta modalidad presente limitaciones por no existir el contacto físico, asimismo, una conexión por teléfono requiere de un procedimiento ordenado que permita al colaborador brindar y actuar en base a los parámetros de calidad en la atención; y por último, se tiene la atención virtual donde la empresa o institución hace uso de la tecnología y la digitalización a través de instrumentos que faciliten ciertos procesos a los usuarios. Sin embargo, en esta última modalidad de atención, el usuario obtiene una buena imagen si mediante la página web u otros medios virtuales se realizan operaciones de forma rápida y eficiente.

En tal sentido, queda claro que la relación con el usuario va a estar determinado por los instrumentos de gestión, ya que estos responden a los objetivos de calidad de la institución o empresa, y una de las metas de una organización es darles un servicio de calidad a los usuarios o clientes.

Con respecto a la intención de contacto, en algunas gerencias regionales se cumple también lo siguiente: La atención proactiva, es decir, la institución se comunica con el usuario para brindarle los servicios que ofrece a fin de que el ciudadano tenga en mente que la entidad es constante y siempre está presente ante cualquier eventualidad o necesidad que se tenga. También se da la atención reactiva, en donde se toma en cuenta la percepción que el

usuario tiene sobre los servicios que ofrece la organización, sin embargo, también se sabe que, aunque se tenga buena imagen de la institución este no asegura la adquisición del servicio por parte del cliente.

De igual manera, es necesario decir que los instrumentos de gestión permiten indirectamente conocer cuál es el rol que tiene un usuario durante el proceso de atención en la Gerencia Regional de Agricultura, ya que se anticipa a procesos futuros. Lo mencionado anteriormente cala con lo dicho por Peralta (citado en Carranza, 2014), ya que ella habla del papel del cliente, en donde menciona lo siguiente: Cuando se trata de una atención directa, es el usuario quien toma la decisión final, es decir, si decide o no iniciar con los procedimientos respectivos a sus requerimientos. Para eso, la labor debe estar enfocada en una atención individual.

Por otro parte, cuando se habla de una atención indirecta, el usuario que solicita el servicio no es quien lo tendrá al final, sino que hay una mediación en la operación. Por eso, es importante que las instituciones estatales trabajen en base a herramientas que permitan la difusión de la información, de tal forma que todos los usuarios puedan conocer cómo se lleva a cabo los procesos en la institución, y no solo eso, también se deben tratar otros temas, como la normativa, el tipo de seguimiento, etc. Así, se entiende que es importante el rol de cliente y el de los intermediarios para que los procesos de atención sean ágiles y eficaces.

También hay concordancia, cuando se refiere a que la relación con el usuario va a depender de la anticipación que la institución realice con respecto a los requerimientos de los clientes, y no solo eso, también se debe tomar en cuenta que el usuario podría decepcionarse si no encuentra lo que se le prometió. En consecuencia, los instrumentos de gestión al especificar estos requerimientos facilitan el trabajo de búsqueda de la satisfacción al usuario.

Asimismo, dentro de los objetivos de las herramientas técnicas se debe trabajar las demandas de los usuarios, como la atención rápida que permite la adecuada gestión del tiempo, no solo para la institución sino también para el usuario y, en definitiva, uno de los factores que permitirá que la atención sea ágil es que la información siempre esté a la mano del cliente y el entorno esté

acondicionado para realizar los trámites que sean necesarios. Por supuesto, también se ha demostrado que para que se logre una buena relación con el usuario es necesario que este último tenga la información real, si ha ocurrido alguna modificación con el procedimiento o cambio de otra índole, el usuario tiene que saberlo, además esto significa un punto a favor para la institución debido a que se torna más fácil que el cliente entienda la situación. Además, siempre se debe recalcar que la institución está al servicio de la comunidad, y ello se muestra con la cortesía y la amabilidad que se da cuando se atiende, es decir, cuando el usuario siente que se le atiende con respeto y calidez se siente bien. En ese sentido, es vital que quienes trabajan en el área de atención al cliente desarrollen habilidades blandas mediante constante capacitación.

Los usuarios también demostraron que la facilidad de servicio es una de las claves que permite que el servicio sea exitoso, por el procesamiento rápido de las operaciones o trámites que un cliente tiene que realizar; asimismo, la credibilidad de confianza debe ir de la mano con lo mencionado anteriormente ya que ello significa que la institución se preocupa por satisfacer las necesidades reales de sus usuarios. Por lo tanto, la calidad de los instrumentos de gestión permite medir y evaluar que tanto se está cumpliendo con el objetivo de brindar un servicio de calidad al usuario de la Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad.

Con relación al objetivo específico 2, mediante la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.598$ ), existe una correlación significativa entre la variable calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

Este resultado concuerda con lo afirmado por Chung, García, Rupaila, & Seminario (2017) quienes a través de su estudio sobre los factores que mejoran la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Metropolitana de Lima, determinaron que es importante que en el área de atención al público este un personal altamente capacitado, que responda mediante la tramitación ágil y conozca los distintos segmentos de clientes; este último aspecto permite que una empresa u organización desarrolle estrategias de atención al público e incluso de fidelización. En consecuencia, Rojas (2016) realiza una acotación y



menciona que el área de atención al ciudadano necesita de diversos procedimientos que a su vez deben estar enfocadas al público objetivo; además, si los instrumentos de gestión están basados en los requerimientos del público hará que la institución o empresa esté preparada para afrontar o atender a las necesidades futuras del mercado.

Para ejemplificar una situación que muestra un resultado negativo de correspondencia con el usuario, Junchaya (2017) muestra los resultados de su investigación realizada en el Hospital Regional de Ica en donde los mismos usuarios del Servicio de Emergencias del Hospital alegan que la atención recibida no es la adecuada, y eso ocurre porque el tiempo de espera es prolongado y la cortesía está a un nivel regular. Para este estudio, también respondieron los mismos prestadores de servicios; por lo que la interrogante es si la labor que se realiza en el Hospital se hace en base a instrumentos de gestión de calidad que orienten a los colaboradores del Hospital sobre cómo se debe brindar un buen servicio al usuario.

En ese sentido, Robert (2008) concuerda con las metas que debe tener la administración de una institución o empresa, los cuales, a su vez, deben estar debidamente establecidos en los instrumentos de gestión de la calidad. Entre estas metas están logrando una adecuada planificación y verificación de las actividades que se realizan para la gestión financiera, y para ello es necesario anticipar los requerimientos económicos de la empresa y establecer lazos que permitan el financiamiento y la posterior ejecución de los proyectos. Una de las ventajas de contar con instrumentos de gestión de calidad es que lo especificado en esas herramientas es el resultado de un análisis profundo y con un enfoque administrativo, presupuestal y político. Así, una organización tiene una visión más amplia de su posición en el sector económico en el que se desenvuelve.

En adición a lo mencionado líneas arriba, para entender de forma más clara acerca de la correspondencia con el usuario, Rojas (2016) conceptualiza usuario como un sujeto que adquiere algún tipo de valor. Con este concepto Robbins (2004) habla del procedimiento que conlleva la atención a un usuario, en la que es necesario la participación de otras áreas, y justamente, en los

instrumentos de gestión se especifican el horizonte que debe tomar el área de atención o servicio al cliente.

Definitivamente, tal como lo muestra el resultado, se evidencia que la correspondencia con el usuario tiene que ver con el servicio que el ciudadano percibe, ya que hay contacto directo, pero dependerá también de cuan ágil sea el servicio, por eso también es importante establecer una buena conexión con el usuario. Otro de los aspectos a tomar en cuenta es que la responsabilidad y la coherencia en el servicio es el reflejo de un clima laboral adecuado dentro de la organización, ya que a través de la sinergia de los integrantes de la organización se realizan mejoras en el servicio (Salazar, 2017).

De igual forma, la existencia de una relación entre la calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia al usuario responde a lo que el Portal Web Vertical (2015) menciona con respecto a que el usuario debe sentirse único cuando ingresa a institución para solicitar un servicio, es decir, sus problemas deben ser solucionados a la brevedad. Asimismo, es importante reconocer que no siempre se tiene una imagen real de lo que desea el cliente, aunque se muestre exigente hay ciertos factores claves para poder satisfacer sus necesidades y esto podría ser con un trato amable. Por otro lado, la forma en como el colaborador brinda la información es importante ya que, si el usuario percibe que la información no es clara, coherente y no le está permitiendo solucionar su pregunta o inconveniente, lo único que se creara es una imagen negativa de la atención, por eso se recomienda que la información que se brinde sea con paciencia y que permita al cliente disipar dudas.

De igual forma, es importante la anticipación con el usuario porque de esa manera se puede tener una primera visión de cómo atender al cliente, y para ello también se debe tener en cuenta el historial del usuario, es decir, si ha recibido el servicio antes o no y cómo ha sido. Otro de los aspectos, que coinciden con el estudio es que la atención al público debe darse en un ambiente de comodidad y personalizado, es decir, el cliente no debe sentir que les dan la misma información a todos los visitantes, sino que la información va de acuerdo con sus requerimientos, ello al final es lo que otorga credibilidad a la respuesta.

Por otro lado, cuando se habla de publicidad, la imagen de una institución puede tornarse positiva o negativa de acuerdo con la percepción del cliente, es decir, si el cliente siente que sus requerimientos han sido atendidos en la institución lo que va a transmitir a otros es la información del buen trato recibido. Por supuesto, eso conlleva una gran ventaja para una institución pública debido a que la ciudadanía se forja una imagen positiva sobre el trabajo que está llevando el gobierno en sus diferentes niveles (Rojas, 2016). Por lo tanto, los instrumentos de gestión pueden especificar los procedimientos para evaluar el servicio que se les está dando a las personas, y además dichas herramientas tienen como horizonte la calidad total.

Para el objetivo específico 3, se llegó a obtener como resultado a través de la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.669$ ) que hay una correlación significativa entre la variable calidad de instrumentos de gestión y la atención a reclamos y sugerencias en la Gerencia Regional de Agricultura La Libertad, 2020.

Existe concordancia con la conclusión de Cabrera (2015) quien estableció un plan de mejoramiento de atención en un Banco en Colombia. Una de las quejas que ha presentado el público es que los cajeros de atención no son los suficientes y que deberían de acondicionarse más, por otro lado, el tiempo de espera es largo debido a que no hay personal suficiente para atender los requerimientos de los usuarios. Por eso, se llegó a la conclusión de que es necesario realizar la evaluación de la calidad de servicio, identificar el problema y resolverlo tomando en cuenta las herramientas de gestión de la empresa.

Por otra parte, se justifica lo dicho por Fernández (2015) quien aluce que para que un cliente alcance la satisfacción deseada sobre su demanda, es necesario que la institución adopte medidas que le permitan realizar una buena gestión de su servicio. Así, la cortesía, gentileza y la capacidad de respuesta permitirá solucionar o cambiar a mejor las falencias que tenga la institución, además, también es necesario recalcar la importancia de que el personal de atención al público esté debidamente preparado.

En esta misma línea, Colunga (1995) ratifica que el servicio al cliente debe basarse en lo que los usuarios necesitan. Siguiendo esta idea Ochoca (2013) menciona que la gestión pública en los gobiernos regionales, como por ejemplo la Dirección Regional Agraria de Puno, deben seguir ciertos procedimientos de gestión que le permitan realizar adecuadamente su trabajo, como la utilización de la normativa de contratación que especifica los lineamientos a seguir en la transacción de bienes. Asimismo, se hace referencia a la importancia de que los mismos empleados de la institución conozcan y trabajen en base a los instrumentos técnicos con los que se cuenta, porque solo de esa manera se podrá realizar un buen trabajo; sobre todo si trata de documentos legales, ya que un error puede ocasionar pérdidas al estado. De igual forma, si los mismos trabajadores de una entidad perciben esta situación, sería correcto tomar en cuenta sus opiniones como un apoyo al diagnóstico del problema que se suscite en la institución, y más cuando se habla del área de atención o servicio, donde son los mismos trabajadores quienes conocen la realidad sobre las necesidades del usuario puesto que ellos atienden día a día los requerimientos, quejas o sugerencias de los clientes.

## VI. CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Con respecto al objetivo general, se determinó con la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.660$ ) la existencia de una correlación positiva moderada, es decir, existe una relación significativa entre la variable calidad de los instrumentos de gestión con la variable atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.
- SEGUNDA:** Con respecto al objetivo específico 1, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.536$ ) la existencia de una correlación positiva moderada, es decir, existe una relación significativa entre la variable calidad de los instrumentos de gestión y la relación con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.
- TERCERA:** Con respecto al objetivo específico 2, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.598$ ) la existencia de una correlación positiva moderada, es decir, existe una relación significativa entre la variable calidad de los instrumentos de gestión y la correspondencia con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.
- CUARTA:** Con respecto al objetivo específico 3, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.669$ ) la existencia de una correlación positiva moderada, es decir, existe una relación significativa entre la variable calidad de los instrumentos de gestión y la atención a reclamos y sugerencias con el usuario en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- PRIMERA:** Se sugiere que la Gerencia Regional de Agricultura realice una evaluación y monitoreo constante de los instrumentos de gestión a fin de que la atención a los agricultores en proyectos hídricos se dé bajo un enfoque de mejora continua.
- SEGUNDA:** Se sugiere que la Gerencia Regional de Agricultura establezca canales de participación efectiva y transparente para los usuarios como parte de la política de modernización estatal.
- TERCERA:** Se recomienda que la Gerencia Regional de Agricultura ejecute la actualización constante de los instrumentos de gestión a fin de que la correspondencia con el usuario responda a las actuales y futuras necesidades de los ciudadanos y que con ello se brinde un óptimo servicio.
- CUARTA:** Se recomienda que la Gerencia Regional de Agricultura canalice la atención de quejas y sugerencias con un personal altamente capacitado, cuya contratación sea en base a la meritocracia, para que puedan hacer buen uso del procedimiento de gestión de quejas y sugerencias con el usuario.

## REFERENCIAS

- Álvarez, T. y De La Cruz, Y. (2011). *Dirección de Personal y Atención Usuario en los Restaurantes de uno y dos tenedores de la Provincia de Huari - Región Ancas h. UNASAM de Perú*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Santiago de Antúnez de Mayolo Región Ancash.
- Apiscope, N. (2009). *La gestión municipal y su incidencia en la recaudación de los ingresos provenientes del impuesto sobre inmuebles urbanos en el Municipio Iribarren del Estado Lara*. (Tesis de maestría) Universidad Centro occidental "Lisandro Alvarado"; Barquisimeto.
- Argueta, E. y Ayala, R. y Díaz, J. (2007). *La evaluación del desempeño como herramienta que contribuya a mejorar el rendimiento del personal de la Alcaldía Municipal de San Francisco Gotera en el Departamento de Mazarán*. (Tesis de maestría) Universidad de Oriente de El Salvador.
- Anaya, Y. y Huerta, G. (2012). *Ambiente de Control y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Aija. UNASAM de Perú*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Santiago de Antúnez de Mayolo Región Ancash
- Cabrera, C. (2015). *Plan de mejoramiento de la calidad en el proceso de atención a usuarios del Banco Agrario de Colombia Sucursal Pasto*. Universidad de Mariño de Colombia. <http://sired.udenar.edu.co/3008/>
- Carranza, L. (2014). *Efectos de optimización del proceso de ventas para la mejora de tiempos de atención al usuario del establecimiento CELIS S.R.L. en la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de maestría) Universidad Privada del Norte; Cajamarca de Perú.
- Casas, J., Repullo, J. & Campos, J. (2003) *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Elsevier. 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Castro, Y. y Riveros, W. (2015). *Empowerment y gestión empresarial en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, periodo 2014 - 2015*. 8Tesis de maestría) Universidad Nacional de Huancavelica; Huancavelica de Perú.

- Chiner, E. (s.f) *La Validez*. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema%206-Validez.p df](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema%206-Validez.pdf)
- Corral, Y. (junio 2009) *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. *Revista Ciencias de la Educación*. 19(33).<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Colunga, C. (1995) *La Calidad en El Servicio* en México: <https://www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidad-servicio-cliente2>
- Dirección Regional Agraria de Ica (2018). *¿Quiénes somos?* (En línea). (Consultado el 30 de mayo del 2018). Recuperado en: <http://www.agroica.gob.pe/?q=node/279>
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del usuario en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán, de Lambayeque.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut*. (Tesis de maestría) Universidad F.A.S.T.A. de Argentina.
- Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al usuario y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo Periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de maestría) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; Chiclayo.
- Portal Web Verticall (2015). *Los 5 objetivos del área de atención al usuario*. (En línea). (Consultado el 30 de mayo del 2018). Recuperado en: <http://www.verticall.com.ar/los-5-objetivos-del-area-de-atencion-al-usuario/>
- Robert, A. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Mc Graw Hill. <https://latam.casadellibro.com/libro-sistemas-de-control-de-gestion/9789701066416/1200243>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.



[https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento\\_Organizacional\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Timothy\\_A\\_Judge](https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge)

- Rojas, M. (2016). *Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua.
- Rosales, E. (2013). *Incidencia del control administrativo como labor de Veeduría Pública en la gestión municipal*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres; Lima.
- Salazar, G. (2017). *Gestión de la calidad y liderazgo que presentan los docentes de Instituciones Educativas de Huánuco 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Lima.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Tabla de operacionalización de las variables

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Ítem
Herramientas utilizadas por la Administración Pública para realizar, de forma eficaz y eficiente, las acciones relacionadas con la función pública	Contienen lineamientos técnicos y normativos	Medible	Numero de instrumentos de gestión	Medida de Intervalos	1-5
		Controlable	Organización		6-10
Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario reciba el servicio en el momento y lugar adecuado	Es la relación que tiene los trabajadores con los usuarios	Relación con el usuario	Trato amable Interacción cara a cara Confianza		11-14
		Correspondencia con el usuario	Atención empática individualizada Empatía Correspondencia en la gestión del tiempo		15-17
		Atención a reclamos y sugerencias	Atención a los reclamos Capacidad de escucha Atención a sugerencias		18-20

## ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

### PRESENTACIÓN:

Agradecemos anticipadamente su respuesta anónima al estudio de Calidad de los Instrumentos de Gestión y su Relación con la Atención al Público en la Gerencia Regional de Agricultura la Libertad, 2020.

### INSTRUCCIONES:

A continuación, presentamos un cuestionario de veinte (20) preguntas. Cada pregunta tiene cinco (5) opciones de respuesta: 1 (Totalmente en desacuerdo) 2 (En desacuerdo) 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo) 4 (De Acuerdo) 5 (Totalmente de Acuerdo). Marca tu opción de respuesta con un "X".

### CUESTIONARIO:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. ¿La GRALL tiene actualizados sus instrumentos de gestión?					
2. ¿La GRALL capacita a su personal sobre sus instrumentos de gestión?					
3. ¿Los trabajadores de la GRALL conocen sus instrumentos de gestión?					
4. ¿Los trabajadores de la GRALL aplican instrumentos de gestión en su trabajo diario?					
5. ¿Se evalúa el uso de instrumentos de gestión en la GRALL?					
6. ¿Son competentes los responsables de evaluar el uso de instrumentos de gestión?					
7. ¿Los trabajadores de la GRALL muestran interés por la evaluación de los instrumentos de gestión?					
8. ¿Los trabajadores reciben orientaciones generales para obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos de la evaluación de los instrumentos de gestión?					
9. ¿Se publican en la página web institucional los contenidos de los instrumentos de gestión?					
10. ¿Conoce los mecanismos de coordinación entre evaluadores de instrumentos de gestión de la GRALL?					
11. ¿Los trabajadores de la GRALL brindan un trato adecuado al usuario?					
12. ¿Los trabajadores de la GRALL orientan con claridad al usuario?					
13. ¿Los trabajadores de la GRALL atienden mirando la cara al usuario?					
14. ¿Los trabajadores de la GRALL evitan brindar orientaciones utilizando folletos?					
15. ¿El trato que brindan los trabajadores de la GRALL inspiran confianza?					
16. ¿Los trabajadores de GRALL permiten al usuario expresar con libertad sus inquietudes?					
17. ¿Los trabajadores de la GRALL brindan una atención individual al usuario?					
18. ¿Los trabajadores de la GRALL asumen el lugar del usuario?					

para ayudar a resolver sus problemas?					
19. ¿Los trabajadores de la GRALL muestran interés sincero en atender la solicitud de los usuarios?					
20. ¿Son adecuados los horarios de atención de la GRALL?					

Fuente: Elaboración propia

### ANEXO 3: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE TESIS: “CALIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UNA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA, LA LIBERTAD, 2020”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Ítem	Instrumento
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020?</p> <p><b>Específico 1</b> ¿Cuáles son los instrumentos de gestión en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad 2020?</p> <p><b>Específico 2</b> ¿Cómo es la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.</p> <p><b>Específico 1</b> Establecer los instrumentos de gestión en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.</p> <p><b>Específico 2</b> Evaluar la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020</p>	<p><b>General</b> Existiría una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.</p> <p><b>H1</b> Si existe una relación significativa entre la calidad de los instrumentos de gestión y la atención al público en una Gerencia Regional de Agricultura, La Libertad, 2020.</p>	Instrumentos de gestión	Herramientas utilizadas por la Administración Pública para realizar, de forma eficaz y eficiente, las acciones relacionadas con la función pública	Contienen lineamientos técnicos y normativos	Medible	Numero de instrumentos de gestión	Medida de Intervalos	1-5	Anexo 1: Cuestionario
						Controlable	Organización		6-10	
						Relación con el usuario	Trato amable Interacción cara a cara Confianza		11-14	
		Correspondencia con el usuario	Atención empática individualizada Empatía Correspondencia en la gestión del tiempo	15-17						
		Atención al público	Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario reciba el servicio en el momento y lugar adecuado	Es la relación que tiene los trabajadores con los usuarios	Atención a reclamos y sugerencias	Atención a los reclamos Capacidad de escucha Atención a sugerencias	18-20			

## ANEXO 4: Documento para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Teresa Narváez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de posgrado la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestra en Gestión Pública.

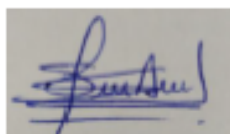
El título del proyecto de investigación es: *"Calidad de los instrumentos de gestión y su relación con la atención al público en la Gerencia Regional de Agricultura la Libertad, 2020"* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma  
Yoselin Erika Salcedo Antonio  
D.N.I: 46996199

## ANEXO 5: Validación de los instrumentos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION

Estimado (a) participante

El presente cuestionario, es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la calidad de los instrumentos de gestión. El presente cuestionario es anónimo; Por favor responde con el criterio pertinente según y sinceridad.

**INSTRUCCIONES:** En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características acerca de la calidad de los instrumentos de gestión, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando con una equis (X), la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- |   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
| 1 | = | Totalmente en Desacuerdo       |
| 2 | = | En Desacuerdo                  |
| 3 | = | Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo |
| 4 | = | De Acuerdo                     |
| 5 | = | Totalmente De Acuerdo          |

**CUESTIONARIO:**

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION</b>					
1. ¿La GRALL tiene actualizados sus instrumentos de gestión?					
2. ¿La GRALL capacita a su personal sobre sus instrumentos de gestión?					
3. ¿Los trabajadores de la GRALL conocen sus instrumentos de gestión?					
4. ¿Los trabajadores de la GRALL aplican instrumentos de gestión en su trabajo diario?					
5. ¿Se evalúa el uso de instrumentos de gestión en la GRALL?					
6. ¿Son competentes los responsables de evaluar el uso de instrumentos de gestión?					
7. ¿Los trabajadores de la GRALL muestran interés por la evaluación de los instrumentos de gestión?					
8. ¿Los trabajadores reciben orientaciones generales para obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos de la evaluación de los instrumentos de gestión?					
9. ¿Se publican en la página web institucional los contenidos de los instrumentos de gestión?					
10. ¿Conoce los mecanismos de coordinación entre evaluadores de instrumentos de gestión de la GRALL?					

Fuente: Elaboración propia



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de los Instrumentos de Gestión

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE LA GESTION</b>											
1	La GRALL tiene actualizados sus instrumentos de gestión			X			X			X	
2	La GRALL capacita a su personal sobre sus instrumentos de gestión			X			X			X	
3	Los trabajadores de la GRALL conocen sus instrumentos de gestión			X			X			X	
4	Los trabajadores de la GRALL aplican instrumentos de gestión en su trabajo diario			X			X			X	
5	Se evalúa el uso de Instrumentos de gestión en la GRALL			X			X			X	
6	Son competentes los responsables de evaluar el uso de instrumentos de gestión			X			X			X	
7	Los trabajadores de la GRALL muestran interés por la evaluación de los instrumentos de gestión			X			X			X	
8	Los trabajadores reciben orientaciones generales para obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos de la evaluación de los instrumentos de gestión			X			X			X	
9	Se publican en la página web institucional los contenidos de los instrumentos de gestión			X			X			X	
10	Conoce los mecanismos de coordinación entre evaluadores de instrumentos de gestión de la GRALL			X			X			X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra ...Teresa Narvaez Aranibar..... DNI:....10122038.....

Especialidad de la validadora:....Docente metodóloga.....

Lima, 24 de Noviembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados en el instrumento son más de diez.

Firma del Experto Informante.





**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION**

Estimado (a) participante

El presente cuestionario, es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la calidad de los instrumentos de gestión. El presente cuestionario es anónimo; Por favor responde con el criterio pertinente según y sinceridad.

**INSTRUCCIONES:** En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características acerca de la calidad de los instrumentos de gestión, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando con una equis (X), la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 1 = Totalmente en Desequilibrio
- 2 = En Desequilibrio
- 3 = Ni de Acuerdo ni en Desequilibrio
- 4 = De Acuerdo
- 5 = Totalmente De Acuerdo

**CUESTIONARIO:**

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION</b>					
1. ¿La GRALL tiene actualizados sus instrumentos de gestión?					
2. ¿La GRALL capacita a su personal sobre sus instrumentos de gestión?					
3. ¿Los trabajadores de la GRALL conocen sus instrumentos de gestión?					
4. ¿Los trabajadores de la GRALL aplican instrumentos de gestión en su trabajo diario?					
5. ¿Se evalúa el uso de instrumentos de gestión en la GRALL?					
6. ¿Son competentes los responsables de evaluar el uso de instrumentos de gestión?					
7. ¿Los trabajadores de la GRALL muestran interés por la evaluación de los instrumentos de gestión?					
8. ¿Los trabajadores reciben orientaciones generales para obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos de la evaluación de los instrumentos de gestión?					
9. ¿Se publican en la página web institucional los contenidos de los instrumentos de gestión?					
10. ¿Conoce los mecanismos de coordinación entre evaluadores de instrumentos de gestión de la GRALL?					

Fuente: Elaboración propia



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de los Instrumentos de Gestión**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>					Relevancia <sup>2</sup>					Claridad <sup>3</sup>					Sugerencias
		T	M	D	A	N	M	D	A	M	C	D	A	M	A		
1	La GRALL tiene actualizados sus instrumentos de gestión				X												
2	La GRALL capacita a su personal sobre sus instrumentos de gestión				X				X								
3	Los trabajadores de la GRALL conocen sus instrumentos de gestión				X				X								
4	Los trabajadores de la GRALL aplican instrumentos de gestión en su trabajo diario				X				X								
5	Se evalúa el uso de instrumentos de gestión en la GRALL			X					X								
6	Son competentes los responsables de evaluar el uso de instrumentos de gestión			X					X								
7	Los trabajadores de la GRALL muestran interés por la evaluación de los instrumentos de gestión				X				X								
8	Los trabajadores reciben orientaciones generales para obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos de la evaluación de los instrumentos de gestión				X				X								
9	Se publican en la página web institucional los contenidos de los instrumentos de gestión				X				X								
10	Conoce los mecanismos de coordinación entre evaluadores de instrumentos de gestión de la GRALL				X				X								

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Cabilleros Rios Reinos DNI: 7 05 592 32

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública 05 de 12 del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



### CUESTIONARIO SOBRE LA ATENCION AL PUBLICO

Estimado (a) participante

El presente cuestionario, es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la atención al público. El presente cuestionario es anónimo; Por favor responda con el criterio pertinente según y sinceridad.

INSTRUCCIONES: En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características acerca de la atención al público, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando con una equis (X), la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Totalmente en Desacuerdo
- 2 = En Desacuerdo
- 3 = Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- 4 = De Acuerdo
- 5 = Totalmente De Acuerdo

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2: ATENCION AL PUBLICO</b>					
1. ¿Los trabajadores de la GRALL brindan un trato adecuado al usuario?					
2. ¿Los trabajadores de la GRALL orientan con claridad al usuario?					
3. ¿Los trabajadores de la GRALL atienden mirando la cara al usuario?					
4. ¿Los trabajadores de la GRALL evitan brindar orientaciones utilizando folletos?					
5. ¿El trato que brindan los trabajadores de la GRALL inspiran confianza?					
6. ¿Los trabajadores de GRALL permiten al usuario expresar con libertad sus inquietudes?					
7. ¿Los trabajadores de la GRALL brindan una atención individual al usuario?					
8. ¿Los trabajadores de la GRALL asumen el lugar del usuario para ayudar a resolver sus problemas?					
9. ¿Los trabajadores de la GRALL muestran interés sincero en atender la solicitud de los usuarios?					
10. ¿Son adecuados los horarios de atención de la GRALL?					

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Atención al Público

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>					Relevancia <sup>2</sup>					Claridad <sup>3</sup>					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<b>DIMENSIÓN 2: ATENCION AL PUBLICO</b>																	
1	Los trabajadores de la GRALL brindan un trato adecuado al usuario			X					X							X	
2	Los trabajadores de la GRALL orientan con claridad al usuario			X					X						X		
3	Los trabajadores de la GRALL atienden mirando la cara al usuario			X					X						X		
4	Los trabajadores de la GRALL evitan brindar orientaciones utilizando folletos			X					X						X		
5	El trato que brindan los trabajadores de la GRALL inspira confianza			X					X						X		
6	Los trabajadores de GRALL permiten al usuario expresar con libertad sus inquietudes			X					X						X		
7	Los trabajadores de la GRALL brindan una atención individual al usuario			X					X						X		
8	Los trabajadores de la GRALL asumen el lugar del usuario para ayudar a resolver sus problemas			X					X						X		
9	Los trabajadores de la GRALL muestran interés sincero en atender la solicitud de los usuarios			X					X						X		
10	Son adecuados los horarios de atención de la GRALL			X					X						X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra ...Teresa Narvaez Aranibar..... DNI:.....10122038.....

Especialidad de la validadora:.....Docente metodóloga.....

Lima, 24 de noviembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



### CUESTIONARIO SOBRE LA ATENCION AL PUBLICO

Estimado (a) participante

El presente cuestionario, es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la atención al público. El presente cuestionario es anónimo; Por favor responda con el criterio pertinente según y sinceridad.

INSTRUCCIONES: En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características acerca de la atención al público, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando con una equis (X), la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Totalmente en Desacuerdo
- 2 = En Desacuerdo
- 3 = Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- 4 = De Acuerdo
- 5 = Totalmente De Acuerdo

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 2: ATENCION AL PUBLICO</b>					
1. ¿Los trabajadores de la GRALL brindan un trato adecuado al usuario?					
2. ¿Los trabajadores de la GRALL orientan con claridad al usuario?					
3. ¿Los trabajadores de la GRALL atienden mirando la cara al usuario?					
4. ¿Los trabajadores de la GRALL evitan brindar orientaciones utilizando folletos?					
5. ¿El trato que brindan los trabajadores de la GRALL inspiran confianza?					
6. ¿Los trabajadores de GRALL permiten al usuario expresar con libertad sus inquietudes?					
7. ¿Los trabajadores de la GRALL brindan una atención individual al usuario?					
8. ¿Los trabajadores de la GRALL asumen el lugar del usuario para ayudar a resolver sus problemas?					
9. ¿Los trabajadores de la GRALL muestran interés sincero en atender la solicitud de los usuarios?					
10. ¿Son adecuados los horarios de atención de la GRALL?					

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Atención al Público

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 2: ATENCION AL PUBLICO</b>					
1	Los trabajadores de la GRALL brindan un trato adecuado al usuario	X	X	X	
2	Los trabajadores de la GRALL orientan con claridad al usuario	X	X	X	
3	Los trabajadores de la GRALL atienden mirando la cara al usuario	X	X	X	
4	Los trabajadores de la GRALL evitan brindar orientaciones utilizando folletos	X	X	X	
5	El trato que brindan los trabajadores de la GRALL inspira confianza	X	X	X	
6	Los trabajadores de GRALL permiten al usuario expresar con libertad sus inquietudes	X	X	X	
7	Los trabajadores de la GRALL brindan una atención individual al usuario	X	X	X	
8	Los trabajadores de la GRALL asumen el lugar del usuario para ayudar a resolver sus problemas	X	X	X	
9	Los trabajadores de la GRALL muestran interés sincero en atender la solicitud de los usuarios	X	X	X	
10	Son adecuados los horarios de atención de la GRALL	X	X	X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Cibillanas Rios Reel Josés DNI: 70559232

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

05 de 12 del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Si suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de los Instrumentos de Gestión y la Atención al Público**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia*			Relevancia*			Claridad*			Sugerencias
		M	B	A	M	B	A	M	B	A	
<b>DIMENSION 1: CALIDAD DE LA GESTIÓN</b>											
1	La GRALL tiene actualizados sus Instrumentos de gestión			X			X			X	
2	La GRALL capacita a su personal sobre sus Instrumentos de gestión			X			X			X	
3	Los trabajadores de la GRALL conocen sus Instrumentos de gestión			X						X	
4	Los trabajadores de la GRALL aplican Instrumentos de gestión en su trabajo diario			X			X			X	
5	Se evalúa el uso de Instrumentos de gestión en la GRALL			X			X			X	
6	Son competentes los responsables de evaluar el uso de Instrumentos de gestión			X			X			X	
7	Los trabajadores de la GRALL muestran interés por la evaluación de los Instrumentos de gestión			X			X			X	
<b>DIMENSION 2: ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>											
8	Los trabajadores reciben orientaciones generales para obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos de la evaluación de los Instrumentos de gestión			X			X			X	
9	Se publican en la página web Institucional los contenidos de los Instrumentos de gestión			X			X			X	
10	Conoce los mecanismos de coordinación entre evaluadores de Instrumentos de gestión de la GRALL			X			X			X	
11	Los trabajadores de la GRALL brindan un trato adecuado al usuario			X			X			X	
12	Los trabajadores de la GRALL orientan con claridad al usuario			X			X			X	
13	Los trabajadores de la GRALL atienden mirando la cara al usuario			X			X			X	
14	Los trabajadores de la GRALL evitan brindar orientaciones utilizando folletos			X			X			X	
15	El trato que brindan los trabajadores de la GRALL inspiran confianza			X			X			X	



16	Los trabajadores de GRALL permiten al usuario expresar con libertad sus inquietudes			X			X			X	
17	Los trabajadores de la GRALL brindan una atención individual al usuario			X			X			X	
18	Los trabajadores de la GRALL asumen el lugar del usuario para ayudar a resolver sus problemas			X			X			X	
19	Los trabajadores de la GRALL muestran interés sincero en atender la solicitud de los usuarios			X			X			X	
20	Son adecuados los horarios de atención de la GRALL			X			X			X	

Observaciones: El instrumento goza de suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Pumacayo Palomino Ilich Ivan**

DNI : 43700917

Especialidad del validador:..... **Gestión y Administrador de Empresas**.....

Lima, 28 de noviembre del 2020

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

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

\*\*\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 6: Carta de presentación

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

“Año de la universalización de la salud”

Lima, S.J.L. 02 de noviembre del 2020

Carta P. 699 – 2020 EPG – UCV LE

**SEÑOR**

Ing. Nestor Manfredo Mendoza Arroyo  
Gerente Regional de Agricultura.  
Gobierno Regional de La Libertad.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **SALCEDO ANTONIO YOSELIN ERIKA**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SALCEDO ANTONIO YOSELIN ERIKA** identificado(a) con DNI N.°46996199 y código de matrícula N° 7000975215; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**CALIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION Y SU RELACION CON LA ATENCION AL PUBLICO EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA LA LIBERTAD, 2020.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAD** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## ANEXO 7: Base de datos

¡¡¡¡¡ datos.sav [Carpeta02\Mitos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventanas Ayuda

Hoja: 28 de 29 variables

	V1 D1 IT	V1 D1 IT	V1 D1 IT	V1 D1 IT	V1 D2 IT	V1 D2 IT	V1 D2 IT	V1 D2 IT	V1 D3 IT	V1 D3 IT	V1 D3 IT	V1 D3 IT	V1 D4 IT	V1 D4 IT	V1 D4 IT	V1 D4 IT	V2 D1 IT	V2 D1 IT	V2 D1 IT	V2 D2 IT	V2 D2 IT		
	EM1	EM2	EM3	EM4	EM1	EM2	EM3	EM4	EM1	EM2	EM3	EM4	EM1	EM2	EM3	EM4	EM1	EM2	EM3	EM4	EM1	EM2	
1	4.00	3.00	5.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	
2	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	1.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	5.00	1.00	3.00	5.00	3.00
3	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00
4	5.00	4.00	5.00	2.00	2.00	3.00	2.00	5.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5	2.00	1.00	2.00	1.00	4.00	4.00	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	1.00	1.00	2.00	1.00
6	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	4.00
8	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
9	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	2.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	5.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00
10	4.00	2.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	1.00	5.00	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	4.00	2.00
11	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	2.00	2.00
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
13	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	4.00	3.00
14	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	1.00	3.00	3.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00
16	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
17	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00
18	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	5.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00
19	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
20	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
21	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	1.00	1.00
22	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	4.00	4.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00
23	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
24	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	5.00	4.00	3.00	5.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00
25	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
26	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
27	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
28	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
29	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
30	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	1.00	4.00	4.00	2.00
31	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	3.00	2.00	5.00	4.00	3.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00
32	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00
33	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00
34	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
35																							
36																							
37																							

¡¡¡¡¡ datos

Lista de variables