



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y gestión operativa en el Gobierno Regional de
San Martín, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Valera Diaz, Mae Glenn (orcid.org/0000-0001-9586-2348)

ASESORES:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios, por gracias y misericordia en mi día a día, a mi querida madre Manuela Díaz, es mi máximo ejemplo de fortaleza y resiliencia, hermanos Mac Bill y Phronia Nayveth, mis sobrinitas Madison y Samara, son mi fuente de inspiración por su apoyo y confianza. A mi amado hijo Milan Fabrizio, mi motor y motivo de seguir creciendo como persona, profesional y sobre todo como madre.

Mae

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a la Universidad César Vallejo por ofrecerme la posibilidad de completar mi formación académica. Agradezco sinceramente al Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada y al Dr. Renán Saavedra Sandoval por su valiosa orientación, paciencia inagotable y dedicación incansable a lo largo de todo este proceso educativo.

A los funcionarios del Gobierno Regional de San Martín, por brindarme las facilidades en el desarrollo de esta investigación.

Quiero expresar mi agradecimiento a Rosita, Jhoanna, Lissy, Nathaly, Lizbeth, Willy, Limber y Robin por su apoyo moral incondicional; agradezco su amistad, respaldo y continua inspiración durante este periodo desafiante, que, al final, resultó ser sumamente gratificante.

La autora.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión administrativa y gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023", cuyo autor es VALERA DIAZ MAE GLENN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 26-12-2023 10:14:37
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-12-2023 23:34:33

Código documento Trilce: TRI - 0682317



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALERA DIAZ MAE GLENN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MAE GLENN VALERA DIAZ DNI: 46447338 ORCID: 0000-0001-9586-2348	Firmado electrónicamente por: MGVALERAV el 04-12- 2023 09:50:17

Código documento Trilce: TRI - 0682315

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.	13
3.2. Variables y Operacionalización.	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	13
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de la gestión administrativa	18
Tabla 2: Nivel de la gestión operativa	18
Tabla 3: Prueba de normalidad de las variables	19
Tabla 4: Relación según dimensiones entre la gestión administrativa y la gestión operativa	20
Tabla 5: Relación entre la gestión administrativa y la gestión operativa	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Gráfico de dispersión entre las variables de estudio</i>	22
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y gestión operativa en el gobierno Regional de San Martín, 2023, fue de tipo básica, de diseño no experimental, cuantitativa, de corte transversal y descriptiva correlacional. La población y muestra fue conformada por 283 trabajadores que se encuentran dentro de los regímenes laborales vigentes. La técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa fue medio, con el 57.1 %; asimismo, el grado de la gestión operativa fue regular con 75 %. Asimismo, no existe una relación significativa según dimensiones entre la gestión administrativa y gestión operativa, el Rho de Spearman en, planeación de -0.093, organización -0.002, dirección -0.102 y control -0.122, asimismo, es negativa muy baja. Concluyendo que, no existe relación significativa entre la gestión administrativa y gestión operativa, con un p-valor de -0.095 ($0.095 > 0.05$); así también, presenta un Rho de Spearman de 0,392 y es negativa baja.

Palabras clave: Gestión administrativa, gestión operativa, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative and operational management in the Regional Government of San Martin, 2023, it was basic, non-experimental, quantitative, cross-sectional and descriptive-correlational. The population and sample consisted of 283 workers under the current labor regimes. The technique used was the survey, and the instrument was the questionnaire. The results determined that the level of administrative management was medium, with 57.1 %; likewise, the level of operational management was regular with 75 %. Likewise, there is no significant relationship according to dimensions between administrative management and operational management, Spearman's Rho in planning of -0.093, organization - 0.002, direction -0.102 and control -0.122, also, it is very low negative. It is concluded that there is no significant relationship between administrative management and operational management, with a p-value of -0.095 ($0.095 > 0.05$); it also presents a Spearman's Rho of 0.392 and is low negative.

Keywords: Administrative management, operational management, effectiveness, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina, existen obstáculos considerables para mejorar la eficacia y la apertura de la gestión administrativa; entre los retos señalados se encuentran la falta de planificación estratégica, la inadecuada ejecución presupuestaria y la corrupción constante. Una de las cuestiones clave identificadas en el estudio, BID (2020). Del mismo modo, la ejecución de los presupuestos gubernamentales, sin una planificación y supervisión adecuadas, dificulta la consecución de los objetivos y debilita la confianza en las instituciones gubernamentales. Según la Comisión Europea (2020), uno de los principales obstáculos a la rendición de cuentas es la falta de apertura de gestión administrativa y financiera públicas. Al no existir procesos decisivos, tanto las instituciones como los ciudadanos son incapaces de supervisar y regular adecuadamente los recursos, produciéndose entornos propicios, para que los actos de corrupción se incrementen en las instituciones.

Asimismo, la importancia del servicio público ya sea a nivel de gobierno local, estatal o federal, nos dice Rami et al. (2022) siempre es relevante, sin embargo, el sector público ha sido sujeto de críticas durante mucho tiempo, por la falta de habilidades, la burocracia, la falta de flexibilidad, la responsabilidad ineficaz y el bajo desempeño. El resultado fue que se añadieron un conjunto de estrategias en la gestión administrativa y financiera como parte de la reestructuración del sector público, de esta manera mover la eficacia y eficiencia del sector gubernamental (Lapuente y van de Walle, 2020). Se implementaron múltiples estrategias de gestión administrativa gubernamental, (Sucupira et al., 2019). Pese al impacto positivo que tuvo esta reestructuración del sector gubernamental en muchos países (Dan y Pollitt, 2015), no se ha profundizado la implementación de estas estrategias en los gobiernos que afrontan una crisis. Estos países necesitan desesperadamente mejoras y supervivencia; por lo tanto, les beneficiarían iniciativas y reformas más efectivas en la gobernanza y la gestión del sector público.

De igual manera, durante los últimos años, los científicos se han esforzado por comprender y tratar los procesos de gestión operativas, que se dan en la prestación de servicios públicos desde una perspectiva lógica dominante en el servicio (Powell y Osborne, 2020; Hodgkinson et al., 2017), de conformidad con Sienkiewicz et al. (2023) quienes mencionan que los servicios son los que actualmente dominan la economía moderna y la vida social, considerándolos el principal origen la evolución cultural, crecimiento económico y el desarrollo social, teniendo como resultado, que la investigación científica y su importancia práctica vega siendo estudiado con más fervor (Li y Qiu, 2020). Pese a ello, aún sigue estando en sus inicios la investigación de sector estatal, sobre estas cuestiones operativas de los servicios (Osborne, 2021; Hodgkinson et al., 2017). Según Mahmoud & Othman (2021). Los servicios públicos se refieren a todos los servicios, bienes y programas públicos prestados al público, por organizaciones públicas para satisfacer sus expectativas y sus intereses (Mahmoud et al., 2020; Turner et al., 2019).

Por otra parte, en el Perú la gestión de operaciones es un factor esencial para brindar a la población servicios y bienes eficaces, por este motivo este factor es clave para implementación de políticas gubernamentales. Pese a ello, cuando se promocionó hace una década la gestión por resultados, se dejó de lado totalmente la gestión de operaciones en el discurso, convirtiéndose en una especie de “caja negra” entre los insumos de financiación y los objetivos. Y, la gestión administrativa se ha convertido en un sistema independiente dentro de sistema gubernamental a la gestión operativa, cada quien trabaja siguiendo sus propias metas y objetivos; como ya se dijo, depende de la calidad de gestión de las políticas y el éxito que tenga, y es justamente la gestión de operaciones el factor principal de esta, sin embargo, de ahí nace la pregunta, cuántas entidades gubernamentales, han alineado sus directivas en base a los procesos de gestión operativa y administrativa o cuantas de ellas han reestructurado sus bases creando áreas de operaciones (Chanamé, 2020).

Asimismo, en San Martín como región, en su gestión administrativa del Gobierno Regional existen deficiencias, esto se evidencia en la incongruencia

de las metas establecidas y las realidades, actividades improvisadas y planificación de trabajo con presupuestos inexistentes, organización del talento humano débil, asignación de roles desorganizados, falta de capacidades de liderazgo de los gerentes e inexistencia de evaluaciones de desempeño de los trabajadores, estas deficiencias ha ocasionado una pobre gestión operativa, esto se demuestra en los recursos humanos y su gestión débil por falta de trabajo en equipo, así también en la administración de servicios y bienes de las áreas usuarias igualmente débil ello porque no todos los involucrados conocen los trámites para su adquisición y/o contratación, además de una deficiente gestión de obras, motivo de las inadecuadas planificaciones, obras inconclusas, obras sin liquidación técnica y financiera y el desinterés de los funcionarios para implementar actividades fundamentales en los procesos para generar resultados a favor de la ciudadanía.

En consecuencia y después del análisis de las variables del estudio se procedió a plantear el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la gestión operativa en el gobierno regional de San Martín, 2023?; de igual manera, se procedió a definir los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el gobierno regional de San Martín, 2023?; ¿Cuál es el grado de la gestión operativa en el gobierno regional de San Martín, 2023?; ¿Cuál es la relación según dimensiones de la gestión administrativa y la gestión operativa en el gobierno regional de San Martín, 2023?.

Del mismo modo; el estudio se justifica por conveniencia, puesto que los resultados obtenidos de la investigación fortalecerá y mejorará la gestión operativa y administrativa en el gobierno regional San Martín; asimismo posee una relevancia social, porque es de interés de los trabajadores y de la sociedad ya que permitirá complementar acciones de índole de gestión administrativa y operativa; así también, tiene valor teórico, ya que se abordará teorías alineadas a las variables de estudio y estas, será comprobadas con la aplicación de técnicas e instrumento de investigación para construir nuevos conocimientos; de igual forma, cuenta con implicancias prácticas, ya que se podrá implementar las recomendaciones y contribuirá a mejorar la gestión

operativa y administrativa en el gobierno regional San Martín; además, cuenta con utilidad metodológica, porque los instrumentos validados quedaran para la comunidad científica, el estudio de investigación formará parte de la institución y otras investigaciones similares.

De igual manera, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión operativa en el gobierno regional San Martín, 2023, asimismo, como objetivos específicos: Identificar el nivel de la gestión administrativa en el gobierno regional San Martín, 2023; Medir el grado de la gestión operativa en el gobierno regional San Martín, 2023; Evaluar la relación según dimensiones entre la gestión administrativa y la gestión operativa en el gobierno regional San Martín, 2023. Así también, se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la gestión operativa en el gobierno regional San Martín, 2023; de igual forma, se planteó como hipótesis específicas: El nivel de Gestión administrativa en el gobierno regional San Martín, 2023, es alto; El grado de gestión operativa en el gobierno regional de San Martín, 2023, es buena; Existe relación significativa según dimensiones entre la gestión administrativa y la gestión operativa en el gobierno regional San Martín, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, se tomó en cuenta a Iza et al. (2023), Hrechaniuk (2019) y Hafiz et al. (2023), quienes en su investigación sostuvieron que, que la integración consiente y adaptada de las habilidades de los gerentes, que han tenido mayor éxito en las empresas, son las bases principales por la cual muchos servicios y sistemas de la salud llegaron a mejorar la imagen que tiene la ciudadanía con respecto a su trabajo, motivándoles y aumentando la eficiencia, La actividad administrativa en la administración pública tiene ciertas características que se relacionan principalmente con el hecho de que las esferas de influencia estatal son demasiado diversas y, en consecuencia, los procesos están sujetos a la administración pública difieren según la necesidad de realizar determinadas tareas y que la colaboración administrativa prudente y eficaz, en conjunto con un correcto intercambio de conocimientos entre el ejercicio y la burocracia estatal optimiza la atención de la salud pública de forma sostenible.

Asimismo, Chirinos et al. (2022) y Melnychuk et al. (2023), establecieron que, la gestión administrativa en los distintos niveles de la gestión pública se encuentran debilitadas, debido a la deficiente distribución bienes, carencias de comunicación interpersonal, poco liderazgo por parte de los jefes de las diferentes áreas, ello genera una amenaza que se dan dentro de la administración eficaz del potencial humano en sistema administrativo gubernamental; sin embargo el nivel de gestión operativa se encuentran adecuadamente constituidas, ello debido a que el personal se encuentra distribuido adecuadamente; en tanto, los administradores del sector público no cuentan con la capacidad las metas específicas, que permitan los cambio necesarios; así también, los niveles de control exigen mayor liderazgo ético y los recursos humanos requieren motivación de acuerdo a los puestos en los que se desempeñen y mitigar las principales amenazas que se dan dentro de la administración eficaz del potencial humano, en sistema administrativo gubernamental.

De igual forma, Byung et al. (2019), Mercado (2019) y Wan g, H. (2022), concluyeron que, la administración operática insuficiente presente en los recursos humanos, es objeto de esclarecer y establecer cuál es el alcance teórico de las funciones principales de administración y operación del talento humano, en lo que concierne al proceso de gestión administrativo en desarrollar capacidades de ejecución y gestión, por ello vieron necesarios la unificación del plan y la evaluación de los ministerios individuales, implementación de un sistema de administración panministerial para las agencias públicas de gestión, mejora e implementación de la experiencia y los servicios de gestión de las agencias gubernamentales y finalmente, discutimos posibles mejoras y los límites de este estudio. El motivo de todas estas fuentes de información es identificar similitudes y diferencias entre las distintas teorías, pensamientos y posturas sobre el desarrollo y los recursos humanos.

De igual manera, en el ámbito nacional se menciona a Collantes (2023), Del Castillo (2022) y Terrones (2021), atribuyeron que, la gestión administrativa en las instituciones objeto de investigación se encuentra en niveles de malo con el 12.4 %, medio con el 30%, regular con el 50%, respectivamente; ello demostrando en la mayoría de instituciones públicas no cuentan con planes estratégicos adecuados, gestión de recursos humanos débil, lo que conlleva y de demuestra que la planificación administrativa influye directamente en la gestión operativa de cada entidad. Así también, Flores (2021) argumenta que, la ejecución presupuestal tiene bases estadísticas suficientes que lo demuestran. Es por ello, los autores manifiestan que no todas las direcciones de las entidades se encuentran alineadas aun mismo objetivo, debido a que cada quien busca o persigues sus propias metas y objetivos, muchas de las entidades sólo buscan por mejorar las relaciones humanas dentro de las instalaciones de las entidades.

Al respecto conviene decir que, Tapullima et al. (2021) y Mendoza et al. (2018), afirma que, el control interno y sus mecanismos desarrollados potenciarán los diferentes sistemas de administración orientados al ciclo del gasto presupuestal y gestión administrativa, lo que resulta en una optimización

de los plazos para formular, aprobar, ejecutar y rendir cuentas de los recursos gubernamentales, de esta manera se da seguridad de cumplir con los objetivos organizacionales. En el sector gubernamental la gestión de administración está conformadas, por entidades gubernamentales que cumplan actividades y roles administrativos o de prestación de servicios estatales. Por otra parte, Torres (2017), sostiene que, un nivel bajo de control estratégico, ocasiona que no se sigue la programación en el presupuesto analítico, ocasionando que haya un desorden en las ejecuciones de obras y la gestión administrativa; tampoco respeta la planificación.

Así también, la variable 1 se cuenta con un respaldo teórico en la LEY Nro 027867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, el mismo que en su Art. 33 del Capítulo VI, establece, la administración de gobierno regionales lo ejercen y sustenta sus procesos administrativos en: a) planificación estratégica, b) organización, c) dirección, d) ejecución, e) evaluación y f) control; en el marco de las respectivas normas vigentes del sistemas administrativos nacionales, estas bases se introdujeron para regular y para supervisar los recursos económicos públicos estatales, su objetivo específico es aumentar las habilidades de estos sectores en la gestión eficiente y eficaz en los sectores gubernamentales, es por ellos que, se han creado once sistemas administrativos a nivel estatal, y nos centraremos especialmente en Recursos Humanos, Abastecimiento y Control. Estos sistemas administrativos cuentan con su órgano rector, una autoridad técnico-normativa nacional encargada de establecer normas, procesos y cautelar por un buen funcionamiento del sistema estatal.

Por otra parte, Chirinos et al. (2022) señala que la variable 1 - Gestión administrativa fueron propuestas por Stoner y Wankel en los años 90 quienes mencionan que la gestión administrativa consta de las siguientes dimensiones:

1. Planeación: Es por el cual las instituciones formulan los diferentes planes para plantear sus metas, y a su vez los recursos y procesos necesarios para lograrlo, por medio de normas, políticas y directrices.

2. Organización: Una vez realizada la planeación en la cual se estableció los objetivos se procede a diseñar la estructura de la organización, esto a través de la distribución de roles y de los recursos humanos, dotándoles de los materiales y medios suficientes para que desarrolle su labor de manera óptima y transparente.
3. Dirección: Esta dimensión es considerada como la dimensión de liderazgo, motivación y estimulación de todos los integrantes que conforman la institución de tal manera que apoyen en cumplir con los objetivos señalados en la planificación.
4. Control: Esta dimensión es la encargada de mantener en la ruta adecuada a la entidad, permitiendo centrar los fines a través de la métrica de desempeño actual y la comparación con la normativa, también abarca la corrección de la deficiencia, si la hubiese, del desempeño.

De igual manera, para las dimensiones 1, 2 y 3, Latkovskyi (2020), Gębczyńska, & Marczak, R. (2020), West y Blackman, 2015, Lourenço (2023), Limberg et al., 2021 y Golovin & Petrova (2021), precisan que en la gestión administrativa gubernamental cumple un rol esencial, ya que es parte del sistema de la administración gubernamental, por tanto, están obligadas a incrementar su eficiencia operativa; estas son normadas por leyes y normas que buscan regular las decisiones administrativas de índole gubernamental. Si los gobiernos y sus entidades gubernamentales quieren responder exitosamente a estas problemáticas emergentes, necesitan poder idear y actuar de forma estratégica, además de ser capaces de medir sus desempeños a corto y largo plazo. Los elementos importantes que conforman la estructura organizativa de gobernanza, como objetivos, tareas, competencias, responsabilidades, sólo pueden reflejarse en la regulación jurídica del gobierno como principal fuente de formación e influencia en la gestión administrativa.

Finalmente, enfocándose específicamente en la dimensión 4, en el artículo 43, párrafo segundo, de la Ley N° 29158 designa al "Control" como uno de sus sistemas administrativos. La Contraloría General de la República es el

órgano rector del sistema, con la responsabilidad primordial de cautelar por la transparencia de la gestión gubernamental. Entre sus tareas se encuentran las auditorías internas y externas de los procedimientos y operaciones estatales, teniendo como objetivo primordial de garantizar el correcto uso del recurso público y la legitimidad de las actividades administrativas. El Sistema Nacional de Control y la Contraloría General de la República se rigen por la Ley N° 27785, donde establece las normas y principios para la conformación y funcionamiento del Sistema Nacional de Control. Forman parte de este sistema la Contraloría General de la República, los Órganos de Control Institucional y las Unidades de Control Interno. Por otro lado, la Ley N° 29622, que regula el Control Interno en las Entidades del Estado, señala las normas para la conformación y funcionamiento de las Unidades de Control Interno. Estas instituciones se encargan de analizar la gestión institucional y supervisar los procedimientos administrativos y financieros de las empresas públicas (MEF, 2023).

Por otro lado, la variable 2, Wang et al. (2022) consideran en sus conceptos, que la gestión operativa se estructura como un enfoque organizativo eficaz. Además, Caldeira et al. (2019) creen que los objetivos organizacionales deben estar dirigidos a mejorar las circunstancias que permiten a los individuos realizar actividades económicas y sociales regulares, lo que requiere una gestión adecuada de cada proceso. Grover et al. (2020) enfatizan la necesidad de implementar la gestión de procesos, destacando su papel fundamental en la preparación de la empresa para hacer frente a las cuestiones ambientales. Los errores pueden reconocerse y abordarse mediante la supervisión continua de las operaciones, reforzando los componentes estratégicos para alcanzar un rendimiento óptimo.

En esa misma línea, la dimensión 1 Gestión de recursos humanos, cuenta con un respaldo teórico en La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) y su reglamento, señalados en la Ley N° 31419, definen los lineamientos garantizando la competencia y desempeño en la función pública de los

empleados públicos y directivos de libre nombramiento y remoción, así como otras disposiciones señaladas en el Decreto Supremo Nro. 053-2022-PCM. Rivero & Dabos (2017) sostiene que las instituciones con el fin de aumentar la capacidad que tiene para conseguir, retener y desarrollar potencial humano para sus propósitos necesitan implementar eficientemente una gestión óptima de los recursos humanos. Considerando que todos los trabajadores tienen habilidades que puedan generar valor a la institución, existen individuos que sobresalen en sus ámbitos correspondientes de sus pares. Por este motivo es que saber identificar estos valores agregados y comprender la mejor manera de gestionarlos es un proceso importante para desarrollar capacidades competitivas.

Asimismo, la dimensión 2 gestión de bienes, 3 gestión de servicios y 4 gestión de obras; cuenta con respaldo teórico en la Ley Nro. 30225, Ley de Contrataciones del Estado, intenta fomentar y controlar la adquisición de bienes, servicios y obras por parte de las entidades públicas y aprobado con DS Nro. 344-2018-EF. Pawlowski & Scholta (2023), Menciona que la gestión de servicios resulta de la integración de la proactividad en los servicios gubernamentales (Veiga et al., 2016). La proactividad en los servicios gubernamentales se logra en una entidad gubernamental que impulsa sus servicios hacia sus usuarios en función de sus demandas, preferencias, circunstancias y contexto de vida y ubicación (Linders, et al., 2018). Gestión de bienes, es el proceso mediante el cual se gestiona mediante procesos de contratación bienes que buscan satisfacer a la entidad pública (bienes muebles e inmuebles y a sus ciudadanos (alimentos, utensilios, medicinas, etc). Gestión de obras: Arns et al. (2023) señala que es de gran importancia en este contexto por varias razones, tiene valor significativo, las obras gubernamentales entregadas a la ciudadanía son de gran importancia e impacto social mucho más allá de su presencia física (Andrade & Soares, 2020) orientar las acciones, los recursos y el esfuerzo y compromiso de los funcionarios de la entidad. De este modo, es relevante poder tener criterios, índices e indicadores que puedan establecer las jerarquías de las obras que se deben realizar en una institución gubernamental, fundamentalmente

aquellas obras que se les considera ordinarias, dicho de otro modo, aquellas obras que no son relevantes a comparación de sus alternativas ya sea por el grado de importancia o emergencia.

Por otra parte, la masiva utilización de las TI - Tecnologías de la Información, dentro de las actividades y procesos administrativos gubernamentales sopesan la carencia del material humano y amortiguan el efecto que tiene la acumulación de las políticas de sobrecarga administrativa (Adam et al., 2019). La gestión administrativa de carteras y proyectos de TI (Tonelli et al., 2017) es un proceso clave de gobernanza de TI que implica el “proceso de priorización de inversiones y proyectos de TI” (Haes & Grembergen, 2016). Por este motivo, puede ser de gran importancia la información obtenida del gobierno de TI, ya que permitiría monitorear de forma adecuada esta sobrecarga administrativa y su capacidad, incluyendo los distintos proyectos de TI que se implementan y desarrollan.

Así también, los eruditos en temas de administración estatal recientemente han comenzado a ampliar y prestar las teorías sobre el tema en cuestión como los son la motivación y el liderazgo según Grimmelikhuijsen (2017); la competencia y la elección de los servicios gubernamentales según (Jilke, 2015), la documentación sobre temas del desempeño (Baekgaard y Serritzlew, 2016 ; Olsen, 2015), la transparencia (Grimmelikhuijsen y Meijer, 2014; Fine Licht, 2014) y confianza en los servidores públicos según Van Ryzin (2011). Al mismo tiempo, el conjunto de herramientas metodológicas de los académicos de la administración pública está cada vez más informado por los avances dentro de la psicología, por ejemplo, mediante el uso de métodos experimentales (Bouwman y Grimmelikhuijsen, 2016) y técnicas de medición (Kim et al., 2013). Lo antes mencionado no es un tema de sentido común. Hay psicólogos que conectan sus teorías realizadas en el campo de la administración gubernamental de forma explícita en artículos en “*Public Administration Review*” (Tybur y Griskevicius, 2013). Por poner un ejemplo Bakker (2015) integró conocimientos establecidos para la psicología empresarial a la problemática de la motivación de las actividades

gubernamentales, por medio de desarrollar una estrategia que permita conectar el estereotipo de las demandas laborales y los recursos.

Por otra parte, la gestión operativa según Molina et al. (2020), Maldonado (2018) y Haicheng et al. (2023), manifiestan que el desarrollado dentro de una entidad, requiere pasar por una serie de procesos, procesos enmarcados en etapas suponen movilizar, es decir por medio de estrategias brindar diferentes tipos de recursos para optimizar dicha gestión, procesos que al ser eficientes hacen que la entidad sea eficiente en consecuencia. Los procesos operacionales, se interrelacionan y resultan en recursos suficientes para dar mejores productos; también estos procesos son los encargados de lograr los objetivos de la entidad. Es decir, cuanto mejor sean las habilidades del gerente en temas de gestión, mejor serán los resultados operacionales de la organización (Good & Schwepker, 2022; Khan & Khan, 2021). Así, la eficiencia de la gestión operativa refleja, en cierta medida, la capacidad de gestión del directivo (Chen et al., 2021; Ripoll-Zarraga & Huderek-Glapska, 2021).

Por otro lado, Huapaya (2023), Montero & Solano (2020), Gonzales & Rangel (2019) y Rodríguez & Castro (2023), sostienen que la gestión operativa, en el contexto gubernamental, las actividades periódicas que se realizan están a cargo de la dirección de la gestión, dirección que busca a través del cumplimiento de tareas adecuadas mejoran los niveles de bienestar en la ciudadanía basando siempre en los objetivos gubernamentales establecidos en el periodo de mando, también es denominada “gestión hacia abajo” es decir desde los altos mandos y directivas hacia los más bajos niveles de la pirámide organizacional, esto con la finalidad de alinear los objetivos y conseguir los propósitos de la institución; esto implica la gestión de recursos técnicos, financieros y humanos, así como la planificación y supervisión de proyectos y servicios públicos, con el fin de brindar a la población servicios y bienes de manera óptima para satisfacer sus demandas y garantizar el fiel cumplimiento de todas las normativas legales en vigencia y objetivos institucionales.

III. METODOLOGÍA

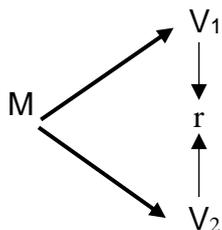
3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación

Es de tipo Básica,

3.1.2 Diseño de investigación

Su representación es así:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión administrativa

V2 = Gestión operativa

r = Relación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Gestión operativa

La conceptualización de las variables están establecidas en la matriz operacional.

3.3. Población, muestreo, muestra y unidad de análisis.

Población

La población del estudio son los trabajadores actuales del gobierno regional de San Martín 2023, según nómina de la oficina de gestión de las personas son 283 trabajadores; en concordancia, con Ruiz et al. (2022), son las personas que una investigación quiere conocer con características únicas y similares que ayudarán al desarrollo de estudio.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Se incluyeron al estudio de investigación a los empleados del Gobierno Regional San Martín sujetos a la actual normativa laboral del DL 276 y DL 1057

Criterios de exclusión: Se procedió a excluir del análisis a los empleados con tiempo laboral menor de tres meses de experiencia. Además, no se tuvo en cuenta en la investigación a las personas con situaciones de salud delicadas, ni se incluyó en el estudio a quienes no manifestaron su voluntad de comprometerse voluntariamente.

Muestra.

La muestra está conformada por 84 trabajadores entre los cuales se encuentra en los regímenes laborales del DL 276 y DL 1057; que tiene más de tres meses labrando en la entidad, por el tamaño de la muestra (Hurtado, 2018).

Para estimar el tamaño de la muestra se usó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = Población Total

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza (que es 95%, equivalente a 1,96)

E = Margen de error (que es de un 5%, equivalente a 0.05)

P = Valor esperado del universo (50% del universo. equivalente a 0.5)

q = Valor esperado del universo (50% del universo, equivalente a 0.5)

Calculando: n = 84

Unidad de análisis: Estará constituida por los trabajadores del Gobierno Regional San Martín.

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

Técnica

El enfoque elegido es el uso de encuestas, como propone Zambrano (2020). Se utilizará el instrumento pertinente para adquirir eficazmente los datos esenciales mediante el uso de encuestas a gran escala y sondeos de opinión rápidos, lo que facilitará el proceso de recopilación de conclusiones.

Instrumento

Como instrumento se ha elegido el cuestionario, el cual será utilizado para recabar información para el estudio. El cuestionario se administrará en formato textual y virtual, abarcando ítems cerrados, abiertos, de opción múltiple, dicotómicos, de rango, entre otros, tal como lo describe Muñoz (2011). En cuanto a la variable 1, se utilizó como modelo para su elaboración el cuestionario de Tejada (2019), con 20 ítems dispersos en cuatro dimensiones. Además, se utilizará la escala de Likert para evaluar el grado de administración administrativa. Esta escala estará dividida en las siguientes categorías: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). También se facilitarán escalas para ayudar a comprender los resultados: Nivel bajo (20-46), medio (47-73) y alto (74-100).

Del mismo modo, el diseño del cuestionario para la variable 2 tendrá 16 ítems dispersos en cuatro dimensiones. Se procedió utilizar la escala de Likert para evaluar el grado de gestión operativa. Por ende, se desarrollaron los siguientes valores de escala: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). En la interpretación de los resultados se utilizarán las siguientes escalas: Mala (16-36), Regular (37-58) y Buena (59-80).

Validez

Para la determinación de ello se empleó el juicio de expertos, para lo cual se realizó la incorporación de 5 profesionales que cuenten con la acreditación respectiva al igual que la experiencia requerida y además se utilizó el de V de Aiken, el mismo que asciende a 0.91.

El nivel de confiabilidad según alfa de cronbach fue de 0.713 para la variable gestión administrativa y 0.704 para gestión operativa; los datos aplicados demuestran que es aceptable.

Confiabilidad

Según Oviedo y Campo (2005), refieren que es un índice que se emplea para medir y calcular la coherencia interna y la fiabilidad de una escala, que también puede expresarse como una evaluación del grado de asociación de los componentes de un instrumento. Además, indica que el valor más bajo del coeficiente alfa de Cronbach es menor a 0,70; entonces la consistencia interna de la escala empleada será deficiente. Por otra parte, el valor máximo previsto es 0,90, y cualquier resultado que supere este umbral se considera una prueba de redundancia o duplicación. Múltiples ítems que miden puntualmente las mismas características de un constructo, por lo tanto, los ítems que están midiendo ese aspecto deben eliminarse porque son redundantes. Los valores alfa que se sitúan entre 0,70 y 0,90 suelen ser los preferidos.

3.5 Procedimientos

La obtención de datos del estudio partió de la revisión documental sobre los temas de importancia en la investigación, es decir las variables de estudio. Estos datos que posteriormente se convirtió en información, dan el sustento técnico a las variables estudiadas para su comprensión. Para obtener estos datos se realizaron encuestas en una organización, que previo a una autorización formal se pudieron aplicar los cuestionarios. Asimismo, se procedió a realizar las encuestas se contó con dos profesionales en contabilidad, que fueron soporte para cualquier inconveniente o duda sobre

el cuestionario. Para culminar, por medio de un software estadístico se estableció el rechazo o la aceptación de la hipótesis planteada en un inicio, para posteriormente dar recomendaciones, conclusiones y sugerencias.

3.6 Métodos de análisis de datos.

Para la recolección de datos del estudio se utilizarán métodos descriptivos e inferenciales, los cuales jugarán un papel crítico en la evaluación de la gestión administrativa, usando la escala sugerida en los instrumentos. Además, estas metodologías serán fundamentales para medir el grado de eficacia de la gestión operativa en el gobierno regional San Martín. Utilizando el programa Microsoft Excel, se ordenarán y contabilizarán los datos adquiridos. Se utilizó el software estadístico “SPSS” v26 para el análisis inferencial y para determinar la correlación entre las variables y sus correspondientes dimensiones.

3.7 Aspectos éticos.

Durante el desarrollo de la investigación, se seguirá los principios éticos de: **Autonomía**, es participar voluntariamente en la aplicación de los instrumentos, sin ser afectados por razones externas. Del mismo modo, la **Justicia**, se protegerá los participantes en sus derechos, las respuestas otorgadas en los instrumentos serán confidenciales y custodiadas en todo el proceso. Asimismo, la **Beneficencia**, se realizará sin perjudicar la entidad de los partícipes, prevalecerá el propósito de lograr contribuir a corregir la gestión administrativa y gestión operativa del gobierno regional de San Martín. Así también, la **No maleficencia**, durante el proceso no se causará daño a los participantes ni a la institución que se involucrarán en las actividades de la investigación, sean estas directas o indirectas, se impartirá el respeto hacia la propiedad del estado. Finalmente, el **Derecho**, los participantes, podrán estar inmersos en el trabajo de investigación. Por otro lado, no se vulnerará los derechos de autor del estudio o los estudios relacionados con las variables objeto de investigación, las que serán citadas en concordancia a las normas vigentes para la “APA”.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivo

Tabla 1

Nivel de la gestión administrativa

Niveles	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20 - 46	0	0 %
Medio	47 - 73	48	57,1 %
Alto	74 - 100	36	42,9 %
	Total	84	100,0 %

Fuente: Elaboración propia. Instrumento aplicado en los trabajadores de la entidad objeto de estudio.

Interpretación:

Según los datos la Tabla 1, con un 57,1% del total de encuestados manifiestan que el nivel de gestión administrativa en el Gobierno Regional San Martín se encuentra en un nivel medio. Al respecto, los trabajadores señalan la falta de participación en la planificación operativa de la institución, la falta de comunicación en todos los niveles organizacionales, la falta de estandarización en los procesos administrativos y la falta de objetivos compartidos entre las gerencias, entre otras situaciones fuera del alcance de nuestra investigación. Por el contrario, el 42,9% cree que la administración es buena. Este grupo enfatiza la necesidad de implementar acciones correctivas y utilizar adecuadamente el Manual de Organización y Funciones en cada área de la institución.

Tabla 2

Nivel de la gestión operativa

Grados	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16 - 36	0	0 %
Regular	37 - 58	63	75.0 %
Bueno	59 - 80	21	25.0 %
	Total	84	100.0%

Fuente: Elaboración propia. Instrumento aplicado a los trabajadores de la entidad objeto de estudio.

Interpretación:

El cuadro 2 muestra que el nivel de la gestión operativa en el Gobierno Regional San Martín su grado es regular, con el 75% del total de encuestados en esta categoría. Esta evaluación se basa en las percepciones de los trabajadores, quienes manifiestan que la entidad carece de una descripción de puestos y requisitos aceptables, y no proporciona los recursos, instrumentos y herramientas necesarias para garantizar un desempeño óptimo. También se mencionan otras cuestiones fuera del alcance de nuestra investigación. Por el contrario, el 25% está de acuerdo en que la gestión operativa es de grado alto. Este conjunto de empleados destaca el papel beneficioso de la gestión en las obras públicas en la consecución de los objetivos institucionales, lo que repercute en su impresión favorable de la gestión operativa.

4.2 Resultados Descripción inferencial

Tabla 3

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión Administrativa	,149	84	,000
V2: Gestión Operativa	,169	84	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del sistema SPSS v26

Interpretación:

Según resultado de la tabla 3, y teniendo en cuenta que la muestra es mayor a 50 ($n > 50$), se utilizará el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el mismo permitió comprobar si el proceso de los datos eran normales o no. Asimismo, la variable gestión administrativa su significancia es de ,000 ($p < 0,05$), en tanto la variable gestión operativa el nivel de significancia es de ,000 ($p < 0,05$). La prueba de normalidad del valor p constituye su significancia. Dado que $p < 0.05$ aceptamos la H_a y rechazamos la H_0 , al examinar la muestra, se comprobó que no se ajustaba a una distribución normal, según coeficiente de Rho de Spearman, se está aplicando una correlación estadística no paramétrica.

Tabla 4

Relación según dimensiones entre la gestión administrativa y la gestión operativa

		Correlaciones					
		D1: Planeación	D2: Organización	D3: Dirección	D4: Control	V2: Gestión Operativa	
Rho de Spearman	D1: Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,418**	,156	-,162	-,093
		Sig. (bilateral)	.	,000	,156	,140	,403
		N	84	84	84	84	84
	D2: Organización	Coeficiente de correlación	,418**	1,000	,358**	,215*	-,002
		Sig. (bilateral)	,000	.	,001	,049	,983
		N	84	84	84	84	84
	D3: Dirección	Coeficiente de correlación	,156	,358**	1,000	,185	-,102
		Sig. (bilateral)	,156	,001	.	,092	,356
		N	84	84	84	84	84
	D4: Control	Coeficiente de correlación	-,162	,215*	,185	1,000	-,122
		Sig. (bilateral)	,140	,049	,092	.	,271
		N	84	84	84	84	84
	V2: Gestión Operativa	Coeficiente de correlación	-,093	-,002	-,102	-,122	1,000
		Sig. (bilateral)	,403	,983	,356	,271	.
		N	84	84	84	84	84

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia. Instrumento aplicado a los trabajadores de la entidad objeto de estudio.

Interpretación:

Según la tabla 4, refleja que no existe relación entre las dimensiones gestión administrativa y gestión operativa, debido a que el valor sig es >0.01 , según el Rho de Spearman la correlación es negativa muy baja en las dimensiones: planeación $Sp = -0.093$, organización $Sp = -0.02$, dirección $Sp = -0.102$ y control $Sp = -0.122$.

Tabla 5

Relación entre la gestión administrativa y la gestión operativa

			V1: Gestión Administrativa	V2: Gestión Operativa
Rho de Spearman	V1: Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	-,095
		Sig. (bilateral)	.	,392
		N	84	84
	V2: Gestión Operativa	Coeficiente de correlación	-,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,392	.
		N	84	84

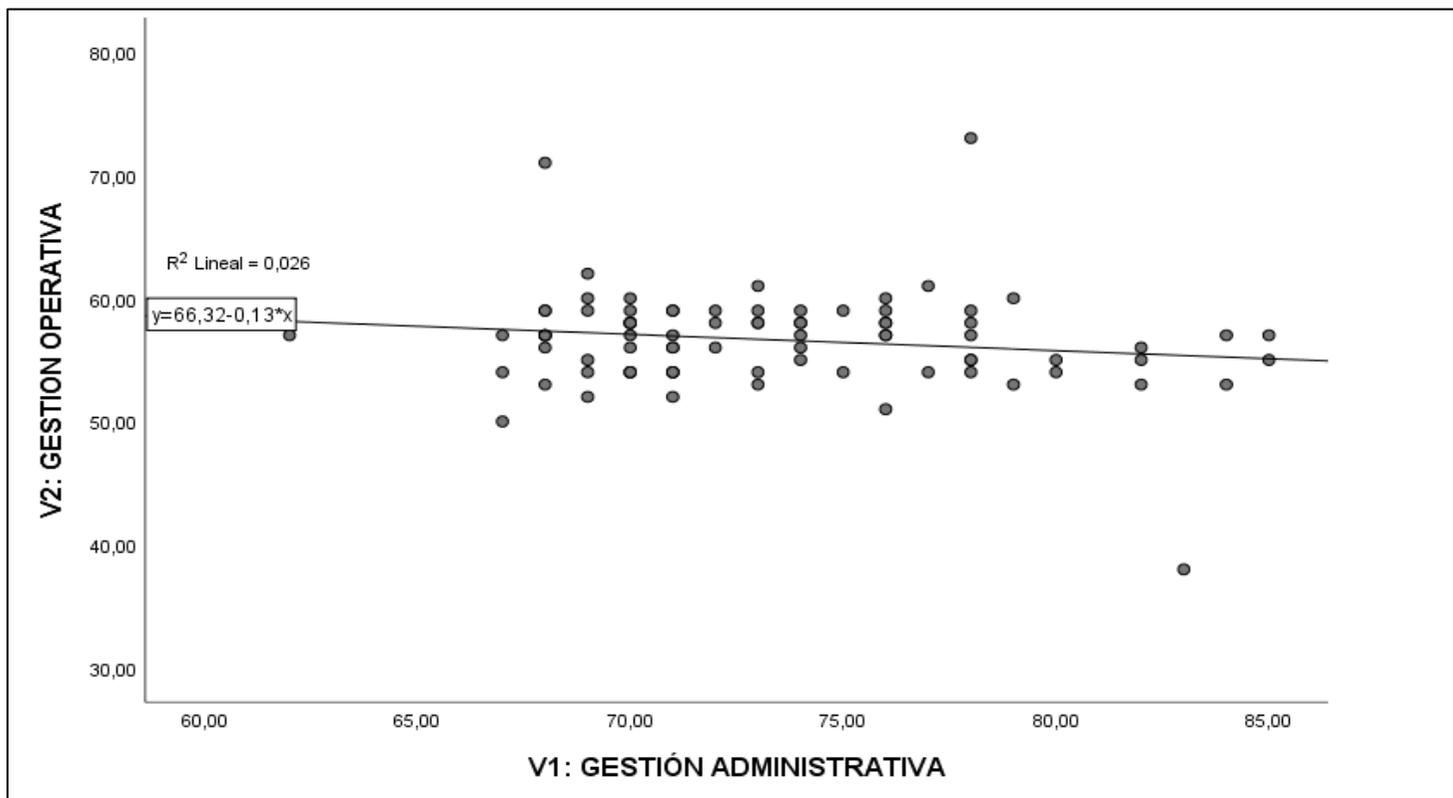
Fuente: Datos obtenidos del sistema SPSS v26.

Interpretación:

Según la tabla 5, el resultado muestra que el p-valor que se determinó de las variables es de - 0,095 (p-valor > 0.05), nos muestra que la correlación Rho de Spearman es 0.392, indicando que no existe relación significativa entre las variables gestión administrativa y la gestión operativa del Gobierno Regional San Martín, 2023.

Figura 1

Gráfico de dispersión entre las variables de estudio



Fuente: Elaboración propia, datos del sistema SPSS v26.

Interpretación:

La figura 1, nos muestran que el coeficiente de determinación R^2 es de 0.026, por lo que solo el 2.6 % de la variable gestión operativa influye en la variable gestión administrativa. Por tanto, no existe dependencia entre las variables.

V. DISCUSIÓN

El análisis del estudio en relación con los antecedentes, iniciaré considerando que el nivel de gestión administrativa en el Gobierno Regional San Martín se encuentra en nivel medio, con un 57,1% del total de encuestados. Al respecto, los trabajadores señalan la falta de participación en la planificación operativa de la institución, la falta de comunicación en todos los niveles organizacionales, la falta de estandarización en los procesos administrativos y la falta de objetivos compartidos entre las gerencias, entre otras situaciones fuera del alcance de nuestra investigación. Por el contrario, el 42,9% cree que la administración es buena. Este grupo enfatiza la necesidad de implementar acciones correctivas y utilizar el Manual de Organización y Funciones (MOF) en cada área de la entidad. Este resultado tiene relación con los resultados que muestra Chirinos et al. (2022), que establecieron que la gestión administrativa en los diferentes niveles de gestión pública se encuentra debilitada, debido a la deficiente distribución de bienes, carencias de comunicación interpersonal, poco liderazgo por parte de los jefes de las diferentes áreas. Así también, Castillo (2022), en su investigación desarrollada en Emapa San Martín S. A. en el año 2021, el resultado de la investigación fue que un 50 % consideraron como regular la gestión administrativa, 30 % como malo y tan solo el 20 % consideraron bueno, estos mismos resultados se obtuvieron sobre la calidad del servicio.

Del mismo modo, Melnychuk et al. (2023); cuando manifiesta que al establecer y ordenar las principales amenazas que se dan dentro de la administración eficaz del potencial humano en sistema administrativo gubernamental, debe establecer como objeto de investigación el sistema administrativo de potencial de personal. El método científico empleado fue el econométrico, quien permitió llegar al objetivo de estudio estableció de manera que identificó y organizó las principales amenazas que se dan dentro de la administración eficaz del potencial humano en sistema administrativo gubernamental. Resulta de esta investigación la identificación de las principales amenazas de la administración eficaz del potencial humano en sistema administrativo gubernamental. Así fue como se estableció la

necesidad de contar con respuestas operativas a estas amenazas, respuestas que deben ser estratégicas y tácticas.

Chirinos et al. (2022) señala que las dimensiones de una Gestión administrativa fueron planteadas por Stoner y Wankel en los años 90: Planeación, Organización, Dirección y Control. En nuestro estudio, la dimensión planeación el 83.33% de los encuestados revelan que está en un nivel medio y el 17.67% nivel alto, la dimensión organización el 59.52% de los encuestados revelan que está en nivel alto y el 39.29% en nivel medio; la dimensión dirección el 83.33% de los encuestados manifiestan que está en un nivel medio y el 17.67% en nivel alto y la siguiente dimensión de control el 85.71% manifiestan que está en nivel medio, el 11.90% en nivel bajo y el 2.38% en nivel alto. Por tanto, los resultados concuerdan con lo que manifiesta Golovin & Petrova (2021), en la práctica, vemos que no todos los componentes del sistema de gestión administrativa están regulados normativamente, sólo algunos de ellos tienen un carácter institucionalizados e implementados a través de instituciones especialmente creadas. Al mismo tiempo, los elementos importantes que conforman la estructura organizativa de gobernanza, como objetivos, tareas, competencias, responsabilidades, sólo pueden reflejarse en la regulación jurídica del sistema de órganos de gobierno como principal fuente de formación e influencia en la gestión administrativa. Ya no bastaba con que las instituciones estatales estuvieran orientadas al simple cumplimiento de objetivos; es necesario reconfigurarlas para lograr la máxima eficacia del sistema de poder mediante la sincronización de los procesos. La participación del aparato civil y las organizaciones en la gobernanza mediante la formación, la aplicación de las decisiones y el control de su ejecución contribuye a garantizar el equilibrio entre los intereses gubernamentales y los individuales.

Así también, se evidencia que el grado de gestión operativa en el Gobierno Regional San Martín, es regular, el mismo que representa el 75% del total de encuestados, ello debido a que los trabajadores consideran que la entidad no cuenta con la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del

puesto, no proporciona los materiales necesarios; instrumentos y herramientas necesarias para que el trabajador tenga un buen desempeño, entre otras situaciones administrativas ajenas a nuestra investigación. Asimismo, el 25% considera la gestión operativa se encuentra en un grado bueno, ello debido a que los trabajadores consideran que la gerencia regional de infraestructura de la entidad contribuye con lograr los objetivos de la institución; de acuerdo con los resultados, concuerdo con la opinión de Caldeira et al. (2019) creen que los objetivos organizacionales deben estar dirigidos a mejorar las circunstancias que permiten a los individuos realizar actividades económicas y sociales regulares, lo que requiere una gestión adecuada de cada proceso. Grover et al. (2020) enfatizan la necesidad de implementar la gestión de procesos, destacando su papel fundamental en la preparación de la empresa para hacer frente a las cuestiones ambientales. Los errores pueden reconocerse y abordarse mediante la supervisión continua de las operaciones, reforzando los componentes estratégicos para alcanzar un rendimiento óptimo.

Rivero & Dabos (2017) sostiene que las instituciones con el fin de aumentar la capacidad que tiene para conseguir, retener y desarrollar potencial humano para sus propósitos necesitan implementar eficientemente una gestión óptima de los recursos humanos. Se establecieron 4 dimensiones: Gestión de servicios, gestión de recursos humanos, gestión de obra y de bienes. En nuestro estudio la dimensión recursos humanos el 89.29% de los encuestados manifiestan que está en un grado medio y el 10.71% en grado alto, la dimensión gestión de servicios el 80.95% de los encuestados manifiestan que está en un grado medio, el 17.86% en grado alto y el 1% en grado bajo, la dimensión gestión de bienes el 52.38% de los encuestados manifiestan que está en un grado bajo y el 47.62% en grado medio y la dimensión gestión de obras el 92.86% de los encuestados revelan que está en un grado alto, el 5.95% en grado medio y el 1% en grado bajo. Del análisis a cada una de las dimensiones, concuerdo con Rodríguez & Castro (2023), cuando manifiesta que la gestión operativa en las empresas públicas se le denomina al conjunto de actividades, procesos y estrategias implementados por estas entidades

gubernamentales para asegurar la transparencia, la eficiencia y eficacia en la ejecución de sus operaciones diarias. Del mismo modo Minta y Feijó (2022), menciona que la gestión de recursos técnicos, financieros y humanos, así como la planificación y supervisión de proyectos y servicios públicos, con el fin de brindar a la población servicios y bienes de manera óptima para satisfacer sus demandas y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y las normativas legales vigentes. Por lo tanto, la gestión operativa busca optimizar la utilización de recursos, mejorar los servicios brindados y promover la rendición de cuentas periódicas ante la sociedad en el contexto de empresas públicas en áreas como el agua potable, alcantarillado, energía, transporte, entre otros. En este sentido, tras el estudio realizado, se determinó que la gestión operativa se encuentra en un grado regular, ello debido a la falta de la optimización de los recursos.

Al determinar el objetivo específico 3, refleja que no existe dependencia entre las dimensiones gestión administrativa y gestión operativa, debido a que el valor sig es >0.01 , según el Rho de Spearman la correlación es negativa muy baja en las dimensiones: planeación $Sp = -0.093$, organización $Sp = -0.02$, dirección $Sp = -0.102$ y control $Sp = -0.122$. Por tanto, es necesario aplicar lo que estableció Wang, H. (2022), cuando menciona que, con base en el modelo jerárquico difuso, el proceso de gestión administrativa, debemos centrarnos en cultivar la capacidad de ejecución y la capacidad de gestión; en la actitud laboral, el concepto general y predicar con el ejemplo tienen el mayor peso. Haicheng et al. (2023), manifiesta que, cuanto mejores sean las habilidades de gestión del gerente, más eficientes serán las operaciones de la empresa (Good & Schwepker, 2022; Khan & Khan, 2021). Así, la eficiencia de la gestión operativa refleja, en cierta medida, la capacidad de gestión del directivo (Chen et al., 2021; Ripoll-Zarraga & Huderek-Glapska, 2021).

Así también, Maldonado (2018) señala que la gestión operativa desarrollada dentro de una entidad, requiere pasar por una serie de procesos, procesos enmarcados en etapas suponen movilizar, es decir por medio de estrategias brindar diferentes tipos de recursos para optimizar dicha gestión, procesos

que al ser eficientes hacen que la entidad sea eficiente en consecuencia. Los procesos operacionales, se interrelacionan y resultan en recursos suficientes para dar mejores productos dando el valor agregado; también estos procesos son los encargados de lograr los objetivos institucionales. Los procesos de sustento son los relacionados con los trabajadores, dando a los demás procesos suficientes recursos físicos, en concordancia con las exigencias de sus usuarios (Molina et al.,2020).

Por otro lado, del objetivo general se determinó que no existe relación significativa entre las variables gestión administrativa y la gestión operativa del Gobierno Regional San Martín, 2023, los resultados fueron el p-valor de las variables es de - 0,095 (p-valor > 0.05), el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.392. Al respecto, Collantes (2023) en su estudio de investigación los resultados mostraron que en un 74.29 % consideran bueno el nivel de la modernización del estado, y la gestión administrativa obtuvo un 81 %. Se concluye de la investigación que en la municipalidad de Bellavista, existe relación positiva entre la variables de modernización del estado y la variable gestión administrativa municipal en el 2023, resultados que son diferentes a los resultados que podemos mostrar en la tabla 5, pues en la figura 1, nos muestra que el coeficiente R2 es de 0.026, y que solo el 2.6 % de la variable gestión operativa influye en la variable gestión administrativa. Por tanto, no existe dependencia entre las variables.

Wang, H. (2022). Con fundamento en los estereotipos de jerarquía difuso, esta investigación analizó la calidad de la administración de la gestión de los hospitales y la calidad de esta. Ya que debemos poner esfuerzos en lo que respecta al proceso de gestión administrativo en desarrollar capacidades de ejecución y gestión. Los resultados fueron: En el departamento de garantía de servicio, el desempeño laboral es 30%, la capacidad para el trabajo es 20%, y la satisfacción y actitud laboral es 25% en cada una. En cuanto al área de la administración técnica, la capacidad de coordinación, gestión e innovación son del 5 %, 30 % y 5 % respectivamente. En la gestión de partidos y gobiernos, la capacidad de análisis y discriminación es 5% y el poder ejecutivo

es 30%. El 20 % corresponde a la garantía de servicio la adaptabilidad, 15 % en la capacidad de coordinación y comunicación, el análisis y juicio es 15% y la gestión su capacidad es 10%.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Se ha podido determinar que no existe relación significativa entre las variables gestión administrativa y la gestión operativa del Gobierno Regional San Martín, 2023; con un valor sig. de $0.392 > 0.05$, es una correlación negativa muy baja Rho de Spearman $Sp = -0.095$. Asimismo, el grado de dependencia solo es el 2.6 % y el coeficiente de determinación según la figura 01 es $R^2 = 0.0026$; es decir no existe dependencia entre las variables.

6.2 Con el 57.1%, el nivel de gestión administrativa es medio, los trabajadores manifiestan que no participan en la planeación operativa de la institución, no existe comunicación en todos los niveles de organización, procesos administrativos no estandarizados, entre otras situaciones administrativas ajenas a nuestra investigación. Asimismo, el 42.9% considera que se encuentra en un nivel alto, ello debido a que consideran que es fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la entidad, la entidad realiza acciones correctivas en la gestión de procesos administrativos y sobre todo es importante el trabajo en equipo para una buena gestión administrativa.

6.3 El grado de gestión operativa es regular, con el 75%; trabajadores consideran que la entidad no cuenta con la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del puesto, no proporciona los materiales necesarios; instrumentos y herramientas necesarias para que el trabajador tenga un buen desempeño, entre otras situaciones administrativas ajenas a nuestra investigación. Asimismo, el 25% considera la gestión operativa se encuentra en un grado bueno, ello debido a que los trabajadores consideran que la gerencia regional de infraestructura contribuye con el logro de los objetivos institucionales.

6.4 El valor sig es > 0.01 , por ende no existe relación significativa entre las dimensiones gestión administrativa y gestión operativa, según el Rho de Spearman la correlación es negativa muy baja en las dimensiones: planeación $Sp = -0.093$, organización $Sp = -0.02$, dirección $Sp = -0.102$ y control $Sp = -0.122$.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** El Gobierno Regional San Martín debe optimizar los niveles de conexión en todos los niveles de la institución, planeando estratégicamente el trabajo en equipo y fluida comunicación asertiva. Ello se logrará si las jefaturas comparten con todas las áreas las metas a las cuales se desean llegar.
- 7.2** El Gobierno Regional San Martín debe considerar que es fundamental que se aplique el MOF, ello permitirá que cada área usuaria tome en cuenta la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del puesto. Asimismo, es importante proporcionar los materiales necesarios; instrumentos y herramientas necesarias para que el trabajador tenga un buen desempeño y las áreas usuarias.
- 7.3** El Gobierno Regional San Martín debe fomentar programas de formación para sus empleados con el objetivo de aumentar los conocimientos en todos los niveles de gestión. Los trabajadores deben comprender los procedimientos implicados para adquirir los productos básicos, contratación de los servicios y ejecución de obras.
- 7.4** El Gobierno Regional San Martín debe tener en cuenta la participación de sus trabajadores durante la realización de sus planes operativos, es importante establecer las reales necesidades de todas las áreas usuarias.
- 7.5** El Gobierno Regional San Martín debe estimular la promoción de proyectos que potencien el crecimiento económico, social y cultural. La supervisión de las obras es fundamental para asegurar que la gerencia regional de infraestructura se apegue a los plazos establecidos para la culminación de las obras públicas, permitiendo contribuir efectivamente al cumplimiento de cada objetivo institucional y beneficiar a la población.

REFERENCIAS

- Adam, C., Hurka, S., Knill, C., & Steinebach, Y. (2019). *Policy accumulation and the democratic responsiveness trap*. Cambridge University Press. ISBN: 9781108481199.
https://assets.cambridge.org/97811084/81199/frontmatter/9781108481199_frontmatter.pdf
- Adam, C., Knill, C., & Fernandez-i-Marín, X. (2017). Rule growth and government effectiveness: Why it takes the capacity to learn and coordinate to constrain rule growth. *Policy Sciences*, 50, 241-268. <https://doi.org/10.1007/s11077-016-9265-x>
- Alexandre Arns Steiner, David Gabriel de Barros Franco, Elpidio Oscar Benitez Nara, Maria Teresinha Arns Steiner (2023). Creating technical criteria for the hierarchization of public works: Case study in Paraná state, Brazil, *Socio-Economic Planning Sciences*, Volume 90, 101748, ISSN 0038-0121, <https://doi.org/10.1016/j.seps.2023.101748>.
- Andrea Gabriela Rivero & Guillermo Enrique Dabos (2017) Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura, *Estudios Gerenciales*, Volume 33, Issue 142, Pages 39-51, ISSN 0123-5923, <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.003>.
- Ane Elixabete Ripoll-Zarraga, Sonia Huderek-Glapska (2021). Airports' managerial human capital, ownership, and efficiency, *Journal of Air Transport Management*, Volume 92, 102035, ISSN 0969-6997, <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2021.102035>.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3109>
- Baekgaard, Martin, and Søren Serritzlew (2016). "Interpreting performance information: Motivated reasoning or unbiased comprehension." *Public Administration Review* 76.1 : 73-82. <https://doi.org/10.1111/puar.12406>
- Bakker, A. B. (2015). A job demands–resources approach to public service motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 723-732. <https://doi.org/10.1111/puar.12388>

- Bao, Z., Xu, Y., Wang, X., y Yang, H.S. (2020). A Birandom Chance-Constrained Linear Programming Model for CCHP System Operation Management: A Case Study of Hotel in Shanghai, China. *Mathematical Problems in Engineering*, 16(1). <https://doi.org/10.1155/2020/1589415>
- Bayerlein, L., Knill, C., Limberg, J., & Steinebach, Y. (2019). The more the better? Rule growth and policy impact. In *International Conference on Public Policy (ICPP4)*. Montreal, Canada. <https://www.ippapublicpolicy.org/file/paper/5d08d0ca695ba.pdf>
- Bellé, Nicola (2015). "Performance-related pay and the crowding out of motivation in the public sector: A randomized field experiment." *Public administration review* 75.2 (2015): 230-241. <https://doi.org/10.1111/puar.12313>
- Borjas García, J. E. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo . *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 5(15 septiembre-diciembre), 79–97. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Bouwman, Robin, and Stephan Grimmelikhuijsen (2014). "Experimental public administration from 1992 to 2014: A systematic literature review and ways forward." *International Journal of Public Sector Management* 29.2 (2016): 110-131. <http://dx.doi.org/10.1108/IJPSM-07-2015-0129>
- Byung Yong Hwang, Eun Song Bae, Heung ug De Hong, Dae-cheol Kim(2019). Operational-Efficiency Improvement of Public R and D Management Agencies in South Korea, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, Volume 5, Issue 1, 13, ISSN 2199-8531, <https://doi.org/10.3390/joitmc5010013>.
- Caroline Pawlowski, Hendrik Scholta (2023). A taxonomy for proactive public services, *Government Information Quarterly*, Volume 40, Issue 1, 101780, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101780>.
- CEPAL, ILPES, Naciones Unidas. (2018). Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: Un gobierno abierto centrado en el ciudadano (2018 ed.). España, Trinidad y Tobago: CEPAL. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado>

- Chanamé, C. (2020). La gestión de operaciones y la gestión por procesos: Dos ausencias en la administración pública peruana. *Lima: Publicaciones de la Universidad Continental-Escuela de posgrado*.
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-de-operaciones-y-la-gestion-por-procesos-dos-ausencias-en-la-administracion-publica-peruana>
- Chirinos, J. W. C., Clavo, N. G., Llontop, V. E. P., & Núñez, M. M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de ciencias sociales*, (3), 294-305.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>
- Collantes Sandoval, Pedro Salvador (2023). *Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023*. Tesis de Postgrado. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/119497>
- Córdova Chirinos, J. W., García Clavo, N., Puicón Llontop, V. E., & Merino Núñez, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- de Andrade Lima, E. V., & Soares, R. A. (2020). Uma investigação dos critérios de risco relativos às obras públicas na gestão municipal irregular. *Revista Controle: Doutrinas e artigos*, 18(2), 283-314. <https://doi.org/10.1590/S1415-6552011000600017>
- de Fine Licht, Jenny. "Policy area as a potential moderator of transparency effects: An experiment." *Public administration review* 74.3.: 361-371.
<https://doi.org/10.1111/puar.12194>
- Del Castillo Naranjo, David Steven (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. – 2021. Tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81649>
- Dennis Linders, Calvin Zhou-Peng Liao, Cheng-Ming Wang (2018). Proactive e-Governance: Flipping the service delivery model from pull to push in Taiwan, *Government Information Quarterly*, Volume 35, Issue 4, Supplement, Pages S68-S76, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.08.004>.
- Flores Llanqui, E. L. (2021). *Gestión administrativa y ejecución presupuestal de las unidades operativas de la Municipalidad Distrital de Torata, en el año*

2019. Tesis de postgrado. Universidad José Carlos Mariátegui.
<https://hdl.handle.net/20.500.12819/1377>
- Gębczyńska, A. and Brajer-Marczak, R. (2020). Review of selected performance measurement models used in public administration. *Administrative Sciences*, 10 (4), 99. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/admsci10040099>
- Gestión administrativa y gestión operativa European, U. (2016). *Global trends to 2030: can the European Union meet the challenges ahead*. Publications Office of the European Union: Luxembourg. ISBN 978-92-823-9107-5: <http://dx.doi.org/10.2861/060748>
- Golovin, Y.A. and Petrova, O.V. (2021). The role of communication in the political-administrative management of national projects in the Yaroslavl region. *Social'nye i gumanitarnye znania*. <http://dx.doi.org/10.18255/2412-6519-2021-1-6-17>
- Gonzales Tapia, E. L., & Rangel Granda, R. (2019). *Implementación del control interno en la gestión operativa en la agencia bcp de jaén–2015*. Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6339>
- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2017). Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45-56. <https://doi.org/10.1111/puar.12609>
- Grimmelikhuijsen, Stephan G., and Albert J. Meijer (2014). "Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment." *Journal of Public Administration Research and Theory* 24.1 (2014): 137-157. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus048>
- Guillin Llanos, X. M., Mosquera Arévalo, A. P., & Pérez Cruz, I. C. (2022). Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Universidad Y Sociedad*, 14(1), 333-338. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2562>
- H. Scholta, I. Lindgren 2019 The long and winding road to digital public services: the next step: proactivity. https://www.researchgate.net/profile/Hendrik-Scholta/publication/338775455_The_Long_and

- Haes, S. D., & Grembergen, W. V. (2015). *Enterprise Governance of Information Technology: Achieving Alignment and Value, Featuring COBIT 5*. Springer Publishing Company, Incorporated.
<https://dl.acm.org/doi/abs/10.5555/2756805>
- Hafiz Syed Mohsin Abbas, Xiaodong Xu, Chunxia Sun, Sadia Abbas (2023). Impact of administrative state capacity determinants on sustainable healthcare, *Heliyon*, Volume 9, Issue 7, e18273, ISSN 2405-8440, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18273>.
- Haicheng Xu, Yingjie Zheng, Yanling Li, Xingbo Xu, Yaqi Xie (2023). Operational management efficiency and club convergence of Chinese state-owned toll road companies: A three-stage SBM-DEA model, *Research in Transportation Business & Management*, Volume 46, 100915, ISSN 2210-5395, <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2022.100915>.
- Hodgkinson IR, Hannibal C, Keating BW, Chester Buxton R, Bateman N (2017) Toward a public service management: past, present, and future directions. *J Serv Manag* 28:998–1023. <https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2017-0020>
- Hrechaniuk, R. (2019). Administrative activity as characteristic of public administration. *Actual problems of law*, 1(2), 106-110. doi:<https://doi.org/10.35774/app2019.02.106>
- Huapaya Cerna, C. A. (2023). *Oficina de auditoría interna su influencia en la gestión operativa en las empresas comerciales en la ciudad de Huacho 2019*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7329>
- Huda Khan, Zaheer Khan (2021) The efficacy of marketing skills and market responsiveness in marketing performance of emerging market exporting firms in advanced markets: The moderating role of competitive intensity, *International Business Review*, Volume 30, Issue 6, 101860, ISSN 0969-5931, <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2021.101860>.
- Iza-Mayorga RF, Ventura-Seclén GA, Mendizabal-Anticona WJ, Saldaña- Millán JM, Gonzales-Vigo MA, Albarrán-Gil JL. (2023) La gestión administrativa y los sistemas de salud. Antecedentes y perspectivas. *Rev Ciencias Médicas* <https://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/6101>

- Jaakkola, E., Helkkula, A. and Aarikka-Stenroos, L. (2015), "Service experience co-creation: conceptualization, implications, and future research directions", *Journal of Service Management*, Vol. 26 No. 2, pp. 182-205. <https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2014-0323>
- Jilke, Sebastian (2015). "Essays on the microfoundations of competition and choice in public service delivery." *Erasmus University Rotterdam*. <https://repub.eur.nl/pub/77856/>
- Klijn, E. H., & Koppenjan, J. (2015). *Governance networks in the public sector*. Routledge. ISBN 9780415707015. <https://www.routledge.com/Governance-Networks-in-the-Public-Sector/Klijn-Koppenjan/p/book/9780415707015>
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Latkovskiy, P. (2020). Public administration and its role in civil society. public administration in modern conditions: concept, characteristics, challenges. *Izdevniecība "Baltija Publishing"*, P. 114-130. <https://doi.org/10.30525/978-9934-588-67-9.8>
- Li Y, Qiu S (2020) More government, less governance: the preferences of Chinese public employees for governing public service delivery. *Policy Study* 43:422-442. <https://doi.org/10.1080/01442872.2020.1772218>
- Limberg, J., Steinebach, Y., Bayerlein, L., & Knill, C. (2021). The more the better? Rule growth and policy impact from a macro perspective. *European Journal of Political Research*, 60(2), 438-454. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12406>
- Limberg, J., Steinebach, Y., Bayerlein, L., & Knill, C. (2021). The more the better? Rule growth and policy impact from a macro perspective. *European Journal of Political Research*, 60(2), 438-454. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12406>
- Mahmoud, M. and Othman, R. (2021). New public management in developing countries: effects and implications for human resource management. *Journal of Governance and Integrity*, 4 (2), 73-87. <https://doi.org/10.15282/jgi.4.2.2021.5573>.

- Mahmoud, M. M. H., Othman, R., & Mahmoud, M. A. T. (2020). Performance Management System of Jordanian Public Sector Organisations: Greater Amman Municipality's (GAM) Experience. *International Journal of Human Resource Studies*, 10(2), 308-329. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i2.16915>
- Maldonado, J. (2018). Gestión de proyectos. *Honduras: MCC*. https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_proyectos__2018_
- Maria Petrescu (2019) From marketing to public value: towards a theory of public service ecosystems, *Public Management Review*, 21:11, 1733-1752, <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619811>
- Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2023). Sistemas Administrativos del Estado Peruano. <https://gestio-pusac.pe/news.php?slug=sistemas-administrativos-del-estado-peruano>
- Megan C. Good, Charles H. Schwepker (2022). Business-to-business salespeople and political skill: Relationship building, deviance, and performance, *Journal of Business Research*, Volume 139, Pages 32-43, ISSN 0148-2963, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.09.035>.
- Melnychuk, L., Andriychuk, Yu., Chaltseva, O., Shtyryov, O. and Yevtushenko, I. (2023). Counter threats to effective management of personnel potential in the public administration system. *Problems of theory and practice of financial and credit activity*, 2 (49), 426-434. <https://doi.org/10.55643/fcaptop.2.49.2023.4009>
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio De Las Ciencias*, 4(4), 206–240. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mercado, A. M. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Revista Sinapsis*, 11(1), 13-23. <https://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/204>
- Minnta, L., & Feijó, T. (2022). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. <http://dx.doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613>

- Molina Carrasco, Z. C., Ruiz Pérez, A., Collazos Alarcón, M. A., & Hernández Fernández, B. (2020) Operational Management Processes for Educational Quality. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/384/3842204009/index.htm>
- Montero Sahuaraura, C. O., & Solano Pinedo, S. J. (2020). Gestión de operaciones y la satisfacción en los usuarios en una empresa de transportes de Lima Norte en el 2020. Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4170>
- Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E. y Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- OCDE - Organization for Economic Cooperation and Development; IDB - Inter-American Development Bank (2020). Panorama of Public Administrations: Latin America and the Caribbean 2020. PARIS: OECD Publishing. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0002232>
- Olsen, Asmus Leth (2015). "" Simon Said," We Didn't Jump." *Pub. Admin. Rev.* 75: 325. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/pbcamnstn75&div=51&id=&page=>
- Organization for Economic Co-operation and Development; Inter-American Development Bank; World Bank. (2020). *Panorama of Public Administrations: Latin America and the Caribbean 2020*. PARIS: OECD Publishing. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0002232>
- Osborne, S. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003009153>
- Paciarotti, C., y Valiakhmetova, I. (2021). Evaluating Disaster Operations Management: An Outcome-Process Integrated Approach. *Production and Operations Management Society*, 30(2). <https://doi.org/10.1111/poms.13280>
- Plantera, F. (2019). Proactive governance enhances service delivery in Estonia. *E-Estonia*. <https://e-estonia.com/proactive-services-estonia/>

- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., y Calvache, O. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. ISBN: 978-958-8292-99-1. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Powell, M., & Osborne, S. P. (2020). Social enterprises, marketing, and sustainable public service provision. *International Review of Administrative Sciences*, 86(1), 62-79. <https://doi.org/10.1177/0020852317751244>
- Rami Salmeen Basloom, Muslim Har Sani Mohamad, Sofiah Md Auzair (2022). Applicability of public sector reform initiatives of the Yemeni government from the integrated TOE-DOI framework, *International Journal of Innovation Studies*, Volume 6, Issue 4, 2022, Pages 286-302, ISSN 2096-2487, <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2022.08.005>.
- Rodríguez Bravo, A.G., & Castro Zorrilla, M.J. (2023). Gestión operativa en el proceso administrativo: empresa pública de agua potable y alcantarillado, Cantón Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v26i4.2504>
- Rui Pedro Lourenço (2023). Government transparency: Monitoring public policy accumulation and administrative overload, *Government Information Quarterly*, Volume 40, Issue 1, 101762, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101762>.
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de investigación*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Sangmook Kim, Wouter Vandenabeele, Bradley E. Wright, Lotte Bøgh Andersen, Francesco Paolo Cerase, Robert K. Christensen, Céline Desmarais, Maria Koumenta, Peter Leisink, Bangcheng Liu, Jolanta Paliduskaite, Lene Holm Pedersen, James L. Perry, Adrian Ritz, Jeannette Taylor, Paola De Vivo (2013). Investigating the Structure and Meaning of Public Service Motivation across Populations: Developing an International Instrument and Addressing

- Issues of Measurement Invariance, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 23, Issue 1, January 2013, Pages 79–102, <https://doi.org/10.1093/jopart/mus027>
- Seepma, A.P., de Blok, C. and Van Donk, D.P. (2021), "Designing digital public service supply chains: four country-based cases in criminal justice", *Supply Chain Management*, Vol. 26 No. 3, pp. 418-446. <https://doi.org/10.1108/SCM-03-2019-0111>
- Sienkiewicz-Małyjurek, K., Szymczak, M. Understanding utility supply chain management: a systematic literature review. *Manage Rev Q* (2023). <https://doi.org/10.1007/s11301-023-00350-8>.
- Sorin Dan & Christopher Pollitt (2015) NPM *Can Work*: An optimistic review of the impact of New Public Management reforms in central and eastern Europe, *Public Management Review*, 17:9, 1305-1332, <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.908662>
- Sucupira, G., Saab, F., Demo, G. and Bermejo, P.H. (2019), "Innovation in public administration: Itineraries of Brazilian scientific production and new research possibilities", *Innovation & Management Review*, Vol. 16 No. 1, pp. 72-90. <https://doi.org/10.1108/INMR-03-2018-0004>
- Suyun Chen, Zongze Li, Binbin Han, Hengyun Ma (2021). Managerial ability, internal control and investment efficiency, *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, Volume 31, 100523, ISSN 2214-6350, <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2021.100523>.
- Tapullima, E. L., Reategui, M. A., & Risco, E. E. L. (2021). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Balance´s*, 8(11), 81-89. *Revista Balance´s de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198/211>
- Terrones Juárez, R. P. (2021). *La planificación administrativa y su influencia en la gestión operativa de la Subgerencia Regional de Promoción de Inversiones del Gobierno Regional Piura, 2019*. Tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81531>
- Tonelli, A. O., de Souza Bermejo, P. H., Aparecida dos Santos, P., Zuppo, L., & Zambalde, A. L. (2017). It governance in the public sector: a conceptual

- model. *Information Systems Frontiers*, 19, 593-610.
<https://doi.org/10.1007/s10796-015-9614-x>
- Torres Boza, M. D. C. (2017). *Los procesos del planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión administrativa en los gobiernos locales de la provincia de Huánuco periodo 2015*. Tesis de Postgrado. Universidad de Huanuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/802>
- Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2019). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 1-19.
<https://doi.org/10.1080/01442872.2019.1708301>
- Tybur, Joshua M., and Vladas Griskevicius (2013). "Evolutionary psychology: a fresh perspective for understanding and changing problematic behavior." *Public Administration Review* 73.1: 12-22. <https://doi.org/10.1111/puar.12003>
- Van Ryzin, Gregg G. (2011). "Outcomes, process, and trust of civil servants." *Journal of Public Administration Research and Theory* Volume 21, Issue 4, Pages 745–760, <https://doi.org/10.1093/jopart/muq092>
- Veiga, L., Janowski, T., & Barbosa, L. S. (2016, March). Digital government and administrative burden reduction. In *Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 323-326). <https://doi.org/10.1145/2910019.2910107>
- Wang, H. (2022). Analysis and Application of Quality Indicators in Hospital Administrative Management Based on a Fuzzy Hierarchical Model. *Journal of Sensors*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/4222894>
- Wang, H. (2022). Analysis and Application of Quality Indicators in Hospital Administrative Management Based on a Fuzzy Hierarchical Model. *Journal of Sensors*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/4222894>
- West, D., & Blackman, D. (2015). Performance management in the public sector. *Australian Journal of Public Administration*, 74(1), 73-81. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12130>
- Yuan, J., Zeng, A. Y., Skibniewski, M. J., & Li, Q. (2009). Selection of performance objectives and key performance indicators in public–private partnership projects to achieve value for money. *Construction management and economics*, 27(3), 253-270. <https://doi.org/10.1080/01446190902748705>

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Esumer. Colombia.
https://www.accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/manejo-de-inventario_1563983589.pdf

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

V1: Gestión administrativa

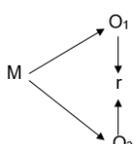
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión administrativa	Chirinos et al. (2022) La gestión administrativa constituye un marco en el que las personas vinculadas a una organización trabajan hacia la consecución de un objetivo específico donde se evidencia el estilo de trabajo conjunto para cumplir un fin institucional. la LEY Nro 027867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales , el mismo que en su Art. 33 del Capítulo VI, establece, la administración de gobierno regionales lo ejercen y sustentan sus procesos administrativos en: planificación estratégica, organización, dirección, ejecución, evaluación y control.	La gestión administrativa se encuentra alineada a los planes estratégicos con la finalidad de optimizar la toma de decisiones y evaluar los resultados.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de metas - Actividades - Planes de trabajo 	¿Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la institución?	Ordinal en Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
					¿La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo?	
					¿Se establecen las estrategias de acuerdo a los planes de trabajo?	
					¿Participa usted en la planeación operativa de la institución?	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas - Capital - Recursos humanos - Responsabilidades 	¿Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la entidad?	
					¿Cree usted que se establecen funciones que se deben desarrollar en su puesto de labores?	
					¿Considera usted que se establecen procesos de selección de personal?	
					¿Considera usted que la gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos?	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades interpersonales - Capacidad de motivar a las personas. 	¿Cree usted que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la entidad?	
					¿Considera usted que su entidad tiene definida una estructura orgánica que facilita el cumplimiento de la gestión administrativa?	
					¿Cree usted que el trabajo en equipo dentro de la Institución es indispensable para una buena gestión administrativa?	
					¿Considera usted que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas, son los adecuados para el eficiente cumplimiento de objetivos y metas?	
					¿Cree usted que el personal de la institución es capacitado constantemente?	
					¿Conoce usted los puntos que se requieren mejorar con respecto a la gestión administrativa y cómo hacerlo?	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la información - Medición del desempeño - Acciones correctivas. 	¿Cree usted que existe comunicación a todo nivel de organización en la institución?	
					¿Considera usted que los procedimientos administrativos, están estandarizados?	
¿Cree usted que las jefaturas comparten con todas las áreas las metas a las cuales se desean llegar?						
¿Cree usted que la entidad realiza acciones correctivas en la gestión de los procesos administrativos?						
¿Considera usted que el nivel de desempeño de la institución es el más óptimo?						
¿Considera usted que la institución realiza las mejoras respectivas en los procedimientos administrativos?						

V2: Gestión operativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión operativa	Wang et al. (2022) consideran en sus conceptos, que la gestión operativa se estructura como un enfoque organizativo eficaz. Además, Caldeira et al. (2019) creen que los objetivos organizacionales deben estar dirigidos a mejorar las circunstancias que permiten a los individuos realizar actividades económicas y sociales regulares, lo que requiere una gestión adecuada de cada proceso.	La gestión operativa es un conjunto de tareas orientadas a mejorar los procesos internos, con la finalidad de incrementar la capacidad operativa de la entidad.	Gestión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación - Rendimiento - Programaciones 	¿Considera usted que la entidad cuenta con la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del puesto?	Ordinal en Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
					¿Considera usted que la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga un buen desempeño?	
					¿Cree usted que los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, el colaborador conoce lo que se espera de él?	
					¿Considera usted que la institución cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación?	
			Gestión de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Obligaciones - Funcionamiento - Gestión de los presupuestos 	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de contratación de servicios en el área de logística de la entidad?	
					¿Cree usted que el área de logística de la entidad contrata de servicios acorde a los precios del mercado?	
					¿Conoce usted como realiza o tramita la contratación de servicios?	
			Gestión de bienes	<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores - Consumidores - Suministros - Patrimoniales 	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de adquisición de bienes en el área de logística de la entidad?	
					¿Cree usted que el área de logística de la entidad adquiere de bienes acorde a los precios del mercado?	
					¿Conoce usted como realiza o tramita la adquisición de bienes?	
			Gestión de obras	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Coordinación - Supervisión - Gestión financiera 	¿Cree usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad contribuye con el logro de los objetivos de la institución?	
					¿Crees usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad resuelve los problemas que se presentan al ejecutar las obras públicas?	
					¿Considera usted que, en la ejecución de proyectos, la gerencia regional de infraestructura de la entidad cumple con el tiempo programado en la ejecución de obras públicas?	
					¿Cree usted que existe control para cada una de las obras públicas ejecutadas por la gerencia regional de infraestructura de la entidad?	
					¿Considera usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad cuenta con un plan de gestión que le ayude a ser más eficiente?	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023? - ¿Cuál es el grado de gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023? - ¿Cuál es la relación según dimensiones de la gestión administrativa y la gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023? 	<p>Objetivo general: Determina la relación entre la Gestión administrativa y la gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de la gestión administrativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023. - Medir el grado de la gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023. - Evaluar la relación según dimensiones de la gestión administrativa y la gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023. 	<p>Hipótesis general: H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023.</p> <p>hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - H1: El nivel de nivel de la gestión administrativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023, es alto. - H2: El grado de la gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023, es bueno. - H3: Existe relación significativa según dimensiones de la gestión administrativa y la gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023. 	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El estudio de investigación es de tipo No</p>  <p>Experimental, con diseño correlacional. M = Muestra O1= Gestión administrativa O2 = Gestión operativa r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p>Población: fue conformada por 283 trabajadores</p> <p>Muestra: fue conformada por 84 trabajadores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Gestión operativa</td> <td>Gestión de recursos humanos</td> </tr> <tr> <td>Gestión de servicios</td> </tr> <tr> <td>Gestión de bienes</td> </tr> <tr> <td>Gestión de obras</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Gestión operativa	Gestión de recursos humanos	Gestión de servicios	Gestión de bienes	Gestión de obras	
Variables	Dimensiones														
Gestión administrativa	Planificación														
	Organización														
	Dirección														
	Control														
Gestión operativa	Gestión de recursos humanos														
	Gestión de servicios														
	Gestión de bienes														
	Gestión de obras														

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos
Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión administrativa.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Planificación						
01	¿Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la institución?					
02	¿La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo?					
03	¿Se establecen las estrategias de acuerdo a los planes de trabajo?					
04	¿Participa usted en la planeación operativa de la institución?					
05	¿Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la entidad?					
Organización						
06	¿Cree usted que se establecen funciones que se deben desarrollar en su puesto de labores?					
07	¿Considera usted que se establecen procesos de selección de personal?					
08	¿Considera usted que la gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos?					
09	¿Cree usted que los recursos materiales, son lo					

	apropiados para la atención de los usuarios de la entidad?					
10	¿Considera usted que su entidad tiene definida una estructura orgánica que facilita el cumplimiento de la gestión administrativa?					
Dirección						
11	¿Cree usted que el trabajo en equipo dentro de la Institución es indispensable para una buena gestión administrativa?					
12	¿Considera usted que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas, son los adecuados para el eficiente cumplimiento de objetivos y metas?					
13	¿Cree usted que el personal de la institución es capacitado constantemente?					
14	¿Conoce usted los puntos que se requieren mejorar con respecto a la gestión administrativa y cómo hacerlo?					
15	¿Cree usted que existe comunicación a todo nivel de organización en la institución?					
Control						
16	¿Considera usted que los procedimientos administrativos, están estandarizados?					
17	¿Cree usted que las jefaturas comparten con todas las áreas las metas a las cuales se desean llegar?					
18	¿Cree usted que la entidad realiza acciones correctivas en la gestión de los procesos administrativos?					
19	¿Considera usted que el nivel de desempeño de la institución es el más óptimo?					
20	¿Considera usted que la institución realiza las mejoras respectivas en los procedimientos administrativos?					

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos
Cuestionario: Gestión operativa

Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión operativa.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

Nº	Criterios de evaluación	Criterios				
		1	2	3	4	5
Gestión de recursos humanos						
1	¿Considera usted que la entidad cuenta con la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del puesto?					
2	¿Considera usted que la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga un buen desempeño?					
3	¿Cree usted que los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, el colaborador conoce lo que se espera de él?					
4	¿Considera usted que la institución cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación?					
Gestión de servicios						
5	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de contratación de servicios en el área de logística de la entidad?					
6	¿Cree usted que el área de logística de la entidad contrata de servicios acorde a los precios del mercado?					
7	¿Conoce usted como realiza o tramita la contratación de					

	servicios?					
8	¿Cree usted que el proveedor cumple con el plazo establecido en el contrato u orden de servicio?					
Gestión de bienes						
9	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de adquisición de bienes en el área de logística de la entidad?					
10	¿Cree usted que el área de logística de la entidad adquiere de bienes acorde a los precios del mercado?					
11	¿Conoce usted como realiza o tramita la adquisición de bienes?					
Gestión de obras						
12	¿Cree usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad contribuye con el logro de los objetivos de la institución?					
13	¿Crees usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad resuelve los problemas que se presentan al ejecutar las obras públicas?					
14	¿Considera usted que, en la ejecución de proyectos, la gerencia regional de infraestructura de la entidad cumple con el tiempo programado en la ejecución de obras públicas?					
15	¿Cree usted que existe control para cada una de las obras públicas ejecutadas por la gerencia regional de infraestructura de la entidad?					
16	¿Considera usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad cuenta con un plan de gestión que le ayude a ser más eficiente?					

Consentimiento y/o asentimiento informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023

Investigadora: Mae Glenn Valera Díaz

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023", cuyo objetivo es "Determina la relación entre la Gestión administrativa y la gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023". Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Gobierno Regional de San Martín.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Contabilidad y Tesorería de la institución Gobierno Regional de San Martín. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Valera Díaz Mae Glenn, email: mqvalerav@ucvvirtual.gob.pe y docente asesor Barboza Zelada Pedro Arturo, email: pabz3@hotmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Liz Flores Linares

Fecha: 08/11/2023 Hora: 11:30 am Firma: 

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 5: Validación de instrumentos de investigación



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Gestión Administrativa

Nº	DIMENSION: Planificación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la institución?				X				X			X		
2	¿La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo?				X				X				X	
3	¿Se establecen las estrategias de acuerdo a los planes de trabajo?				X			X					X	
4	¿Participa usted en la planeación operativa de la institución?				X				X				X	
5	¿Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la entidad?				X				X				X	
DIMENSION: Organización														
6	¿Cree usted que se establecen funciones que se deben desarrollar en su puesto de labores?			X				X				X		
7	¿Considera usted que se establecen procesos de selección de personal?				X				X				X	
8	¿Considera usted que la gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos?				X				X				X	
9	¿Cree usted que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la entidad?				X			X					X	
10	¿Considera usted que su entidad tiene definida una estructura orgánica que facilita el cumplimiento de la gestión administrativa?				X				X				X	
DIMENSION: Dirección														
11	¿Cree usted que el trabajo en equipo dentro de la Institución es indispensable para una buena gestión administrativa?				X				X				X	
12	¿Considera usted que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas, son los adecuados para el eficiente cumplimiento de objetivos y metas?				X			X					X	
13	¿Cree usted que el personal de la institución es capacitado constantemente?			X					X				X	
14	¿Conoce usted los puntos que se requieren mejorar con respecto a la gestión administrativa y cómo hacerlo?				X				X				X	
15	¿Cree usted que existe comunicación a todo nivel de organización en la institución?				X				X				X	
DIMENSION: Control														
16	¿Considera usted que los procedimientos administrativos, están estandarizados?				X				X				X	
17	¿Cree usted que las jefaturas comparten con todas las áreas las metas a las cuales se desean llegar?				X			X					X	
18	¿Cree usted que la entidad realiza acciones correctivas en la gestión de los procesos administrativos?			X				X					X	
19	¿Considera usted que el nivel de desempeño de la institución es el más óptimo?				X				X				X	
20	¿Considera usted que la institución realiza las mejoras respectivas en los procedimientos administrativos?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mtro. Econ. Denis Bismark Rojas Utia DNI: 45634510
Especialidad del validador (a): Metodólogo

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 05 de Noviembre de 2023


Mtro. Econ. Denis Bismark Rojas Utia
CESM - 261

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión Operativa

Nº	DIMENSION: Gestión de recursos humanos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Considera usted que la entidad cuenta con la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del puesto?				X				X				X	
2	¿Considera usted que la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga un buen desempeño?			X				X				X		
3	¿Cree usted que los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, el colaborador conoce lo que se espera de él?			X				X				X		
4	¿Considera usted que la institución cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación?				X			X					X	
DIMENSION: Gestión de servicios														
5	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de contratación de servicios en el área de logística de la entidad?			X				X				X		
6	¿Cree usted que el área de logística de la entidad contrata de servicios acorde a los precios del mercado?				X			X					X	
7	¿Conoce usted como realiza o tramita la contratación de servicios?				X			X					X	
8	¿Cree usted que el proveedor cumple con el plazo establecido en el contrato u orden de servicio?				X			X				X		
DIMENSION: Gestión de Bienes														
9	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de adquisición de bienes en el área de logística de la entidad?				X			X					X	
10	¿Cree usted que el área de logística de la entidad adquiere de bienes acorde a los precios del mercado?				X			X					X	
11	¿Conoce usted como realiza o tramita la adquisición de bienes?				X			X					X	
DIMENSION: Gestión de obras														
12	¿Cree usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad contribuye con el logro de los objetivos de la institución?				X			X					X	
13	¿Crees usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad resuelve los problemas que se presentan al ejecutar las obras públicas?			X				X					X	
14	¿Considera usted que, en la ejecución de proyectos, la gerencia regional de infraestructura de la entidad cumple con el tiempo programado en la ejecución de obras públicas?			X				X					X	
15	¿Cree usted que existe control para cada una de las obras públicas ejecutadas por la gerencia regional de infraestructura de la entidad?				X			X					X	
16	¿Considera usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad cuenta con un plan de gestión que le ayude a ser más eficiente?				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mtro. Econ. Denis Bismark Rojas Uta** DNI: 45634510
Especialidad del validador (a): **Metodólogo**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 05 de Noviembre de 2023


Mtro. Econ. Denis Bismark Rojas Uta
CESM - 261

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión Administrativa

Nº	DIMENSION: Planificación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la institución?				X				X				X	
2	¿La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo?			X			X				X			
3	¿Se establecen las estrategias de acuerdo a los planes de trabajo?				X			X					X	
4	¿Participa usted en la planeación operativa de la institución?			X				X					X	
5	¿Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la entidad?				X			X					X	
	DIMENSION: Organización													
6	¿Cree usted que se establecen funciones que se deben desarrollar en su puesto de labores?				X			X					X	
7	¿Considera usted que se establecen procesos de selección de personal?				X			X					X	
8	¿Considera usted que la gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos?				X		X					X		
9	¿Cree usted que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la entidad?			X				X				X		
10	¿Considera usted que su entidad tiene definida una estructura orgánica que facilita el cumplimiento de la gestión administrativa?				X			X					X	
	DIMENSION: Dirección													
11	¿Cree usted que el trabajo en equipo dentro de la Institución es indispensable para una buena gestión administrativa?				X			X					X	
12	¿Considera usted que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas, son los adecuados para el eficiente cumplimiento de objetivos y metas?				X			X					X	
13	¿Cree usted que el personal de la institución es capacitado constantemente?			X				X					X	
14	¿Conoce usted los puntos que se requieren mejorar con respecto a la gestión administrativa y cómo hacerlo?				X		X					X		
15	¿Cree usted que existe comunicación a todo nivel de organización en la institución?				X			X				X		
	DIMENSION: Control													
16	¿Considera usted que los procedimientos administrativos, están estandarizados?				X			X					X	
17	¿Cree usted que las jefaturas comparten con todas las áreas las metas a las cuales se desean llegar?			X			X						X	
18	¿Cree usted que la entidad realiza acciones correctivas en la gestión de los procesos administrativos?				X			X					X	
19	¿Considera usted que el nivel de desempeño de la institución es el más óptimo?				X			X				X		
20	¿Considera usted que la institución realiza las mejoras respectivas en los procedimientos administrativos?				X		X						X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación)

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Jhon Bautista Fasabi** DNI: **42050675**

Especialidad del validador (a): **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 17 de noviembre de 2023



Dr. Jhon Bautista Fasabi
Contador Público
Mat: 19-621
Doctor en Gestión
Pública y Gobernabilidad

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión Operativa

Nº	DIMENSION: Gestión de recursos humanos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Considera usted que la entidad cuenta con la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del puesto?				X			X					X	
2	¿Considera usted que la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga un buen desempeño?			X				X					X	
3	¿Cree usted que los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, el colaborador conoce lo que se espera de él?			X				X			X			
4	¿Considera usted que la institución cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación?			X				X					X	
DIMENSION: Gestión de servicios														
5	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de contratación de servicios en el área de logística de la entidad?				X			X					X	
6	¿Cree usted que el área de logística de la entidad contrata de servicios acorde a los precios del mercado?				X			X					X	
7	¿Conoce usted como realiza o tramita la contratación de servicios?				X			X					X	
8	¿Cree usted que el proveedor cumple con el plazo establecido en el contrato u orden de servicio?				X			X					X	
DIMENSION: Gestión de Bienes														
9	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de adquisición de bienes en el área de logística de la entidad?				X			X					X	
10	¿Cree usted que el área de logística de la entidad adquiere de bienes acorde a los precios del mercado?			X				X					X	
11	¿Conoce usted como realiza o tramita la adquisición de bienes?				X			X					X	
DIMENSION: Gestión de obras														
12	¿Cree usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad contribuye con el logro de los objetivos de la institución?				X			X					X	
13	¿Cree usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad resuelve los problemas que se presentan al ejecutar las obras públicas?				X			X					X	
14	¿Considera usted que, en la ejecución de proyectos, la gerencia regional de infraestructura de la entidad cumple con el tiempo programado en la ejecución de obras públicas?			X				X			X			
15	¿Cree usted que existe control para cada una de las obras públicas ejecutadas por la gerencia regional de infraestructura de la entidad?				X			X					X	
16	¿Considera usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad cuenta con un plan de gestión que le ayude a ser más eficiente?				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación)

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Jhon Bautista Fasabi** DNI: 42050675

Especialidad del validador (a): **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 17 de noviembre de 2023



Dr. Jhon Bautista Fasabi
Contador Público
Mat: 19-621
Doctor en Gestión
Pública y Gobernabilidad

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión Administrativa

Nº	DIMENSION: Planificación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la institución?			X				X					X	
2	¿La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo?			X				X					X	
3	¿Se establecen las estrategias de acuerdo a los planes de trabajo?				X				X					X
4	¿Participa usted en la planeación operativa de la institución?				X				X					X
5	¿Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la entidad?				X				X					X
DIMENSION: Organización														
6	¿Cree usted que se establecen funciones que se deben desarrollar en su puesto de labores?				X					X				X
7	¿Considera usted que se establecen procesos de selección de personal?			X					X				X	
8	¿Considera usted que la gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos?			X					X					X
9	¿Cree usted que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la entidad?				X					X				X
10	¿Considera usted que su entidad tiene definida una estructura orgánica que facilita el cumplimiento de la gestión administrativa?				X					X				X
DIMENSION: Dirección														
11	¿Cree usted que el trabajo en equipo dentro de la Institución es indispensable para una buena gestión administrativa?				X				X					X
12	¿Considera usted que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas, son los adecuados para el eficiente cumplimiento de objetivos y metas?				X					X				X
13	¿Cree usted que el personal de la institución es capacitado constantemente?				X					X				X
14	¿Conoce usted los puntos que se requieren mejorar con respecto a la gestión administrativa y cómo hacerlo?				X					X				X
15	¿Cree usted que existe comunicación a todo nivel de organización en la institución?				X					X				X
DIMENSION: Control														
16	¿Considera usted que los procedimientos administrativos, están estandarizados?				X					X				X
17	¿Cree usted que las jefaturas comparten con todas las áreas las metas a las cuales se desean llegar?				X					X				X
18	¿Cree usted que la entidad realiza acciones correctivas en la gestión de los procesos administrativos?				X					X				X
19	¿Considera usted que el nivel de desempeño de la institución es el más óptimo?				X					X				X
20	¿Considera usted que la institución realiza las mejoras respectivas en los procedimientos administrativos?				X					X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mtro. Ing. Jhon Erick Ramírez del Castillo DNI: 01161918**
Especialidad del validador (a): **Maestro en Gestión Pública**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2023



Mtro. Ing. Jhon Erick Ramírez Del Castillo

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión Operativa

Nº	DIMENSION: Gestión de recursos humanos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Considera usted que la entidad cuenta con la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del puesto?			X					X				X	
2	¿Considera usted que la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga un buen desempeño?				X			X					X	
3	¿Cree usted que los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, el colaborador conoce lo que se espera de él?				X				X				X	
4	¿Considera usted que la institución cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación?				X			X					X	
DIMENSION: Gestión de servicios														
5	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de contratación de servicios en el área de logística de la entidad?				X				X			X		
6	¿Cree usted que el área de logística de la entidad contrata de servicios acorde a los precios del mercado?				X				X				X	
7	¿Conoce usted como realiza o tramita la contratación de servicios?				X				X				X	
8	¿Cree usted que el proveedor cumple con el plazo establecido en el contrato u orden de servicio?			X					X				X	
DIMENSION: Gestión de Bienes														
9	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de adquisición de bienes en el área de logística de la entidad?				X			X				X		
10	¿Cree usted que el área de logística de la entidad adquiere de bienes acorde a los precios del mercado?			X					X				X	
11	¿Conoce usted como realiza o tramita la adquisición de bienes?			X					X				X	
DIMENSION: Gestión de obras														
12	¿Cree usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad contribuye con el logro de los objetivos de la institución?				X				X				X	
13	¿Crees usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad resuelve los problemas que se presentan al ejecutar las obras públicas?				X				X				X	
14	¿Considera usted que, en la ejecución de proyectos, la gerencia regional de infraestructura de la entidad cumple con el tiempo programado en la ejecución de obras públicas?			X					X				X	
15	¿Cree usted que existe control para cada una de las obras públicas ejecutadas por la gerencia regional de infraestructura de la entidad?				X				X			X		
16	¿Considera usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad cuenta con un plan de gestión que le ayude a ser más eficiente?			X					X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mtro. Ing. Jhon Erick Ramírez del Castillo DNI: 01161918**
Especialidad del validador (a): **Maestro en Gestión Pública**

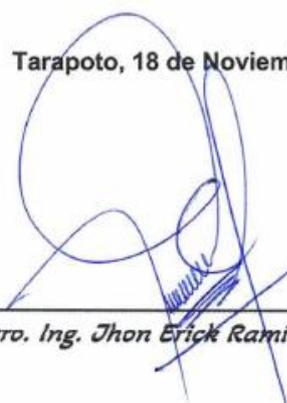
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2023



Mtro. Ing. Jhon Erick Ramírez Del Castillo

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión Administrativa

Nº	DIMENSION: Planificación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la institución?			X				X				X		
2	¿La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo?				X				X				X	
3	¿Se establecen las estrategias de acuerdo a los planes de trabajo?			X				X				X		
4	¿Participa usted en la planeación operativa de la institución?				X				X				X	
5	¿Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la entidad?				X				X				X	
DIMENSION: Organización														
6	¿Cree usted que se establecen funciones que se deben desarrollar en su puesto de labores?			X				X				X		
7	¿Considera usted que se establecen procesos de selección de personal?				X				X				X	
8	¿Considera usted que la gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos?				X				X				X	
9	¿Cree usted que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la entidad?			X				X				X		
10	¿Considera usted que su entidad tiene definida una estructura orgánica que facilita el cumplimiento de la gestión administrativa?			X				X				X		
DIMENSION: Dirección														
11	¿Cree usted que el trabajo en equipo dentro de la Institución es indispensable para una buena gestión administrativa?			X				X				X		
12	¿Considera usted que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas, son los adecuados para el eficiente cumplimiento de objetivos y metas?				X				X				X	
13	¿Cree usted que el personal de la institución es capacitado constantemente?				X				X				X	
14	¿Conoce usted los puntos que se requieren mejorar con respecto a la gestión administrativa y cómo hacerlo?			X				X				X		
15	¿Cree usted que existe comunicación a todo nivel de organización en la institución?				X				X				X	
DIMENSION: Control														
16	¿Considera usted que los procedimientos administrativos, están estandarizados?				X				X				X	
17	¿Cree usted que las jefaturas comparten con todas las áreas las metas a las cuales se desean llegar?			X				X				X		
18	¿Cree usted que la entidad realiza acciones correctivas en la gestión de los procesos administrativos?				X				X				X	
19	¿Considera usted que el nivel de desempeño de la institución es el más óptimo?			X				X				X		
20	¿Considera usted que la institución realiza las mejoras respectivas en los procedimientos administrativos?			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mtro. Limber Ruiz Guevara** DNI: 40217962
Especialidad del validador (a): **Magister en Gestión Pública**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 05 de Noviembre de 2023


Mtro. Limber Ruiz Guevara
CIP. 788781

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión Operativa

Nº	DIMENSION: Gestión de recursos humanos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Considera usted que la entidad cuenta con la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del puesto?				X				X				X	
2	¿Considera usted que la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga un buen desempeño?				X				X				X	
3	¿Cree usted que los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, el colaborador conoce lo que se espera de él?			X				X				X		
4	¿Considera usted que la institución cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación?				X				X				X	
DIMENSION: Gestión de servicios														
5	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de contratación de servicios en el área de logística de la entidad?				X				X				X	
6	¿Cree usted que el área de logística de la entidad contrata de servicios acorde a los precios del mercado?			X				X				X		
7	¿Conoce usted como realiza o tramita la contratación de servicios?				X				X				X	
8	¿Cree usted que el proveedor cumple con el plazo establecido en el contrato u orden de servicio?				X				X				X	
DIMENSION: Gestión de Bienes														
9	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de adquisición de bienes en el área de logística de la entidad?				X				X				X	
10	¿Cree usted que el área de logística de la entidad adquiere de bienes acorde a los precios del mercado?				X				X				X	
11	¿Conoce usted como realiza o tramita la adquisición de bienes?				X				X				X	
DIMENSION: Gestión de obras														
12	¿Cree usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad contribuye con el logro de los objetivos de la institución?				X				X				X	
13	¿Cree usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad resuelve los problemas que se presentan al ejecutar las obras públicas?				X				X				X	
14	¿Considera usted que, en la ejecución de proyectos, la gerencia regional de infraestructura de la entidad cumple con el tiempo programado en la ejecución de obras públicas?				X				X				X	
15	¿Cree usted que existe control para cada una de las obras públicas ejecutadas por la gerencia regional de infraestructura de la entidad?				X				X				X	
16	¿Considera usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad cuenta con un plan de gestión que le ayude a ser más eficiente?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mtro. Limber Ruiz Guevara** DNI: 40217962
Especialidad del validador (a): **Magister en Gestión Pública**

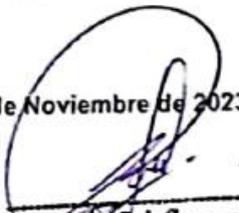
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 05 de Noviembre de 2023


Mtro. Limber Ruiz Guevara
CIP. 768781

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión Administrativa

Nº	DIMENSION: Planificación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la institución?				X				X				X	
2	¿La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo?				X				X				X	
3	¿Se establecen las estrategias de acuerdo a los planes de trabajo?				X				X				X	
4	¿Participa usted en la planeación operativa de la institución?				X				X				X	
5	¿Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la entidad?				X				X				X	
	DIMENSION: Organización													
6	¿Cree usted que se establecen funciones que se deben desarrollar en su puesto de labores?				X				X				X	
7	¿Considera usted que se establecen procesos de selección de personal?			X				X					X	
8	¿Considera usted que la gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos?			X				X					X	
9	¿Cree usted que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la entidad?				X				X				X	
10	¿Considera usted que su entidad tiene definida una estructura orgánica que facilita el cumplimiento de la gestión administrativa?				X				X				X	
	DIMENSION: Dirección													
11	¿Cree usted que el trabajo en equipo dentro de la Institución es indispensable para una buena gestión administrativa?				X				X				X	
12	¿Considera usted que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas, son los adecuados para el eficiente cumplimiento de objetivos y metas?				X				X				X	
13	¿Cree usted que el personal de la institución es capacitado constantemente?				X				X				X	
14	¿Conoce usted los puntos que se requieren mejorar con respecto a la gestión administrativa y cómo hacerlo?				X				X				X	
15	¿Cree usted que existe comunicación a todo nivel de organización en la institución?			X					X				X	
	DIMENSION: Control													
16	¿Considera usted que los procedimientos administrativos, están estandarizados?				X				X				X	
17	¿Cree usted que las jefaturas comparten con todas las áreas las metas a las cuales se desean llegar?				X				X				X	
18	¿Cree usted que la entidad realiza acciones correctivas en la gestión de los procesos administrativos?				X			X					X	
19	¿Considera usted que el nivel de desempeño de la institución es el más óptimo?				X				X				X	
20	¿Considera usted que la institución realiza las mejoras respectivas en los procedimientos administrativos?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mtra. CPC Saldaña Angulo Rosenda Milagros**
DNI: **42347185**

Especialidad del validador (a): **Maestra en Gestión Pública**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

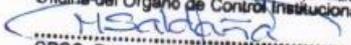
²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 18 de noviembre de 2023

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA San Martín
Oficina del Órgano de Control Institucional


CPCC: Rosenda Milagros Saldaña Angulo
Jefe de la Oficina del Órgano de Control Institucional

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión Operativa

Nº	DIMENSION: Gestión de recursos humanos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Considera usted que la entidad cuenta con la descripción y requerimientos adecuados según el perfil del puesto?				X				X				X	
2	¿Considera usted que la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que el colaborador tenga un buen desempeño?			X				X					X	
3	¿Cree usted que los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, el colaborador conoce lo que se espera de él?				X			X					X	
4	¿Considera usted que la institución cuenta con un plan de carrera/promociones/rotaciones, basado en la evaluación?				X			X				X		
DIMENSION: Gestión de servicios														
5	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de contratación de servicios en el área de logística de la entidad?			X				X					X	
6	¿Cree usted que el área de logística de la entidad contrata de servicios acorde a los precios del mercado?				X			X				X		
7	¿Conoce usted como realiza o tramita la contratación de servicios?				X			X					X	
8	¿Cree usted que el proveedor cumple con el plazo establecido en el contrato u orden de servicio?			X				X					X	
DIMENSION: Gestión de Bienes														
9	¿Cree usted que se aplica correctamente el proceso de requerimiento de adquisición de bienes en el área de logística de la entidad?				X			X					X	
10	¿Cree usted que el área de logística de la entidad adquiere de bienes acorde a los precios del mercado?			X				X					X	
11	¿Conoce usted como realiza o tramita la adquisición de bienes?			X				X					X	
DIMENSION: Gestión de obras														
12	¿Cree usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad contribuye con el logro de los objetivos de la institución?			X				X					X	
13	¿Crees usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad resuelve los problemas que se presentan al ejecutar las obras públicas?				X			X					X	
14	¿Considera usted que, en la ejecución de proyectos, la gerencia regional de infraestructura de la entidad cumple con el tiempo programado en la ejecución de obras públicas?				X			X					X	
15	¿Cree usted que existe control para cada una de las obras públicas ejecutadas por la gerencia regional de infraestructura de la entidad?				X			X					X	
16	¿Considera usted que la gerencia regional de infraestructura de la entidad cuenta con un plan de gestión que le ayude a ser más eficiente?				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación)

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mtra. CPC Saldaña Angulo Rosenda Milagros**

DNI: **42347185**

Especialidad del validador (a): **Maestra en Gestión Pública**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 18 de noviembre de 2023

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN
DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA San Martin
Oficina del Organismo de Control Institucional

CPC: Rosenda Milagros Saldaña Angulo
Jefe de la Oficina del Organismo de Control Institucional

Anexo 6: Índice de la V de Aiken

Variable 1: Gestión Administrativa

DIMENSIONES		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1: Planificación	P1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
	P2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
	P3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
D2: Organización	P6	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
	P7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
	P8	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	P9	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
	P10	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
D3: Dirección	P11	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P13	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P14	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
	P15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
D4: Control	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
	P18	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
	P20	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4

V de Aiken 0.91

Variable 2: Gestión Operativa

DIMENSIONES		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1: Gestión de Recursos humanos	P1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	P2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
	P3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
	P4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
D2: Gestión de servicios	P5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
	P6	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
D3: Gestión de bienes	P9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
	P10	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
D4: Gestión de obras	P12	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P13	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P14	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
	P15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
	P16	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4

V de Aiken 0.90

Anexo 7: Confiabilidad del instrumento de investigación

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Variable 1: Gestión administrativa - 20 ítems (preguntas)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	84	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de datos del sistema SPSS v26.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	20

Interpretación:

Los ítems del instrumento de gestión administrativa, fue calculada a través del SPSS 26, del mismo el resultado es de 0.713, según Oviedo y Campo (2005), cuenta con un nivel de “confiabilidad aceptable”; el instrumento aplicado es aceptable para su respectiva aplicación.

Variable 2: Gestión operativa – 16 ítems (preguntas)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	84	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de datos del sistema SPSS v26.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	16

Interpretación:

Los ítems del instrumento de gestión operativa, fue calculada a través del SPSS 26, del mismo el resultado es de 0.704, según Oviedo y Campo (2005), cuenta con un nivel de “confiabilidad aceptable”, el instrumento aplicado es aceptable para su respectiva aplicación.

Anexo 8: Base de datos estadístico

V1: Gestión administrativa

Ítems	Dimensión: PLANEACION						Dimensión: ORGANIZACIÓN						Dimensión: DIRECCION					Dimensión: CONTROL						
	1	2	3	4	5	D1	6	7	8	9	10	D2	11	12	13	14	15	D3	16	17	18	19	20	D4
1	5	4	4	2	4	19	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	3	17	3	2	3	2	3	13
2	4	3	3	2	5	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17
3	3	3	3	1	4	14	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18
4	3	3	4	2	3	15	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17
5	3	4	4	2	4	17	4	5	3	4	4	20	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18
6	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	3	2	3	3	3	14
7	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	3	17
8	5	3	5	2	5	20	5	5	4	5	4	23	5	3	3	4	3	18	3	3	4	4	3	17
9	5	4	4	2	4	19	3	4	4	4	4	19	5	3	3	4	3	18	3	2	3	2	3	13
10	3	4	3	4	5	19	4	4	3	4	4	19	5	3	3	3	4	18	3	3	4	4	3	17
11	4	3	3	2	5	17	3	3	3	4	4	17	5	3	3	4	3	18	3	3	4	4	3	17
12	5	4	3	4	5	21	5	5	4	4	3	21	5	4	4	4	3	20	3	3	4	3	4	17
13	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	3	3	3	3	3	15
14	5	3	4	2	3	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	3	19	3	3	4	3	3	16
15	5	5	4	4	5	23	5	5	3	4	3	20	5	4	4	3	4	20	3	2	3	3	4	15
16	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	5	4	3	3	3	18	3	3	4	3	4	17
17	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	3	16
18	4	5	4	3	4	20	3	4	3	5	5	20	5	3	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
19	5	4	4	2	4	19	3	4	4	4	4	19	5	3	3	4	4	19	3	2	3	2	3	13
20	3	4	4	3	3	17	5	3	4	2	4	18	5	5	4	3	4	21	5	4	3	3	2	17
21	4	3	3	2	5	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17
22	3	4	4	2	3	16	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	3	17	3	2	4	4	3	16
23	3	3	3	2	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	2	17
24	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	2	16
25	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	5	19	5	4	4	4	4	21	4	2	3	4	4	17
26	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	5	3	3	4	4	19	3	3	4	4	3	17
27	3	3	4	3	4	17	5	5	3	4	5	22	5	4	4	3	4	20	4	3	3	4	3	17
28	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	5	20	5	3	4	4	3	19	3	3	4	3	4	17
29	5	4	4	2	4	19	3	4	4	4	5	20	5	3	3	4	3	18	3	2	3	2	3	13
30	4	3	3	2	5	17	2	2	3	3	3	13	4	4	2	3	3	16	3	3	3	3	4	16
31	4	3	3	2	5	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17
32	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	21	5	4	4	3	3	19	3	3	4	2	4	16
33	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	5	4	3	4	4	20	3	3	4	4	3	17
34	3	4	4	3	4	18	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	3	20	3	3	3	3	4	16
35	3	3	4	3	4	17	4	5	4	3	4	20	5	4	3	3	4	19	3	2	4	3	3	15
36	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16
37	5	3	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	3	17
38	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	3	2	4	4	3	16
39	4	4	4	2	4	18	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	3	17	3	2	3	2	3	13
40	4	3	3	2	5	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17
41	3	3	4	2	3	15	4	5	4	3	3	19	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18
42	4	3	3	2	3	15	3	5	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18

43	4	4	3	3	3	17	4	4	4	5	5	22	5	4	4	3	4	20	3	3	4	3	4	17
44	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	5	4	3	4	3	19	3	3	4	4	4	18
45	5	5	5	5	5	25	3	4	5	5	5	22	5	4	3	4	4	20	3	3	3	3	3	15
46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	3	3	3	3	17	3	3	4	3	4	17
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	3	4	4	3	19	3	3	4	3	3	16
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	2	4	3	3	15
49	4	4	4	2	4	18	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	3	17	3	2	3	2	3	13
50	3	4	4	3	3	17	5	3	4	2	5	19	5	5	4	3	4	21	5	4	3	3	2	17
51	4	3	3	2	5	17	3	3	3	4	5	18	5	3	3	4	3	18	3	3	4	4	3	17
52	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	5	21	5	4	3	4	3	19	4	3	3	3	4	17
53	3	4	4	2	4	17	3	4	5	5	3	20	5	3	4	4	3	19	4	3	4	4	3	18
54	4	3	4	2	4	17	4	4	4	5	5	22	5	4	3	4	3	19	4	4	3	4	3	18
55	4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18
56	4	4	3	2	4	17	5	5	5	5	5	25	5	4	4	3	4	20	3	4	3	3	3	16
57	4	4	4	3	3	18	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	3	19	3	3	4	3	3	16
58	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25	5	4	3	3	4	19	4	4	4	4	3	19
59	5	4	4	2	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	3	4	3	19	3	2	3	2	3	13
60	3	4	3	4	5	19	4	4	3	4	4	19	5	3	3	3	4	18	3	3	4	4	3	17
61	4	3	3	2	5	17	3	3	3	4	4	17	5	3	3	4	3	18	3	3	4	4	3	17
62	3	3	4	3	5	18	3	5	5	4	3	20	5	4	3	3	3	18	4	4	4	3	3	18
63	3	4	3	3	5	18	4	4	4	5	5	22	5	4	3	4	3	19	3	4	4	4	3	18
64	3	4	4	2	4	17	4	4	4	5	5	22	5	4	3	4	3	19	4	3	4	4	3	18
65	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	21	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	3	18
66	4	3	4	3	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	4	20	4	4	4	3	3	18
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	21	5	4	4	3	3	19	3	3	4	3	4	17
68	4	4	4	3	4	19	5	4	4	5	5	23	5	3	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
69	5	4	4	2	4	19	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	3	17	3	2	3	2	3	13
70	3	4	3	4	5	19	4	4	3	4	4	19	5	3	3	3	4	18	3	3	4	4	3	17
71	4	3	3	2	5	17	3	3	3	4	4	17	5	3	3	4	3	18	3	3	4	4	3	17
72	5	5	5	3	3	21	3	4	4	5	5	21	5	3	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20
73	5	5	5	3	3	21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	3	3	19	4	4	4	4	4	20
74	3	5	5	3	3	19	3	5	5	4	5	22	5	3	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18
75	3	3	4	2	3	15	4	4	4	4	5	21	5	3	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19
76	4	3	4	2	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18
77	3	4	3	2	4	16	4	4	4	5	4	21	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16
78	4	5	5	2	5	21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	3	3	19	3	4	4	3	4	18
79	5	4	4	2	4	19	3	4	4	4	5	20	5	3	3	4	3	18	3	2	3	2	3	13
80	5	4	4	2	4	19	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	3	17	3	2	3	2	3	13
81	4	3	3	2	5	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17
82	3	5	5	3	5	21	5	5	5	5	5	25	5	3	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16
83	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	3	18	3	4	4	4	4	19
84	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23	5	3	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18

V1: GESTION ADMINISTRATIVA

Dimensión	Categorías	Frecuencia	% del Total
Dimensión: PLANEACION	<i>Bajo</i> [20 - 46]	0	0.00%
	<i>Medio</i> [47 - 73]	70	83.33%
	<i>Alto</i> [74 - 100]	14	16.67%
	Total	84	100.00%
Dimensión: ORGANIZACIÓN	<i>Bajo</i> [20 - 46]	1	1.19%
	<i>Medio</i> [47 - 73]	33	39.29%
	<i>Alto</i> [74 - 100]	50	59.52%
	Total	84	100.00%
Dimensión: DIRECCION	<i>Bajo</i> [20 - 46]	0	0.00%
	<i>Medio</i> [47 - 73]	70	83.33%
	<i>Alto</i> [74 - 100]	14	16.67%
	Total	84	100.00%
Dimensión: CONTROL	<i>Bajo</i> [20 - 46]	0	0.00%
	<i>Medio</i> [47 - 73]	70	83.33%
	<i>Alto</i> [74 - 100]	14	16.67%
	Total	84	100.00%

V2: Gestión operativa

Ítems	Dimensión: GESTION DE RECURSOS HUMANOS					Dimensión: GESTION DE SERVICIOS					Dimensión: GESTION DE BIENES				Dimensión: GESTION DE OBRAS					
	1	2	3	4	D1	5	6	7	8	D2	9	10	11	D3	12	13	14	15	16	D4
1	4	3	4	1	12	3	3	1	3	10	3	4	2	9	3	1	1	1	1	7
2	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15
3	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	3	4	4	11	4	3	3	3	4	17
4	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	10	4	3	3	3	4	17
5	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	4	3	3	10	4	3	3	3	4	17
6	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	3	3	10	3	4	3	3	3	16
7	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	10	3	4	3	3	4	17
8	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	11	3	3	3	2	4	15
9	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	3	3	3	9	3	3	3	4	4	17
10	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
11	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	4	4	4	4	19
12	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	11	3	4	4	4	4	19
13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	11	4	4	4	4	2	18
14	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20
16	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	3	2	4	17
17	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	3	3	3	15
18	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	3	3	4	16
19	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	3	3	4	10	3	3	4	3	4	17
20	4	3	4	2	13	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	3	2	3	2	13
21	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	11	3	2	4	3	3	15
22	3	3	4	2	12	4	3	4	3	14	4	4	3	11	4	2	4	3	4	17
23	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	3	3	3	9	4	3	3	3	4	17
24	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	9	4	3	3	4	4	18
25	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	2	4	4	18
26	4	3	4	3	14	3	4	2	4	13	4	4	3	11	4	4	4	4	3	19
27	4	4	4	2	14	4	4	3	4	15	3	4	3	10	3	4	4	4	3	18
28	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	3	3	3	9	3	4	3	4	3	17
29	4	3	4	2	13	3	3	4	3	13	3	3	4	10	3	3	3	4	4	17
30	4	3	3	2	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19
31	4	4	4	2	14	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	3	2	17
32	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	3	4	18
33	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
34	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	4	3	4	19
35	4	3	4	2	13	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	4	4	4	4	19
36	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
37	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	4	3	4	11	4	4	3	4	3	18
38	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	4	3	3	4	18
39	3	4	4	2	13	4	3	3	3	13	3	3	3	9	4	4	3	4	4	19
40	4	4	3	2	13	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	4	2	4	18
41	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	4	3	10	4	4	4	4	3	19

42	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	3	4	3	10	4	4	4	4	3	19
43	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20
44	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	9	4	4	4	3	2	17
45	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	4	4	4	3	19
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	3	18
48	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	3	11	3	4	4	3	4	18
49	4	3	4	2	13	3	4	3	4	14	3	4	3	10	3	4	4	4	2	17
50	4	4	4	2	14	3	4	3	4	14	3	4	3	10	3	3	4	3	4	17
51	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	12	3	3	4	3	4	17
52	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	3	4	18
53	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	10	4	3	3	4	3	17
54	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	10	4	4	3	3	4	18
55	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	3	9	4	4	3	3	3	17
56	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	9	4	4	3	3	3	17
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	3	2	3	16
58	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	3	3	17
59	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	3	3	17
60	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	3	4	3	18
61	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	4	10	4	4	4	4	3	19
62	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18
63	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	4	10	4	3	4	4	3	18
64	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	3	4	3	17
65	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	3	4	3	18
66	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	4	4	4	3	19
67	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	3	3	9	4	3	3	4	3	17
68	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	3	11	4	3	4	4	3	18
69	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	3	4	10	4	3	4	4	3	18
70	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	3	4	10	4	4	4	3	4	19
71	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	4	10	4	4	4	3	2	17
72	4	3	4	2	13	3	3	3	4	13	4	3	3	10	4	4	4	3	3	18
73	4	3	4	2	13	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	4	4	3	3	18
74	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	4	3	3	4	18
75	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	3	2	4	16
76	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	11	3	4	3	3	4	17
77	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	3	3	4	18
78	5	3	5	3	16	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25
79	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19
80	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
81	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
82	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	2	3	17
83	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
84	5	3	5	3	16	3	5	5	5	18	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25

V2: GESTION OPERATIVA

DIMENSIÓN	Categorías	Cantidad	% del Total
Dimensión: GESTION DE RECURSOS HUMANOS	<i>Bajo</i> [16 - 36]	0	0.00%
	<i>Medio</i> [37 - 58]	75	89.29%
	<i>Alto</i> [59 - 80]	9	10.71%
	Total	84	100.00%
Dimensión: GESTION DE SERVICIOS	<i>Bajo</i> [16 - 36]	1	1.19%
	<i>Medio</i> [37 - 58]	68	80.95%
	<i>Alto</i> [59 - 80]	15	17.86%
	Total	84	100.00%
Dimensión: GESTION DE BIENES	<i>Bajo</i> [16 - 36]	44	52.38%
	<i>Medio</i> [37 - 58]	40	47.62%
	<i>Alto</i> [59 - 80]	0	0.00%
	Total	84	100.00%
Dimensión: GESTION DE OBRAS	<i>Bajo</i> [16 - 36]	1	1.19%
	<i>Medio</i> [37 - 58]	5	5.95%
	<i>Alto</i> [59 - 80]	78	92.86%
	Total	84	100.00%

Anexo 9: Autorización de la Organización



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN

OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACION

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Moyobamba 30 de noviembre 2023

CARTA N° 944 -2023-GRSM/ORA

SEÑORA:

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

Jefe de la Unidad de Posgrado

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL TARAPOTO

Jr. Alonso d Alvarado N° 478-Tarapoto

Tarapoto

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACION Y PUBLICAR NOMBRE DE ESTA ENTIDAD EN RESULTADOS DE ESTUDIO

REFERENCIA : SOLICITUD S/N Exp: 001-2023006445

Grato es dirigirme a usted para saludarla cordialmente, asimismo, hacer de su conocimiento que, habiendo evaluado la solicitud presentada mediante documento de la referencia, se procede a otorgar la **AUTORIZACIÓN** para realizar investigación y publicar el nombre de esta entidad en los resultados del Proyecto de Investigación denominado: "Gestión administrativa y gestión operativa en el Gobierno Regional San Martín, 2023", correspondiente a la estudiante de maestría en Gestión Pública Mae Glenn Valera Díaz, identificado con DNI N° 46447338.

Asimismo, se adjunta el "Formato de autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones"; debidamente firmado.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

JCQ/ORA
Cc.
DR7yPE
OGP
BS



Documento Nro: 001-2023018072. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionسانmartin.gob.pe/?codigo=1f5b6431qdddfq4314q8517q6491278e152a>

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20531375808
Gobierno Regional San Martín	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos: Juan Coronado Quinteros	DNI: 28575701

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y gestión operativa en el Gobierno Regional de San Martín, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Mae Glenn Valera Díaz	DNI: 46447338

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba, 29 de noviembre de 2023



Firmado digitalmente por:
CORONADO QUINTERO JUAN
FIR 28675701 hard
Motivo: SOY EL AUTOR DEL
DOCUMENTO
CARGO: JEFE DE LA OFICINA
REGIONAL DE ADMINISTRACION
INDI:
Fecha: 01/12/2023 09:20:31-0500

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



Documento ID: 07-2023-08110-15014-0001 Auténtico Imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web:
<http://verificarfirma.regionesanmartin.gob.pe/?codigo=663ee7e9c9803c4623c9825c79573912672c8aee=1369346>