



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y procesos en una dirección regional de San
Martín, 2024

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

AUTORA:

Quijano Morales, Jeniffer (orcid.org/0009-0009-9916-3718)

ASESORES:

Dr. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL , SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024", cuyo autor es QUIJANO MORALES JENIFFER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 30- 07-2024 23:17:41
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 31-07-2024 07:20:08

Código documento Trilce: TRI - 0839473





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUIJANO MORALES JENIFFER 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 procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024", 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
JENIFFER QUIJANO MORALES DNI: 73641184 ORCID: 0009-0009-9916-3718	Firmado electrónicamente por: JQUIJANOM06 el 03- 07-2024 20:07:27

Código documento Trilce: TRI - 0792219



Dedicatoria

Dedicado a mi madre, por su amor incondicional, su fuerza y sacrificios innumerables, por ser la inspiración para lograr mis metas y objetivos, a amigos y familiares cercanos que fueron parte de esto.

Jeniffer.

Agradecimiento

Agradecido con Dios, por darme las fuerzas que necesito para seguir adelante, a mis docentes que a lo largo de mi vida universitaria sacaron lo mejor de mí, sobre todo a la Universidad por la confianza y el espacio que me brindo y al director de la dirección regional de san Martín por su colaboración.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor/ autores.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones.	18
Tabla 2. Nivel de gestión por procesos y sus dimensiones.	19
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	20
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos.21	
Tabla 5. Relación entre la gestión administrativa y procesos.	22

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y procesos.....	23
---	----

Resumen

La investigación indica que el ODS 12 se centra en "Producción y Consumo Responsables, indican que los procesos juegan un papel vital al asegurar el cumplimiento de los diferentes estándares para la seguridad y para promover el consumo más responsable y sostenible, tuvo como objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y procesos. La investigación fue tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, no experimental, enfoque cuantitativo y de corte transversal, cuya muestra fue de 51 colaboradores de una Dirección Regional de San Martín, 2024. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la variable gestión administrativa y sus dimensiones es medio; igual manera el nivel de la variable gestión por procesos y sus dimensiones es medio. Concluyendo que, que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024, mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.887, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de la investigación, además, el coeficiente de determinación fue 78,67 % de variabilidad entre variables.

Palabras clave: Gestión, administrativa, procesos.

Abstract

The research indicates that SDG 12 focuses on "Responsible Production and Consumption, indicating that processes play a vital role in ensuring compliance with different standards for safety and to promote more responsible and sustainable consumption, aimed to determine the relationship between administrative management and processes. The research was basic, correlational descriptive level, non-experimental, quantitative and cross-sectional approach, whose sample was 51 collaborators from a Regional Directorate of San Martín, 2024. The collection technique the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of the administrative management variable and its dimensions is medium; likewise, the level of the process management variable and its dimensions is medium. Concluding that there is a high and positive relationship. significant between administrative management and processes in a Regional Directorate of San Martín, 2024, through the statistical analysis of the Pearson coefficient, a coefficient of 0.887 was reached, and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis, in addition, the coefficient of determination was 78.67% of variability between variables.

Keywords: Management, administrative, processes.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, la importancia de abordar cuestiones críticas como la sostenibilidad y la calidad nunca ha sido más relevante. Los ODS Son considerados como lineamientos estratégicos funcionales que ayudan a encaminar las actividades de los gobiernos para la conformación de procesos orientados hacia la obtención de resultados globales sobre el cambio climático. Por ejemplo, el ODS 9 busca "Industria, Innovación e Infraestructura". Aquí, la gestión por procesos desempeña un papel crucial al garantizar que la innovación se traduzca en productos y servicios confiables y seguros. Esto impulsa la competitividad de las instituciones a largo plazo. El ODS 12 se centra en "Producción y Consumo Responsables". Los procesos juegan un papel vital al asegurar el cumplimiento de los diferentes estándares para la seguridad y para promover el consumo más responsable y sostenible (Valencia, 2023).

A nivel internacional, la gestión administrativa desde épocas anteriores ha sido fundamental en el crecimiento institucional ya que no existe la orientación adecuada por parte de los directivos para que los colaboradores enfoquen sus conocimientos, por lo que muchas veces no se logra cumplir a cabalidad los planes de trabajo a pesar de existir presupuestos asignados, muchos de ellos gobiernos sudamericanos como lo son Ecuador, Colombia, Venezuela incluido Perú, no muestran una gestión administrativa adecuada debido a los altos índices de corrupción por parte de los directivos de las diferentes instituciones públicas de estos países, esto ha generado que no exista una clara orientación con la finalidad de lograr su óptimo funcionamiento en concordancia con las proyecciones de crecimiento y mejoramiento competitivo para cubrir las expectativas y requerimientos del público (Chaman-Bardalez, et al., 2023).

En el Perú, con la determinación del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), orientado principalmente a la determinación de los parámetros vinculados con el mejoramiento del proceso de modernización estatal, se dio inicio a la realización de actividades planificadas de forma idónea en todas las entidades, para ello se establece la gestión por procesos como mecanismo de solución a los diversos problemas que aquejan las instituciones. Sin embargo,

a pesar de que existen limitaciones y al mismo tiempo exigencia de determinadas por parte de las normas para que los gobiernos implementen las capacitaciones constantes y pertinentes para que los colaboradores desarrollen una adecuada gestión administrativa debido a incumplimiento de disposiciones que no se vienen cumpliendo al pie de la letra debido a las interpretaciones equivocadas y la falta de compromiso de los directivos, los cuales tampoco visualizan la importancia de desarrollar una gestión competitiva aplicada a cada proceso.

En lo que concierne al Gobierno Regional San Martín, se debe destacar que la implementación respectiva de la gestión por procesos no está brindando los resultados adecuados debido a que la institución no es capaz de realizar la identificación de sus procesos fundamentales que deben ser atendidos de forma prioritaria dentro de las diversas áreas para garantizar que los colaboradores se desempeña en bajo los objetivos de mejoramiento establecidos, de modo que la gran mayoría de los servicios presentados al ciudadano cuentan con falencias que no han sido solucionadas desde hace mucho tiempo concordante con lo que se encuentra dictaminada en los derechos del ciudadano (Coronado, 2021).

En la Dirección Regional, San Martín, la gestión administrativa presenta deficiencias, debido a que no se planifican de manera oportuna las actividades, además de no mostrar un adecuado liderazgo en la dirección de las actividades, con poca comunicación entre las áreas de trabajo que no permite tomar decisiones a algunas áreas, el personal no se involucra con el mejoramiento de los procesos internos que tiene la institución, con controles inoportunos que no permiten usar de manera adecuada los recursos económicos, trayendo como consecuencia que la gestión por procesos sea deficiente, suscitando la ausencia de documentación virtual que ayude a tomar decisiones concretas, el débil análisis de la información recopilada, impide cumplir con los procesos establecidos y por ende con los documentos de gestión, lo que hace que exista desorden administrativo en la organización.

Es por ello que se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024? ¿Cuál es el nivel de procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024?

Respecto a la justificación **por conveniencia**, debido a que los hallazgos permitieron hacer la entrega de una herramienta útil y con ello mejorar sus procesos internos y fortalecer las capacidades ciudadanas; **relevancia social**, se buscó la satisfacción de la ciudadanía mediante procesos adecuados y oportunos en cada tramite; **valor teórico**, nuevos conocimientos a raíz de los resultados encontrados; **implicancias prácticas**, por medio de la entrega de recomendaciones dar solución a los problemas identificados; **utilidad metodológica**, contemplando la disponibilidad de instrumentos válidos que pueden ser tomados en otros estudios con objetivo y tema similar.

En cuanto al **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024. **Como objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024. Evaluar el nivel de gestión por procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024.

Seguidamente se presenta los antecedentes de la investigación; dentro de ello, Guillin-Llanos et al. (2022); Peña-Ponce et al. (2022); Aguilar-Saldaña et al. (2020), donde concluyeron que, el proceso administrativo como parte de los elementos fundamentales ayudarán a gestionar óptimamente los recursos, los cuales estarán basados en la planificación correcta y el direccionamiento adecuado de los objetivos para que la utilización de los materiales y la designación de las responsabilidades esté encaminado en este escenario prospectivo para mejorar la competitividad de la institución así como también

la posibilidad de brindar servicios acordes con los requerimientos planteados por el público usuario.

Asimismo, se citó a Chapa-Sosa et al. (2023); Moscol-Lucero et al. (2024); Villacorta-Méndez et al. (2023), llegaron a la conclusión que, existe evidencia estadística que permite catalogar lo fundamental que es la gestión de los procesos de entradas organizacionales, lo cual está sostenido principalmente en la posibilidad de realizar el seguimiento en concordancia con lo que establecen los objetivos del desarrollo nacional para favorecer beneficios infraestructurales y sociales que resultan relevantes para la ciudadanía en cada una de las áreas.

Por último, se citó a Paredes-Zempual et al. (2020); Artieda-Rojas et al. (2021); Cortez-Giraldo (2021), donde llegaron a concluir que, la incorporación de las habilidades gerenciales adecuadas permitirá desplegar las actividades pertinentes para la adopción de la gestión por procesos bajo un enfoque de sostenibilidad a través de capacitaciones y otras modalidades permitirá que el monitoreo sea constante y transparente para recopilar la información respecto a su funcionamiento, con lo cual además se podrán tomar decisiones de mejora apropiadas juntamente con la determinación de los factores motivacionales que conlleven hacia un mejor rendimiento; también evidenciaron que solamente existe una eficiencia del 55.8% en los conocimientos gerenciales en la institución.

Sobre las teorías de la variable **gestión administrativa**, se incorporó a la **teoría de la planificación estratégica de Bello Pinzón Francisco Javier**, la cual establece que la base esencial de toda organización es la planificación, por medio de la cual no solo se puede realizar la asignación de recursos estratégicamente, sino que también puede detectar oportunidades del entorno (Cairo, 2018). También la **teoría del control de Travis Hirsch**, el cual estipula que la integración del control es fundamental para poder conocer aquellos aspectos sobre el rendimiento de los recursos ya sea humanos o financieros, sobre el cual se puede abordar las acciones correctivas o de fortalecimiento con la finalidad de acrecentar las posibilidades competitivas (Ruiz, 2020).

Además, la **teoría del liderazgo de Kurt Lewin**, la cual establece que para el direccionamiento organizacional es necesario la presencia de líderes capacitados para dirigir las acciones internas en el personal, así como de incentivar hacia el buen desempeño (Bass y Stogdill, 2021).

Respecto al sustento teórico de la **gestión administrativa**, se citaron a Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga (2022), es un proceso integral que permite la realización de las actividades estratégicas organizacionales a través del cumplimiento de etapas para la determinación de la estructura organizacional, la aplicación del liderazgo y la integración de las herramientas para el control respectivo. Por ende, Dyason & Pillay (2024), permite definir en gran medida el éxito de las organizaciones debido a que brinda los parámetros básicos y avanzados para organizar y utilizar los recursos. De esa manera, Mahar et al. (2020), destacaron también que este proceso involucra la identificación de necesidades y oportunidades que pueden ser tomadas en cuenta para definir el rumbo organizacional juntamente con la forma en cómo se distribuirán los recursos.

Seguidamente, Ávila-Rosales et al. (2023), en las organizaciones ayuda a conseguir aquellos recursos que no se encuentran disponibles a través de procedimientos de gestión, de modo que se logre incrementar la competitividad institucional para afrontar nuevos desafíos. Aunado a Aranibar-Molina & Flores (2022), destacaron que resulta una herramienta fundamental no solamente dentro del ámbito empresarial sino también en el campo institucional para ejercer la función pública debido a que brinda una orientación integral acerca de las etapas que se pueden abordar para gestionar los recursos eficientemente. Por otro lado, Licas-Huarcaya et al. (2022), manifestaron que su importancia está relacionada principalmente con la visión holística acerca de la división de las responsabilidades y la distribución equitativa.

De ese mismo modo, Bravo-Huivin et al. (2023), determinaron que están relacionados con los conocimientos estandarizados y actualizados acerca de la realización de este proceso para general el mejoramiento continuo,

teniendo en cuenta que los avances tecnológicos y las investigaciones aplicadas a este contexto, por un lado permite acrecentar la competitividad de los directivos en torno a la gestión organizacional, así como también genera la disrupción de aquellas estrategias que anteriormente se consideraban como funcionales y productivas. Por consiguiente, Barja-Matos et al. (2023), mencionaron que, por medio de la incorporación de una gestión administrativa correcta se puede realizar la designación de funciones a los colaboradores para que esto se desempeñe en función a los objetivos, posibilitando además la facilidad para realizar la medición acerca del avance con el cual se pueden tomar decisiones diversas.

Como parte del proceso de gestión administrativa se encuentra el mejoramiento de la planificación debido a que es el aspecto y esencial que abre las puertas a la utilización correcta de los recursos por medio de la identificación de oportunidades además de la determinación de aquellos factores que necesitan ser mejorados internamente para un aprovechamiento óptimo, dentro de ello también se realiza el direccionamiento pertinente a través de la conformación del documento de gestión que es contemplado como un medio de apoyo para que los colaboradores puedan efectuar sus activos una vez en concordancia con estas determinaciones, las mismas que ayudan a desarrollar un rendimiento transversal entre todos los participantes para alcanzar el escenario prospectivo determinado a través de la planeación que involucra los intereses institucionales juntamente con su identidad y la misión para facilitar mejoras competitivas donde se generen beneficios institucionales como también para el usuario (Ávila-Rosales et al., 2023).

Aunado a ello, es preciso determinar que se requiere la determinación de mejores aspectos relacionados con el monitoreo de las actividades administrativas debido a que muchas veces los directivos olvidan su función de abordar el direccionamiento estratégico por medio de la creación de planes apropiados para solucionar los errores y al mismo tiempo desarrollar la innovación, lo cual es fundamental dentro de las instituciones porque contempla el beneficio idóneo para los usuarios, los cuales en múltiples ocasiones han manifestado que las entidades no consideran estos

requerimientos al momento de distribuir los recursos debido a que la administración en su conjunto no está comprometida con la disminución de las brechas que generan falencias en cuanto al ámbito económico y también social, es decir, se debe verificar el accionar correcto de todos los participantes para mejorar las garantías de una diversificación económica transparente donde se contemplen los intereses de todos los sectores (Aranibar-Molina & Flores, 2022).

Por otro lado, la importancia de desarrollar una adecuada gestión administrativa en el ámbito público recae sobre la posibilidad del direccionamiento adecuado de las actividades y la utilización de los recursos para que estos sean aprovechados en óptimas condiciones y conlleven a las mejoras pertinentes en la sociedad por medio del fortalecimiento de la infraestructura y la diversificación de los servicios para que estos lleguen en óptimas condiciones hacia el público usuario, sobre todo cuando se trata de aquellos servicios indispensables también considerados como esenciales que deben estar presentes en todo momento para garantizar las condiciones adecuadas para la vida, es por ello que las autoridades no solamente deben preocuparse por la adquisición de los recursos sino también por la administración correcta debido a que de ello depende la creación de proyectos de alto impacto tomando en cuenta los principales limitantes sociales (Bravo-Huivin et al., 2023).

Consecuentemente, por medio de la gestión administrativa y eficiente y transparente las instituciones pueden intervenir en la reducción de las necesidades públicas debido a que involucra cuatro aspectos fundamentales que primero desarrollen la estructura interna para posteriormente generar los beneficios adecuados teniendo en cuenta que la integración de estos recursos por medio de proyectos y programas de ayuda busca en la generación de mejores condiciones para el desarrollo social así como también el fortalecimiento de los aspectos fundamentales para acrecentar las posibilidades de acceder a los servicios como la educación que es esencial al mismo tiempo que se considera un derecho ciudadano (Licas-Huarcaya et al., 2022).

Según Abanto-Ponce et al. (2023), el objetivo principal de la incorporación de la gestión administrativa dentro del ámbito estatal no solamente está relacionado con el mejoramiento de la competitividad de las entidades para atender las necesidades del público, sino también para facilitar la realización de las responsabilidades en los colaboradores, de modo que esto se encuentre en un ambiente propicio para su desempeño. Por ello Armijo-Naranjo et al. (2022), manifestaron que otro factor a destacar se relaciona con la capacidad de buscar aquellos recursos que no se encuentran disponibles, cuya tarea es fundamental para poder atender las necesidades de ciudadano, sobre todo cuando se trata de situaciones de emergencia. De esa manera, Llanos-Guillin et al. (2022), determinaron que las autoridades deben mantener una predisposición adecuada para lograr la incorporación y actualización necesaria.

En cuanto a las dimensiones de la **gestión administrativa**, de acuerdo con Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga (2022), son: **Planificación**, como la etapa principal del proceso de gestión organizacional, se encarga del levantamiento de información acerca de las necesidades tanto institucionales como aquellas que deben ser cubiertas en los ciudadanos, de modo que en base a ellos se puedan abordar las medidas estratégicas adecuadas. Por ende, Barja-Matos et al. (2023), manifestaron que se trata de una etapa muy importante por lo que se requiere la designación de personas que cuenten con los conocimientos apropiados, lo cual ayudará a la determinación de los aspectos de direccionamiento pertinentes. De esa manera, Abanto-Ponce et al. (2023), manifestaron que es muy importante no sólo para determinar la forma en cómo se utilizarán los recursos, sino también para definir el futuro organizacional.

Dimensión 2: **Organización**, por ello, Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga (2022), está relacionado principalmente con la determinación estructural de la organización para conocer las áreas que deben ser incorporadas para cumplir la misión y visión estratégica establecida. Por consiguiente, Licas-Huarcaya et al. (2022), mencionaron que también se trata de una etapa en la cual los directivos encargados pueden realizar la designación de las responsabilidades a cada colaborador para que cada uno de ellos aporte valor

agregado al cumplimiento del objetivo de crecimiento. De esa manera, Armijo-Naranjo et al. (2022), manifestaron que permitirá la organización del personal y los recursos para que se puedan alcanzar aquellos resultados benéficos tanto para la institución como para el usuario.

Dimensión 3: **Dirección**, de esa manera, Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga (2022), permite realizar la incorporación de personal con características y conocimientos de liderazgo para poder dirigir las actividades organizacionales a través de la comunicación congruente con los colaboradores para deslindar sus dudas y potenciar sus capacidades para el cumplimiento de las responsabilidades que han sido designadas. Seguidamente, Bravo-Huivin et al. (2023), esta etapa permite a los directivos realizar el direccionamiento planificado. Aunado a Abanto-Ponce et al. (2023), permite encaminar los recursos y actividades en función a los objetivos que anteriormente han sido detallados por medio de la planificación para acrecentar la competitividad

Dimensión 4: **Control**, asimismo Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga (2022), es considerada como la última etapa del proceso que permite a los directivos aplicar los instrumentos adecuados para la verificación del cumplimiento respecto a las actividades y demás procedimientos planificados anteriormente. De esa manera, Licas-Huarcaya et al. (2022), se trata de una etapa donde se debe aplicar no solamente los instrumentos adecuados sino también se debe designar personas capacitadas con principios éticos para recopilar la información de manera veraz teniendo en cuenta que sobre ellos se tomarán las decisiones de mejora. Por otro lado, Llanos-Guillin et al. (2022), facilita conocer los avances en las actividades y aquellos aspectos que requieren ser mejorados, por lo que también se considera como un factor para la mejora continua.

En lo que respecta a las teorías de los **procesos**, se integró a la **teoría de las restricciones en la optimización de procesos de Eliyahu Goldratt**, estipula que uno de los aspectos esenciales dentro de un proceso es su optimización, lo cual no solo permite un mejor funcionamiento eficiente, sino que también reduce el consumo de insumos innecesarios (Espín-Guerrero et al., 2022).

Asimismo, la **teoría de la supervisión de Douglas McGregor**, donde destaca que la supervisión de los procesos es necesario realizarlos de forma recurrente debido a que por medio de ello se puede conocer en tiempo real como están funcionando los eslabones del proceso a fin de tomar decisiones adecuadas (Salimbeni, 2019). Además, la **teoría de las decisiones de Herbert Alexander Simon**, donde sostiene que las decisiones en cuanto a la modificación de un proceso, debe ser tomado por personas capacitadas y calificadas, de modo que estos cambios logren mejorar el desempeño del proceso en cuestión y la organización en su conjunto (Peñaloza-Palomeque, 2010).

Respecto a la variable **procesos**, de acuerdo con la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), es considerada como una herramienta relevante dentro del ámbito estatal porque está orientada hacia la simplificación de los procedimientos de tipo administrativo realizados en las entidades buscando generar mejoras significativas.

Por medio de la gestión de procesos no solamente se puede lograr la optimización de cada uno de ellos, sino que también es posible generar los reportes respectivos ante el área correspondiente respecto a las falencias identificadas, con lo cual se pueden abordar las acciones coordinadas y conjuntas para brindar la solución apropiada antes de que estas fallas provoquen pérdidas (Alarcón-Díaz et al., 2023). Generalmente las organizaciones se rigen por un modelo de gestión estandarizado que implica la realización de una planeación inicial que implica la identificación de las necesidades juntamente con las fortalezas que permitirán hacer frente a estos requerimientos, para lo cual abre la posibilidad de abordar una gestión personalizada para cada uno de ellos, de modo que los resultados sean congruentes y ayuden a elevar la competitividad (Reyes Chacón et al., 2022).

Actualmente las organizaciones por medio de sus directivos poseen amplias oportunidades para poder realizar la integración competitiva de la gestión por procesos, esto debido a la existencia de normativas claras y específicas para su acondicionamiento dentro de las instituciones, sin embargo, la

problemática está vinculada principalmente con la falta de responsabilidad, transparencia y predisposición para trabajar coordinadamente bajo el objetivo de lograr mejoras en la extensión de los servicios para el ciudadano, donde muchas veces se da prioridad a los intereses económicos personales, los cuales impiden que se cumple con los objetivos estatales (Gutiérrez-Ascón et al., 2022). La corrupción es el principal enemigo dentro del sector público debido a que no comulga con los intereses personales (Soto-Grant, 2022).

La gestión por procesos ayuda a las instituciones en su lucha contra la corrupción, debido a que permite la visualización de los procesos integrales desde una visión holística y específica para determinar aquellos errores fortuitos o inducidos que puedan originar la pérdida de los recursos, de allí la importancia de que se realice la incorporación estratégica en las instituciones del estado para contribuir con la búsqueda de la simplificación para atender a la ciudadanía (Gonzales-Lovón y Cevallos-Ampuero, 2022). Cuando una organización es consciente de su labor principal dentro de la sociedad, tendrá la predisposición adecuada para incorporar aquellas herramientas que ayuden a cumplir con el objetivo (Salimbeni, 2019). Dentro de ello, las autoridades deben desempeñarse bajo un marco de transparencia y legalidad cumpliendo con los parámetros estipulados en la ley, así como deben regirse por principios éticos para utilizar los recursos con los fines que han sido determinados (Flores-Vásquez y Núñez-Lira, 2021).

Cuando se trata de evaluar los procesos internos, muchas organizaciones fallan debido a que no cuentan con las estrategias adecuadas no solamente para realizar el monitoreo de su rendimiento, sino que tampoco cuentan con la capacidad para determinar funciones o responsabilidades a cada colaborador contemplando sus capacidades, de modo que no se pueden establecer patrones de seguimiento o monitoreo que ayuden a obtener información precisa en tiempo real a medida que se van detectando las falencias, es por ello que la adopción de la herramienta de gestión por procesos desde la etapa inicial, permitirá el cumplimiento de todos los parámetros para que finalmente se obtengan resultados congruentes a través

de la realización de informes con datos relevantes que ayuden a fortalecer la herramienta (Bueno-Tacuri y Jácome-Ortega, 2021).

Dentro del ámbito público muchas veces se ha mencionado que la gestión por procesos solamente se encuentra establecida de forma documentada pero no se pone en práctica los parámetros que realmente son fundamentales para lograr la modernización de la función pública, es por ello que la gran mayoría de municipalidades presentan resultados negativos en cuanto al manejo de sus recursos, así como también muestran altos niveles de corrupción que están apoyados por la falta de gestión adecuada de los procesos (Brancalion et al., 2022). Dentro de este contexto, no solo facilita la gestión por procesos, sino también de aquellos elementos que permiten la medición para garantizar que se cumplan las determinaciones, lo cual precisamente se debe a los actos de corrupción que impiden el cumplimiento óptimo (Del Carpio-Delgado, F., y Barrios-Vera, 2021). Cuando los directivos no son éticos, se da lugar a la realización de actividades sin una planificación adecuada, donde los conocimientos empíricos conllevan a generar errores que afectan la imagen de la institución (Mennuto et al., 2021).

En cuanto a las dimensiones de los **procesos**, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), son: **etapa preparatoria**, se trata de la etapa inicial donde se realiza la identificación de todos aquellos aspectos documentarios para incorporar la gestión de los procesos de acuerdo a los requerimientos institucionales internos. Asimismo, de acuerdo con Kholod et al. (2021), la realización de la etapa preparatoria cumpliendo los parámetros necesarios, permitirá que se genere el mejoramiento óptimo de las condiciones para el funcionamiento competitivo. Además, de acuerdo con Marín-González y Pérez-González (2021), es importante determinar los parámetros para la consideración de la etapa preparatoria en los procesos para poder desarrollar adecuadamente los aspectos consecuentes.

En cuanto a la segunda dimensión **diagnóstico e identificación de procesos**, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), se trata de la realización de un análisis detallado acerca de los procesos que involucra el

cumplimiento de las funciones institucionales, de modo que se realice la documentación de cada uno de ellos para poder posteriormente realizar la gestión adecuada con la finalidad de proveer servicios adecuados al ciudadano a través de la competitividad institucional. Asimismo, según Shrivastava (2022), sobre la realización de los procesos, los encargados podrán realizar el diseño de las estrategias y los mecanismos oportunos para lograr su mejoramiento. Por otro lado, según Coronel-Piloso et al. (2020), la identificación adecuada de cada proceso conllevará hacia la determinación de las actividades clave que deben ser tomadas en cuenta para garantizar el funcionamiento óptimo así como la designación de los recursos para obtener los resultados.

La tercera dimensión **mejora de procesos**, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), después de haber realizado la identificación de cada uno de los procesos, así como la determinación de los errores que se van generando internamente, se puede realizar la designación de los responsables para establecer los parámetros que ayudarán a abordar el mejoramiento competitivo de cada uno de ellos. Además, de acuerdo con León-Reyes et al. (2023), es una iniciativa que busca la mejora continua e incremental. Asimismo, según Silva-Reis da et al. (2023), es un enfoque que busca la optimización de recursos y tiempo en una organización; se basa en el análisis detallado de los pasos y actividades involucrados en un proceso para identificar oportunidades de mejora y eliminar actividades innecesarias o redundantes.

Respecto a la **hipótesis general**: H_0 : Existe relación entre la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024. **Hipótesis específicas**: H_1 : El nivel de gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024, es alto. H_2 : El nivel de procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024, es alto. H_3 : Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024.

II. METODOLOGÍA

Fue de tipo básica, porque fue encargada y conto con datos alternativos y con ello obtuvo una información precisa y se generó resultados para comprobar las hipótesis (Concytec, 2020). Estuvo compuesto por el diseño no experimental, de acuerdo con De la Macorra (2020), porque la investigación estuvo realizada con un cuidado minucioso y fue desarrollada sin modificar la realidad de cada investigación. Por ello fue aplicado un enfoque cuantitativo, porque fue precisado la forma intencional de manejar los datos numéricos donde se pudo generar los resultados, como también las conclusiones y fueron comprendidos de una manera correcta (Arroyo 2020). Fue de corte transversal, porque fue tomado en cuenta que los cuestionarios fueron representados en el mismo instante (Vizcaíno-Zúñiga et al, 2023). Fue de alcance descriptivo correlacional, ya que buscó determinar cada información estadística que mejore la manera de precisar las correlaciones.

Respecto a la variable gestión administrativa, fue un proceso integral que permitió la realización de las actividades estratégicas organizacionales a través del cumplimiento de etapas que iniciaron con la planificación para posteriormente realizar la de terminación de la estructura organizacional, la aplicación del liderazgo y la integración de las herramientas para el control respectivo (Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga, 2022). En la definición operacional, se trató de todas aquellas capacidades que permitieron coordinar las operaciones de una organización. Fue medida por medio del cuestionario considerando sus dimensiones e indicadores. Con sus indicadores. Estuvo representado por las siguientes dimensiones: Planificación: Objetivos, Procedimientos y Políticas. Organización: Estrategia, Recursos y Propósitos. Dirección: Coordinación, Desempeño y Productividad. Control: Evaluación, Supervisión y Auditorias.

Respecto a la variable procesos, fue considerada como una herramienta relevante dentro del ámbito estatal porque estuvo orientada hacia la simplificación de los procedimientos de tipo administrativo realizados en las

entidades generando mejoras significativas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013). En la definición operacional, fue la convergencia de actividades donde se logró un fin específico. Fue medida por medio del cuestionario considerando sus dimensiones e indicadores. Con sus indicadores. Estuvo representado por las siguientes dimensiones: Preparatoria: Analizar la situación, plan de trabajo, capacitación, sensibilización interna. Diagnóstico e identificación de procesos: Análisis del propósito, identificación de destinatarios, determinación de procesos, mapa de procesos, descripción de procesos. Mejora de procesos: Medición, análisis, documentación, institucionalización.

La población de acuerdo a Maldonado et al. (2023), estuvo conformado por personas que se encontraron dentro de un contexto de investigación, ya que estuvo representado por un grupo con el fin de formar parte del objeto de estudio, obteniendo la información necesaria. La integraron 87 colaboradores de una Dirección Regional de San Martín, 2024. En los criterios de inclusión, fueron incluidos colaboradores contratados de acuerdo a la modalidad CAS, D L 276 y colaboradores con modalidad de locación de servicios con más de 3 meses de permanencia, fueron excluidos a colaboradores sobre la modalidad de locación (menos de 3 meses de permanencia), practicantes, directores de línea, jefes de área y aquellos que no acrediten una permanencia mayor a 6 meses en un cargo interno.

La muestra, para Rivero et al. (2021), estuvo compuesta por una mínima de la población a ser investigada los que fueron considerados dentro de la investigación. La muestra lo constituyeron 51 colaboradores de una Dirección Regional de San Martín, 2024, el muestreo estuvo compuesta por toda la población, por ello que el muestreo fue el no probabilístico (Nolazco-Labajos et al., 2021). La unidad de análisis: fue un colaborador de la Dirección Regional de la Producción, Moyobamba – 2024. Además, la técnica fue la encuesta, porque estuvieron consignados datos relevantes de las personas que fueron investigadas, donde permitieron encontrar hallazgo y con ello mejorar los objetivos previstos del estudio (Vega-Falcon et al, 2023).

El instrumento, para la gestión administrativa, fue adaptado de Chávez. (2022) constituido por 17 preguntas considerando sus 4 dimensiones. La medición se hizo en base a tres niveles: Bajo (17-39), Medio (40-62), y Alto (63-85). Para la medición de la variable procesos, fue adaptado de Piña (2021) y constituido por 15 preguntas considerando sus 3 dimensiones. La medición se hizo en base a tres niveles: Bajo (15-35), Medio (36-56), y Alto (57-75). En ambos, la escala fue ordinal tipo Likert de 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

Además, la validez estuvo procesado con el análisis de 5 expertos, ya que estuvieron encargados de analizar cada aspecto relevante que componieron los cuestionarios a ser acreditados por su validez, por ello estuvieron emitidas las respuestas que sirvieron para calcular la V de Aiken y fue garantizado la validez necesaria. En el primero, el promedio fue de 0,94 (0,94 %), y en el segundo instrumento el promedio fue 0,94 (0,94 %), de esta forma se puede explicar la concordancia entre evaluadores. La confiabilidad de cada instrumento empleando el Alpha de Cronbach teniendo en cuenta que los resultados son en un rango de 0.7 y 1 para considerar una fiabilidad aceptable para proceder con la aplicación de los cuestionarios. Respecto a la gestión administrativa, el valor fue 0,976, en la variable procesos, fue 0,981 representando la fiabilidad adecuada.

Para el procedimientos consideró la autorización como primer paso; luego se analizó el problema para que después fue incorporado el marco teórico por medio de cada información que fue procesado de fuentes propias donde pudo ser garantizados la relevancia necesaria; fueron creados los cuestionarios luego validados y determinada su fiabilidad, seguidamente fue aplicado de manera directa a la muestra permitiendo recabar la data necesaria para procesarla y obtener los resultados con el cual se sustentó la discusión, finalmente, fueron presentados las conclusiones y recomendaciones. Asimismo, la totalidad de los datos fueron recopilados de acuerdo al despliegue de los instrumentos, analizados con el SPSS v.25, facilitando

también el esclarecimiento del estadístico para probar las hipótesis mediante el Kolmogorov-Smirnova.

Asimismo, los aspectos éticos fueron conformados por los principios éticos internacionales: principio de Autonomía, donde estuvo compuesto por una elección libre de un tema a ser tratada realizada por el autor. Beneficencia, pretendió el beneficio para la entidad mediante la investigación con el fin de obtener resultados coherentes para el buen desarrollo de la investigación. principio de no maleficencia, permitió desarrollar de una manera cuidadosa cada procedimiento del estudio y no generó algún problema dentro del funcionamiento institucional. Derecho, porque no estuvo vulnerado los derechos de cada practicante. Justicia, se tomó en cuenta respetar a los participantes, brindado un trato correspondiente durando cada proceso a ser investigado. Consentimiento informado, ya que los participantes conocieron los fines de cada investigación y cada consecuencia que posee dentro de la entidad. Además, se utilizó las normas APA y de cada reglamento de la Universidad.

III. RESULTADOS

3.1. Gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024.

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Gestión administrativa	Bajo	17-39	8	16%
	Medio	40-62	38	74%
	Alto	63-85	5	10%
	Total		51	100%
Planificación	Bajo	5-11	14	26%
	Medio	12-18	28	56%
	Alto	19-25	9	18%
	Total		51	100%
Organización	Bajo	4-9	14	26%
	Medio	10-15	32	64%
	Alto	16-20	5	10%
	Total		51	100%
Dirección	Bajo	4-9	12	23%
	Medio	10-15	34	67%
	Alto	16-20	5	10%
	Total		51	100%
Control	Bajo	4-9	15	29%
	Medio	10-15	30	59%
	Alto	16-20	6	12%
	Total		51	100%

Fuente. Elaboración propia. Cuestionario aplicado a colaboradores de una Dirección Regional de San Martín, 2024.

Interpretación

Según la tabla, la variable **gestión administrativa** presenta un nivel bajo en 16 % (8), medio en 74 % (38), y alto en 10 % (5). Asimismo, sus dimensiones como, **planificación** es bajo en 26 % (14), medio en 56 % (28), y alto en 18 % (9), además, la **organización** es bajo en 26 % (14), medio en 64 % (32), y alto en 10 % (5), de la misma manera la **dirección** es bajo en 23 % (12), medio en 67 % (34), y alto en 10 % (5), por último, el **control** es bajo en 29 % (15), medio en 59 % (30), y alto en 12 % (6). Donde el nivel medio es constante, de la misma es importante hacer hincapié que la dimensión control es la única que mayor valor porcentual en el nivel bajo.

3.2. Gestión por procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024.

Tabla 2

Nivel de gestión por procesos y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Procesos	Bajo	15-35	13	26%
	Medio	36-56	33	64%
	Alto	57-75	5	10%
	Total		51	100%
Preparatoria	Bajo	5-11	9	18%
	Medio	12-18	33	64%
	Alto	19-25	9	18%
	Total		51	100%
Diagnóstico e identificación de procesos	Bajo	5-11	14	26%
	Medio	12-18	28	56%
	Alto	19-25	9	18%
	Total		51	100%
Mejora de procesos	Bajo	5-11	14	27%
	Medio	12-18	24	47%
	Alto	19-25	13	26%
	Total		51	100%

Fuente. Elaboración propia. Cuestionario aplicado a colaboradores de una Dirección Regional de San Martín, 2024.

Interpretación

La variable **procesos** presenta un nivel bajo en 26 % (13), medio en 64 % (33), y alto en 10 % (5). Asimismo, las dimensiones como, **preparatoria** es bajo en 18 % (9), medio en 64 % (33), y alto en 18 % (9), además el **diagnostico e identificación de procesos** es bajo en 26 % (14), medio en 56 % (28), y alto en 18 % (9), por último, la **mejora de procesos** es bajo en 27 % (14), medio en 47 % (24), y alto en 26 % (13). Donde el nivel medio es constante, de la misma es importante hacer hincapié que la dimensión mejora de procesos es la única que mayor valor porcentual en el nivel bajo.

Tabla 3

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,111	51	,157
Planificación	,166	51	,001
Organización	,153	51	,005
Dirección	,106	51	,200*
Control	,144	51	,010
Procesos	,069	51	,200*
Preparatoria	,089	51	,200*
Diagnóstico e identificación de procesos	,166	51	,001
Mejora de procesos	,112	51	,156

Fuente. Elaboración propia. Cuestionario aplicado a colaboradores de una Dirección Regional de San Martín, 2024.

Interpretación

El Kolmogorov-Smirnov^a fue empleado al ser una muestra de 51. Resultando $p = 0,157$ y $0,200$ lejano 0.05 , donde la distribución es normal; procediendo a dictaminar el coeficiente de Pearson para las correlaciones.

3.3. Gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos.

		Planificación	Organización	Dirección	Control	Procesos
Planificación	Correlación de Pearson	1	,564**	,529**	,855	,902**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51
Organización	Correlación de Pearson	,564**	1	,726**	,589**	,811**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51
Dirección	Correlación de Pearson	,529**	,726**	1	,552**	,797**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	51	51	51	51	51
Control	Correlación de Pearson	,855	,589**	,552**	1	,753
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	51	51	51	51	51
Procesos	Correlación de Pearson	,902**	,811**	,797**	,753	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	51	51	51	51	51

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

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Se verifica una correlación muy alta, y existe relación significativa de nivel 0.01 (bilateral) entre la dimensión planificación y la variable procesos, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,902**, de la misma manera existe una correlación positiva alta entre la dimensión organización y la variable procesos, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,811**, asimismo, existe una correlación alta entre la dimensión dirección y la variable procesos, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,797** y finalmente existe una correlación positiva alta entre la dimensión control y la variable procesos, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,753** y un p-valor de 0,000 en todos los resultados, sustentando el rechazo de la H0 y se aceptación de la hipótesis de la investigación, concluyendo que existe correlación positiva y relación significativa.

3.4. Gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024.

Tabla 5

Relación entre la gestión administrativa y procesos.

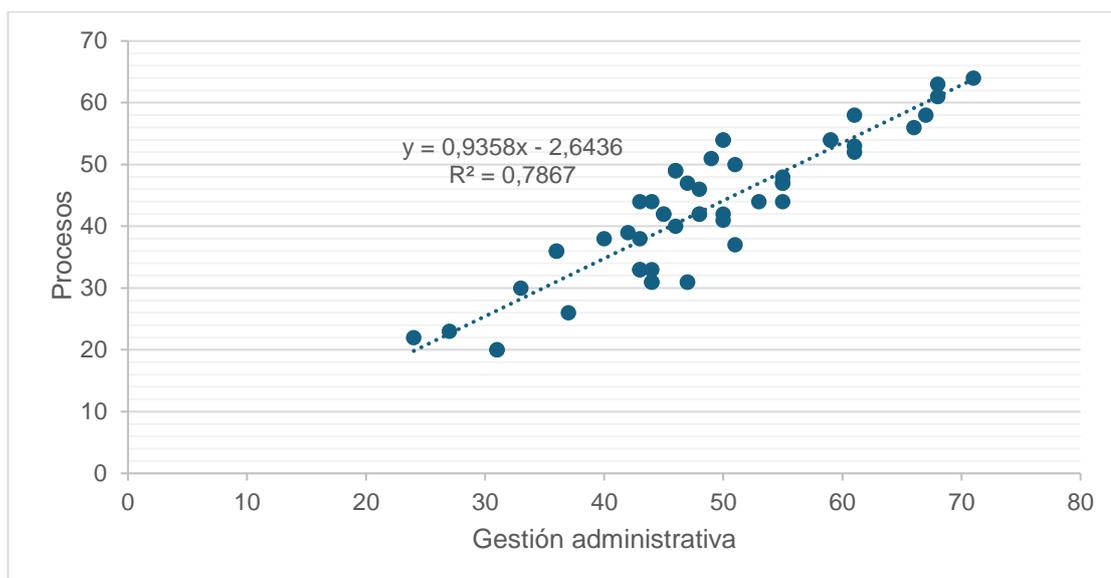
		Gestión administrativa	Procesos
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Procesos	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024, ya que el valor de Pearson fue 0.887, y un p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), finalmente se concluye que existe relación positiva alta y significativa.

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y procesos.



Fuente. Elaboración propia. Cuestionario aplicado a colaboradores de una Dirección Regional de San Martín, 2024.

Interpretación

En la figura 1, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.7867$), indica que el 78,67 % de la variabilidad de los procesos en una dirección regional es explicada por la gestión administrativa.

IV. DISCUSIÓN

Se inicia por destacar que la gestión administrativa es de nivel medio en 74 %, generado por como las organizaciones gestionan las actividades que van a realizar a diario, mejorando constantemente los servicios y procesos que brindan. Concordando con la teoría de la planificación estratégica según Cairo (2018), la cual establece que la base esencial de toda organización es la planificación, por medio de la cual no solo se puede realizar la asignación de recursos estratégicamente, sino que también puede detectar las necesidades internas y aprovechar aquellas posibilidades.

Por consiguiente, coincide con Peña-Ponce et al. (2022), el proceso administrativo como parte de los elementos fundamentales ayudarán a gestionar óptimamente los recursos, los cuales estarán basados en la planificación correcta y el direccionamiento adecuado de los objetivos para que la utilización de los materiales y la designación de las responsabilidades esté encaminado en este escenario prospectivo para mejorar la competitividad de la institución así como también la posibilidad de brindar servicios acordes con los requerimientos planteados por el público usuario.

Por consiguiente, coincide con Ávila-Rosales et al. (2023), manifestaron que en las organizaciones ayuda a conseguir aquellos recursos que no se encuentran disponibles a través de procedimientos de gestión, de modo que se logre incrementar la competitividad institucional para afrontar nuevos desafíos.

La gestión administrativa se enfoca en cómo mejorar las estrategias que tienen las entidades para que con ello puedan obtener resultados positivos, conllevando a una serie de oportunidades dentro de un proyecto a realizarse, es así como los directivos que están a cargo de un proyecto, se centran en ayudar a las personas que necesitan, para que puedan obtener recursos al momento de llevar a cabo una responsabilidad. Por lo tanto, para que exista una buena gestión administrativa dentro de una entidad, requieren de

conocimientos y herramientas para ir capacitándolos para que muestren su potencial al momento de influir con las personas que llegan a recurrir de un servicio, beneficiándose entre ambas partes.

Por consiguiente, el nivel de procesos es medio en 64 %, generado por como los procesos de una entidad es fundamental para que puedan tener el control adecuado de los proyectos a realizarse, con el objetivo de realizar una buena gestión dentro del gobierno. Concordante con la teoría de la supervisión, según Salimbeni (2019), destaca que la supervisión de los procesos es necesario realizarlos de forma recurrente debido a que por medio de ello se puede conocer en tiempo real como están funcionando los eslabones del proceso a fin de tomar decisiones adecuadas.

De esa manera, coincide con Villacorta-Méndez et al. (2023), llegaron a la conclusión que, existe evidencia estadística que permite catalogar lo fundamental que es la gestión de los procesos de entradas organizacionales, lo cual está sostenido principalmente en la posibilidad de realizar el seguimiento en concordancia con lo que establecen los objetivos del desarrollo nacional para favorecer beneficios infraestructurales y sociales que resultan relevantes para la ciudadanía en cada una de las áreas.

Por consiguiente, coincide con Gonzales-Lovón y Cevallos-Ampuero (2022), es considerada de ayuda a las instituciones en su lucha contra la corrupción, debido a que permite la visualización de los procesos integrales desde una visión holística y específica para determinar aquellos errores fortuitos o inducidos que puedan originar la pérdida de los recursos, de allí la importancia de que se realice la incorporación estratégica necesaria.

Por lo tanto, los procesos que brindan las entidades hacia la población deben estar fundamentada de acuerdo a sus necesidades, para que pueda existir una buena visión y con ello generar una buena gestión de cada uno de las actividades a desarrollarse, es así como los procesos que generan las entidades son importantes porque desarrollan los objetivos de manera

favorable, ya que dentro de los procesos esta la forma en cómo serán ejecutas las actividades relacionadas a la mejoría de la ciudadanía, de esa manera los procesos ayudan a ver si existe un buen funcionamiento dentro de las organizaciones para que realicen un mejor control de los recursos que determinen las estrategias positivas que se aplican en ella.

De ese mismo modo, existe relación positiva alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos, ya que el valor de Pearson fue 0.753, 0.797, 0.811, 0.902, y un p-valor igual a 0,000, dichos resultados indican que mientras exista una mayor gestión administrativa mayor serán los procesos que se emplean dentro de cada organización. Lo descrito coinciden con la teoría del liderazgo, según Bass y Stogdill (2021), la cual establece que para el direccionamiento organizacional es necesario la presencia de líderes capacitados para dirigir las acciones internas en el personal, así como de incentivar hacia el buen desempeño.

Bajo esta misma lógica coincide con Aranibar-Molina & Flores (2022), destacaron que resulta una herramienta fundamental no solamente dentro del ámbito empresarial sino también en el campo institucional para ejercer la función pública debido a que brinda una orientación integral acerca de las etapas que se pueden abordar para gestionar los recursos eficientemente. Bajo esta misma lógica coincide Gutiérrez-Ascón (2022), actualmente las organizaciones por medio de sus directivos poseen amplias oportunidades para poder realizar la integración competitiva de la gestión por procesos, esto debido a la existencia de normativas claras y específicas para su acondicionamiento dentro de las instituciones, sin embargo, la problemática está vinculada principalmente con la falta de responsabilidad, transparencia y predisposición para trabajar coordinadamente bajo el objetivo de lograr mejoras en la extensión de los servicios para el ciudadano, donde muchas veces se da prioridad a los intereses económicos personales, los cuales impiden que se cumple con los objetivos estatales.

Es así como el liderazgo es un acto principal para que se desarrollen un buen proceso en lo que concierne la gestión administrativa, prevaleciendo la buena aceptación de la ciudadanía, ya que dentro de la gestión administrativa están los procesos que se desarrollan para que puedan conseguir los objetivos necesarios, que con ello mejoren las actividades trazadas, es así como los procesos de cada organización son relativamente distinta a cualquier otro tipo, es por ello que los encargados deben capacitar a su personal para mantenerlos informados de cualquier tipo de cambio dentro de una estrategia a aplicarse.

La gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024, tiene relación positiva alta y significativa, dichos resultados se deben que mientras más alta se la gestión administrativa más serán los procesos a desarrollar. Relacionándose con la teoría del control de acuerdo a Ruiz (2020), el cual estipula que la integración del control es fundamental para poder conocer aquellos aspectos sobre el rendimiento de los recursos ya sea humanos o financieros, sobre el cual se puede abordar las acciones correctivas o de fortalecimiento con la finalidad de acrecentar las posibilidades competitivas. Asimismo, coincide con la teoría de las decisiones según Peñaloza-Palomeque (2010), donde sostiene que las decisiones en cuanto a la modificación de un proceso, debe ser tomado por personas capacitadas y calificadas, de modo que estos cambios logren mejorar el desempeño del proceso en cuestión y la organización en su conjunto.

Además, coincide con Paredes-Zempual et al. (2020), indican que la incorporación de las habilidades gerenciales adecuadas permitirá desplegar las actividades pertinentes para la adopción de la gestión por procesos bajo un enfoque de sostenibilidad y concordancia a través de capacitaciones y otras modalidades permitirá que el monitoreo constante y transparente para recopilar la información respecto a su funcionamiento, con lo cual además se podrán tomar decisiones de mejora apropiadas juntamente con la determinación de los factores motivacionales que conlleven hacia un mejor rendimiento; también evidenciaron que solamente existe una eficiencia del 55.8% en el desempeño gerencial.

También coincide con Bravo-Huivin et al. (2023), determinaron que los enfoques de la gestión administrativa están relacionados con la integración de conocimientos estandarizados y actualizados acerca de la realización de este proceso para general el mejoramiento continuo, teniendo en cuenta que los avances tecnológicos y las investigaciones aplicadas a este contexto, por un lado permite acrecentar la competitividad de los directivos en torno a la gestión organizacional, así como también genera la disrupción de aquellas estrategias que anteriormente se consideraban como funcionales y productivas.

Es así como las decisiones que toman las entidades se enfocan netamente en incrementar las posibilidades de mejorar constantemente en el desempeño de cada funcionamiento de los colaboradores, ya que las habilidades gerenciales que muestran dentro de las entidades son necesarios para que se incrementen una mejor gestión administrativa y con ello mejorar los derechos que tienen la ciudadanía, es así como los procesos que se incrementan beneficia en una buena gestión que aplican las personas encargadas de dichas actividades, mejorando consigo la competitividad.

V. CONCLUSIONES

La gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024, tiene relación positiva alta y significativa determinando por un coeficiente de Pearson de 0.887, de la misma manera un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), que permite aceptar la hipótesis alterna; en tal sentido, se confirma la relación entre las variables. Asimismo, existe un coeficiente de determinación ($R^2= 0.7867$), indicando que los procesos dependen en 78,67 % de la gestión administrativa.

El nivel de gestión administrativa es medio en 74 %, generado por como las organizaciones gestionan las actividades que van a realizar a diario, mejorando constantemente los servicios y procesos que brindan.

El nivel de procesos presenta es medio en 64 %, basado en como los procesos de una entidad es fundamental para que puedan tener el control adecuado de los proyectos a realizarse, con el objetivo de realizar una buena gestión dentro del gobierno.

Existe relación positiva alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos, ya que el coeficiente de Pearson fue 0.753, 0.797, 0.811, 0.902, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VI. RECOMENDACIONES

Al director de una Dirección Regional de San Martín, gestionar una adecuada implementación de la gestión por procesos para tener resultados adecuados realizando la identificación de sus procesos fundamentales que deben ser atendidos de forma prioritaria.

Al director de una Dirección Regional de San Martín, mayor compromiso por parte de los directivos para facilitar su incorporación de la gestión por procesos dentro de las diversas áreas para garantizar que los colaboradores se desempeñen bajo los objetivos de mejoramiento establecidos, de modo que los servicios presentados al ciudadano ayuden a satisfacer sus necesidades.

Al jefe de personal, desarrollar actividades de capacitación hacia los colaboradores para brindar la atención oportuna con una rápida capacidad de respuesta y empatía ante las dudas y consultas de los usuarios.

Al director, desarrollar adecuado liderazgo en la dirección de las actividades, con mayor comunicación entre las áreas de trabajo lo que permitirá tomar decisiones mediante controles oportunos para usar de manera adecuada los recursos económicos, trayendo como consecuencia que la gestión por procesos sea eficiente.

REFERENCIAS

- Abanto-Ponce, J., Silva-Díaz, L., Mori-Ugarte, C., Flores-Rodriguez, L., y Cieza-Mostacero, S. (2023). Reestructuración Organizacional en la Gestión Administrativa: Un Estudio de Caso en una Empresa Minera de Lucma, Gran Chimú – Perú. *LACCEI*, 23(1). <https://n9.cl/rsrecs>
- Aguilar-Saldaña, C. M., Palomino-Alvarado, G. P., y Suarez Rios, H. M. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Alarcón-Díaz, N., Alarcón-Díaz, O., Alarcón-Díaz, J., Alarcón-Díaz, D. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, 1(44). <http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>
- Ancaya-Martínez, M., Gonzales-Huaytahuilca, R., Carire-Soras, I., y Ochoa-Tataje, F. (2023). Strategic planning and organizational performance of the Mypes of the manufacturing sector in the province of Cañete. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(4). DOI: 10.56294/sctconf2023621
- Aranibar-Molina, A., & Flores, E. (2022). A look at administrative management and labor conflicts in Latin America. *Specialusis ugdyma*, 43(2). <http://www.sumc.lt/index.php/se/article/view/605/496>
- Armijo-Naranjo, F., Hurtado-Carrión, L., y Andrade-Bosmediano, F. (2022). Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de santo domingo en ecuador. *Universidad y Sociedad*, 14(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-504.pdf>
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - Perú. <http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Artieda-Rojas, J., Guarnizo-Ponce, W., Caiza-Vega, M., y Vayas-Castro, G. (2021). Las habilidades gerenciales en la gestión pública. *Revista Investigación y Negocios*, 14(24). <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.155>
- Ávila-Rosales, F.M., Zambrano-Alcívar, K.G., Mendoza-García, K.A., & Párraga-Zambrano, L.A. (2023). Administrative Management, Importance For The Microenterprise. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 14(2). <https://doi.org/10.47750/pnr.2023.14.S02.170>
- Ballart, X., Ferraioli, F., y Iruela, A. (2023). Administrative burden, motivation and well-being among primary care physicians: comparison of management models. *Gaceta Sanitaria*, 37(1). DOI: 10.1016/j.gaceta.2023.102306
- Barja-Matos, Erika., Ibañez-Sullca, C., Meneses-Claudio, B., y Rios-Rios, S. (2023). Gestión administrativa y capacidad de innovación de las Mypes en Lima, año 2022. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(1). DOI: 10.56294/sctconf2023461
- Bass, A., & Stogdill, C. (2 de febrero de 2021). ¿Cuáles son las teorías que explican el liderazgo como fenómeno social? <https://www.elgurux.com/teorias-de-liderazgo.html>
- Batista, J., Cruz-de Almeida, E., Lopez-Silva, E., Sarquis-Mansano, L., Seiffert-Soares, L., y Wolff-Gonçalves, L. (2020). Effect of the administrative transition of hospital management on the safety culture in surgical units. *Texto e Contexto Enfermagem*, 29(3). DOI: 10.1590/1980-265X-TCE-2019-0012
- Brancaion, Fernanda Novaes Moreno, F., y Lima, Antônio Fernandes Costa, A. (2022). Process-based Management aimed at improving health care and financial results. *Revista da Escola de Enfermagem*, 56(2). DOI: 10.1590/1980-220X-REEUSP-2021-0333PT
- Bravo-Huivin, E., Alarcón-Mansilla, J., Ugarte-Concha, A., Cárdenas-Núñez, B., Lewis-Zúñiga, P., y Trillo-Espinoza, V. (2023). Gestión administrativa y su relación con la cadena de abastecimiento en una empresa de transportes, 2022. *Risti*, 23(64). DOI:

<https://research.upn.edu.pe/es/publications/gesti%C3%B3n-administrativa-y-su-relaci%C3%B3n-con-la-cadena-de-abastecimie>

Bueno-Tacuri, A., y Jácome-Ortega, M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Koinonía*, 6(12). <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>

Cairo, J. (2018). *Teoría de la planificación estratégica*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-planificacion-estrategica/>

Chaman-Bardalez, A., Ramón-Osorio, A., Ríos-Ríos, S., Vargas-Tasayco, M., y Uribe-Hernandez, Y. (2023). Strategic planning and organizational culture. *Data and Metadata*, 2(31). DOI: 10.56294/dm2023231

Chapa-Sosa, E., De Jesús-Martínez, R., Alejos-Ipanaqué, R., Escalante-Cano, E., Chapa-Mendez, M. (2023). Habilidades Directivas en la Gestión Empresarial Estatal, Generando Bienestar Social. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1). <https://doi.org/10.18004/rriics.2023.junio.115>

Chavez, K. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93509/Vera_VV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Concytec (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de Políticas y Programas de CTI. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>

Coronado, K. (2021). *Gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto], https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67163/Coronado_VKDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Coronel-Piloso, J., Pupo-Kairuz, A., y Herráez-Quezada, R. (2020). Integral management model of administrative and judicial processes in environmental matters. *Universidad y Sociedad*, 12(1). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1759>
- Cortez-Giraldo, L. (2021). Management Competencies and Trust in a Private Service Company. *Revista Industrial Data*, 24(1). <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.17700>
- De la Macorra, J. (2020). *Manual de metodología de la investigación*. Universidad complutense de madrid - España. *Manual de metodología de la investigación*. <https://www.ucm.es/metodologia-investigacion-etica-aplicada/file/manual-de-metodologia-de-la-investigacion-1->
- De Vasconcelos-Berenguer, R., y de Oliveira-Gois, M. (2019). Determinants of innovation in micro and small enterprises: A management approach. *RAE Revista de Administracao de Empresas*, 58(4). DOI: 10.1590/S0034-759020180402
- Del Carpio-Delgado, F., y Barrios-Vera, B. (2021). Management model with processes to identify seismic vulnerability in housing. *Revista Ingeniería de Construcción*, 36(3). <http://dx.doi.org/10.7764/ric.00003.21>.
- Dyason, K., & Pillay, P. (2024). Professionalisation of Research Management and Administration in Southern Africa – A Case Study. *Commercial Enterprise, South Africa*, 4(1). <http://doi.org/10.1108/978-1-80382-701-820231026>
- Espín-Guerrero, R., Toalombo-Rojas, B., Moyolema-Chaglla, A., y Altamirano-Salazar, A. (2022). Optimización de los procesos operativos mediante la teoría de restricciones en una empresa metalmecánica. *Novasinerгия*, 5(2), 33-57. <https://doi.org/10.37135/ns.01.10.03>
- Flores-Vásquez, S., y Núñez-Lira, L. (2021) Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 2(3). <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

- Gonzales-Lovón, R., y Cevallos-Ampuero, J. (2022). Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. *Revista Industrial Data*, 25(1). <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20769>
- Guillin-Llanos, X. M., Mosquera-Arévalo, A. P., y Pérez-Cruz, I. C. (2022). Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>
- Gutiérrez-Ascón, J., Amado-Sotelo, J., Palomino-Tiznado, M., y Arias-Pittman, J. (2022). Resiliencia: Un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial. *Fundación Koinonia*, 5(10). <http://dx.doi.org/10.35381/e.k.v5i10.2066>
- Kholod, S., Pavlova, V., Spitsyna, A., Maistrenko, Y., Anufrieva, O., y Lukianykhin, V. (2021). Transformation of the personnel management system in the conditions of digitalization of hr processes. *Estudios de Economía Aplicada*, 39(6). DOI: 10.25115/eea.v39i6.5015
- León-Reyes, Y., Marqués-León, M., Claudio-Pérez, E., Suárez-Sánchez, Y., y Gumende, P. (2023). Strategic management potential for process alignment in Cuban sports government organizations. *DYNA*, 90(227). DOI: 10.15446/dyna.v90n227.108146
- Licas-Huarcaya, E., Licas-Huarcaya, D., Portugal-Moscoso, F., Patricio-Aparicio, S., y Guizado-Ortiz, A. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral del docente de educación en una universidad peruana. *Universidad y Sociedad*, 14(1). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2656>
- Llanos-Guillin, X., Arévalo-Mosquera, A., y Cruz-Pérez, I. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Universidad y Sociedad*, 14(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>

- Mahar, F., Imran, S., Khan-Jumani, A., & Owais-Khan, M. (2020). ERP System Implementation: Planning, Management, and Administrative Issues. *Indian journal of science and technology*, 9(4). <http://doi.org/10.17485/ijst/2020/v13i01/148982>
- Maldonado, F., Álvarez, R., Maldonado, P., Cordero, G., y Capote, M. (2023). *Metodología de la investigación: de la teoría a la práctica*. (3° ed.). Puerto Madero-Perú. <https://puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/pmea/catalog/view/24/99/157>
- Marín-González, F., y Pérez-González, J. (2021). Process management in intersectoral cooperation networks. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1). <https://n9.cl/uyuso>
- Mennuto, P., Belahonia-Meca, J., y Bazán, P. (2021). BPM and socialization tools integrated to improve acquisition and management of information during design and execution of business processes. BPM-social tool: A proposal. *Journal of Computer Science and Technology*, 21(1).
- Moscol-Lucero, J., Mondragón-Hernández, G., y Gonzales-Soto, V. (2024). Desarrollo de las habilidades directiva en las instituciones educativas. *Horizontes*, 8(2). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.735>
- Nolazco-Labajos, F.A., Menacho-Carhuamaca, J.D., y Bardales-Flores, A. (2021). Metodología de la investigación científica (MIC) en la educación básica regular. El caso peruano. *Revista espíritu emprendedor*, 5(3). <https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n3.2021.277>
- Ojeda-Ojeda, E.A., y Rodríguez-Pillaga, R.T. (2022). Modelo de gestión administrativa y organizacional. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 8(3). <https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.945>
- Ordóñez-Parra, J., Cárdenas-Muñoz, J., Cuadrado-Sánchez, G., y Zamora-Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education

institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1). <https://n9.cl/o5eqp>

Paredes-Zempual, D., Ibarra-Morales, L., y Moreno-Freites, Z. (2020). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00005.pdf>

Peñaloza-Palomeque, M. (2010). Teoría de las decisiones. *Perspectivas*, 1(25). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942454012>

Peña-Ponce, D. K., Sanchez-Chancay, M. R., y Sancan-Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6 (1). [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

Piña, F. (2021). Gestión por procesos y calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82467/Pi%c3%b1a_GFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del d.s. n° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/0d999d80408093a7aba8ef9515c1560a/2.+Metodologia_de_GxP.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=0d999d80408093a7aba8ef9515c1560a

Reyes Chacón, D., Cadena López, A., y Rivera González, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Comunicaciones independientes*, 10(26). <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>

Rivero, M., Meneses, P., García, J., Anibal, R., y Zevallos, E. (2021). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Perú. <https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval/descargar?file=6929a>

54a6c2d1bd23441c809ba825225b278cdc705294fd6c403596238cbac25a5
6d61feb38643fa5f2b03501b227c81a8c72f60416ff3dd32ad73dd72e8b95f15
d5a6bdc4944a053dfb5714537863680c

Ruiz, R. (2020). Las teorías del control y evaluación organizacional independiente. *Criterio Libre*, 18(12).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7873451.pdf>

Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *Podium*, 1(35). <http://dx.doi.org/10.31095/podium.201>

Shrivastava, R. (2022). Talent management and effectiveness of recruitment process: a study of higher education institutions in central India. *International Journal of Professional Business Review*, 7(6). DOI: 10.26668/businessreview/2022.v7i6.841

Silva-Reis da, G., Santos-Reis Dos, I., Conceição-Morais da, M. (2022). Influencing factors in the nurses' decision-making process in Ibero-American university hospitals. *Revista latino-americana de enfermagem*, 30(1). DOI: 10.1590/1518-8345.5648.3563

Soto-Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2). <https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>

Valencia, O. (09 de octubre del 2023). Uniendo Fuerzas: Objetivos de Desarrollo Sostenible y Gestión de la Calidad, <https://es.linkedin.com/pulse/uniendo-fuerzas-objetivos-de-desarrollo-sostenible-y-la>

Vega-Falcón, V., Leyva-Vásquez, M.Y., y Batista-Hernández, N. (2023). Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar el conocimiento en metodología de la investigación. *Revista Conrado*, 19(2). <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3232>

Villacorta-Méndez, J., Colina-Ysea, F., Pantigoso-Leython, N., y Valverde-Alva, W. (2023). Habilidades directivas y comunicación organizacional interna. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 8(16). <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i16.2516>

Vizcaíno-Zúñiga, P.I., Maldonado-Palacios, I.A., y Cedeño-Cedeño, R.J. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Yi, Y., Chen, Y., y He, X. (2022). CEO Leadership, Strategic Decision Comprehensiveness, and Firm Performance: The Moderating Role of TMT Cognitive Conflict. *Management and Organization Review*, 18(1). DOI: 10.1017/mor.2021.10

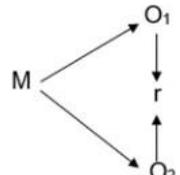
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Consiste en supervisar las operaciones y garantizar que exista un flujo de información oportuno y efectivo; además, se ocupa de gestionar los recursos para que sean utilizados de forma adecuada en función de los objetivos empresariales, aportando valor agregado a través de la identificación de procesos obsoletos y la integración de otras propuestas innovadoras que contribuyan a optimizar recursos y mejorar en general el desempeño de la entidad (Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga, 2022).	Son aquellas capacidades que permiten coordinar las operaciones de una organización. Se realizará la medición empleando el cuestionario en función a sus dimensiones e indicadores.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Objetivos - Planeación operativa - Planes estratégicos 	Ordinal Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Servidores - Gestión de recursos humanos - Recursos materiales - Asignación de funciones 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Desempeño - Comunicación - Cumplimiento de metas 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de las áreas - Verificar procesos - Dificultades - Medidas reguladoras 	
Procesos	Es la herramienta orientada a promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).	Es la interacción entre las áreas de todos los procesos de una entidad para que todas operen juntas, hacia metas estratégicas comunes. Se realizará la medición empleando el cuestionario en función a sus dimensiones e indicadores.	Preparatoria	<ul style="list-style-type: none"> - Rediseñar los procesos - Mapa de procesos - Procesos controlados - Responsable 	Ordinal Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Diagnóstico e identificación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboradores capacitados - Solución del problema - Plan estratégico - Protocolo o manual de procedimiento - Deficiencias 	
			Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de procesos - Estrategias de mejoras - Responsabilidad - Personal capacitado 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y procesos en una dirección regional de San Martín, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumentos										
<p>problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024. Evaluar el nivel de gestión por procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024.</p>	<p>Hipótesis general, Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024, es alto. H2: El nivel de procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024, es alto. H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>La investigación fue básica con enfoque cuantitativo, presentó un diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>M = Muestra</p> <p>V1= Gestión administrativa</p> <p>V2 = Procesos</p> </div> </div>	<p>Población Fue constituido por 87 colaboradores de la Dirección Regional de la Producción, Moyobamba – 2024</p> <p>Muestra Estuvo representada por 51 colaboradores de la Dirección Regional de la Producción, Moyobamba – 2024</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Procesos</td> <td>Preparatoria</td> </tr> <tr> <td>Diagnóstico e identificación de procesos</td> </tr> <tr> <td>Mejora de procesos</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Procesos	Preparatoria	Diagnóstico e identificación de procesos
Variables	Dimensiones												
Gestión administrativa	Planificación												
	Organización												
	Dirección												
	Control												
Procesos	Preparatoria												
	Diagnóstico e identificación de procesos												
	Mejora de procesos												

Anexo 3: Instrumentos 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 de GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Criterios				
Planificación						
01	Cree usted que la misión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente					
02	Cree usted que la visión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente					
03	Cree usted que los objetivos de la organización están bien orientados					
04	Existe planeación operativa en las diferentes áreas de la organización					
05	Se desarrollan planes estratégicos en la organización					

Organización					
06	Los colaboradores de la institución están organizados para atender efectivamente las solicitudes				
07	Existe una adecuada gestión de recursos humanos				
08	Cómo califica la utilización de los recursos materiales de la organización.				
09	Cómo califica la asignación de funciones a los colaboradores de la organización.				
Dirección					
10	Se asume seriamente el liderazgo de la organización				
11	Los responsables de la institución motivan a los colaboradores para que tengan un mejor desempeño				
12	El proceso de comunicación entre los diferentes niveles de la organización es eficiente /articulada				
13	Se prioriza en la organización el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales				
Control					
14	La organización realiza de manera sistemática la supervisión de las áreas				
15	Los responsables de control cumplen con la verificación de los procesos respectivos				
16	Se toman medidas correctivas al detectarse ciertas dificultades en los trámites realizados en la organización				
17	Existen medidas reguladoras en cada proceso				

Cuestionario: Procesos

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 procesos.

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 de PROCESOS	Criterios				
Preparatoria						
01	Para rediseñar los procesos se cuenta con un sistema de información operativo					
02	Para rediseñar procesos se toman en cuenta las necesidades de cada área u oficina.					
03	Para el diseño del mapa de procesos se convoca a todos los colaboradores					
04	Los procesos son controlados de acuerdo a la programación.					
05	Existe un responsable por cada proceso en ejecución.					
Diagnóstico e identificación de procesos						

06	Los colaboradores que se incorporan son capacitados para la correcta formalización de los procesos.					
07	La mejora continua en las áreas está controlada por los jefes que optimizan el tiempo en la solución del problema.					
08	La organización cuenta con planes de contingencia que permita cumplir con las actividades planificados					
09	Las áreas u oficina cuentan con un manual que señala los procedimientos					
10	Se comunica de manera oportuna las deficiencias encontradas en cada proceso.					
Mejora de procesos						
11	Para realizar la mejora de procesos se convoca a todos los colaboradores y tomar las mejores decisiones.					
12	En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial de la entidad					
13	Las estrategias de mejoras son gestionadas por colaboradores designados por el superior					
14	Las actividades que se ejecutan en cada área son responsabilidad de colaboradores capacitados.					
15	Se cuenta con personal capacitado para la dirección y mejoras de cada proceso.					

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión Administrativa

Definición de la variable: (Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga, 2022), refiere que, Consiste en supervisar las operaciones y garantizar que exista un flujo de información oportuno y efectivo; además, se ocupa de gestionar los recursos para que sean utilizados de forma adecuada en función de los objetivos empresariales, aportando valor agregado a través de la identificación de procesos obsoletos y la integración de otras propuestas innovadoras que contribuyan a optimizar recursos y mejorar en general el desempeño de la entidad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Procesos de la institución	Misión institucional	Cree usted que la misión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente				X					X						X						X	
	Visión institucional	Cree usted que la visión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente				X					X						X						X	
	Objetivos	Cree usted que los objetivos de la organización están bien orientados				X					X						X						X	
	Planes operativos	Existe planeación operativa en las diferentes áreas de la organización			X					X							X						X	
	Planes estratégicos	Se desarrollan planes estratégicos en la organización				X					X						X						X	
Organización	Servidores	Los colaboradores de la institución están organizados para atender efectivamente las solicitudes				X					X					X							X	
	Gestión de recursos humanos	Existe una adecuada gestión de recursos humanos				X					X					X							X	
	Recursos materiales	Cómo califica la utilización de los recursos materiales de la organización.			X					X						X							X	
	Asignación de funciones	Cómo califica la asignación de funciones a los colaboradores de la organización.				X					X					X							X	
Dirección	Liderazgo	Se asume seriamente el liderazgo de la organización				X																		
	Desempeño	Los responsables de la institución motivan a los colaboradores para que tengan un mejor desempeño				X					X					X							X	
	Comunicación	El proceso de comunicación entre los diferentes niveles de la organización es eficiente/articulada				X					X					X							X	
	Cumplimiento de metas	Se prioriza en la organización el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales				X					X					X							X	

Control	Supervisión de las áreas	La organización realiza de manera sistemática la supervisión de las áreas			X					X					X							X		
	Verificar procesos	Los responsables de control cumplen con la verificación de los procesos respectivos				X					X					X							X	
	Dificultades	Se toman medidas correctivas al detectarse ciertas dificultades en los trámites realizados en la organización				X					X					X							X	
	Medidas reguladoras	Existen medidas reguladoras en cada proceso				X					X					X							X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión Administrativa				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de la Gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente investigador Renacyt Posgrado
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	941907628
Firma	 Dr. José Manuel Delgado Bardales DOCENTE POS GRADO			Fecha	DD/MM/2024

Matriz de validación del cuestionario de datos de la variable: Procesos

Definición de la variable: (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013) refiere que Es la herramienta orientada a promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Preparatoria	Rediseñar los procesos	Para rediseñar los procesos se cuenta con un sistema de información operativo				X					X							X						X
		Para rediseñar procesos se toman en cuenta las necesidades de cada área u oficina.				X				X					X									X
	Mapa de procesos	Para el diseño del mapa de procesos se convoca a todos los colaboradores				X				X					X								X	
	Procesos controlados	Los procesos son controlados de acuerdo a la programación.				X				X					X								X	
	Responsable	Existe un responsable por cada proceso en ejecución.			X				X				X					X					X	
Diagnóstico e identificación de procesos	Colaboradores capacitados	Los colaboradores que se incorporan son capacitados para la correcta formalización de los procesos.				X				X				X									X	
	Solución del problema	La mejora continua en las áreas está controlada por los jefes que optimizan el tiempo en la solución del problema.				X				X				X									X	
	Plan estratégico	La organización cuenta con planes de contingencia que permita cumplir con las actividades planificadas				X				X				X									X	
	Protocolo o manual de procedimiento	Las áreas u oficina cuentan con un manual que señala los procedimientos				X				X				X									X	
	Deficiencias	Se comunica de manera oportuna las deficiencias encontradas en cada proceso.				X				X				X									X	
Mejora de procesos	Mejora de procesos	Para realizar la mejora de procesos se convoca a todos los colaboradores y tomar las mejores decisiones.			X				X				X					X				X		

		En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial de la entidad				X				X				X									X
	Estrategias de mejoras	Las estrategias de mejoras son gestionadas por colaboradores designados por el superior				X				X				X									X
	Responsabilidad	Las actividades que se ejecutan en cada área son responsabilidad de colaboradores capacitados.				X				X				X									X
	Personal capacitado	Se cuenta con personal capacitado para la dirección y mejoras de cada proceso.				X				X				X									X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Procesos				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente investigador Renacyt Posgrado
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	941907628
Firma				Fecha	25/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión Administrativa

Definición de la variable: (Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Cillaga, 2022), refiere que, Consiste en supervisar las operaciones y garantizar que exista un flujo de información oportuno y efectivo; además, se ocupa de gestionar los recursos para que sean utilizados de forma adecuada en función de los objetivos empresariales, aportando valor agregado a través de la identificación de procesos obsoletos y la integración de otras propuestas innovadoras que contribuyan a optimizar recursos y mejorar en general el desempeño de la entidad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones						
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5							
Procesos de la institución	Misión institucional	Cree usted que la misión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente				X					X																		
	Visión institucional	Cree usted que la visión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente				X					X						X												
	Objetivos	Cree usted que los objetivos de la organización están bien orientados				X				X							X												
	Planes operativos	Existe planeación operativa en las diferentes áreas de la organización				X					X						X												
	Planes estratégicos	Se desarrollan planes estratégicos en la organización				X					X						X												
Organización	Servidores	Los colaboradores de la institución están organizados para atender efectivamente las solicitudes				X					X						X												
	Gestión de recursos humanos	Existe una adecuada gestión de recursos humanos				X					X						X												
	Recursos materiales	Cómo califica la utilización de los recursos materiales de la organización.				X					X						X												
	Asignación de funciones	Cómo califica la asignación de funciones a los colaboradores de la organización.				X					X						X												
Dirección	Liderazgo	Se asume seriamente el liderazgo de la organización				X					X						X												
	Desempeño	Los responsables de la institución motivan a los colaboradores para que tengan un mejor desempeño				X					X						X												
	Comunicación	El proceso de comunicación entre los diferentes niveles de la organización es eficiente /articulada				X					X						X												
	Cumplimiento de metas	Se prioriza en la organización el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales				X					X						X												

Control	Supervisión de las áreas	La organización realiza de manera sistemática la supervisión de las áreas				X					X						X												
	Verificar procesos	Los responsables de control cumplen con la verificación de los procesos respectivos				X					X						X												
	Dificultades	Se toman medidas correctivas al detectarse ciertas dificultades en los trámites realizados en la organización				X					X						X												
	Medidas reguladoras	Existen medidas reguladoras en cada proceso				X					X						X												

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión Administrativa				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de la Gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Renán Saavedra Sandoval				
Documento de identidad:	00974279	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Ph. D. en Neurociencias, Educación e Investigación Científica
Institución:	Universidad César Vallejo - UCV			Cargo:	Coordinador de Investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	998003292
Firma				Fecha	23/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de datos de la variable: Procesos

Definición de la variable: (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013) refiere que Es la herramienta orientada a promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Preparatoria	Rediseñar los procesos	Para rediseñar los procesos se cuenta con un sistema de información operativo				X				X				X						X			
		Para rediseñar procesos se toman en cuenta las necesidades de cada área u oficina.			X					X				X						X			
	Mapa de procesos	Para el diseño del mapa de procesos se convoca a todos los colaboradores			X				X				X						X				
	Procesos controlados	Los procesos son controlados de acuerdo a la programación.			X				X				X						X				
	Responsable	Existe un responsable por cada proceso en ejecución.			X				X				X						X				
Diagnóstico e identificación de procesos	Colaboradores capacitados	Los colaboradores que se incorporan son capacitados para la correcta formalización de los procesos.			X				X				X						X				
	Solución del problema	La mejora continua en las áreas está controlada por los jefes que optimizan el tiempo en la solución del problema.			X				X				X						X				
	Plan estratégico	La organización cuenta con planes de contingencia que permita cumplir con las actividades planificados			X				X				X						X				
	Protocolo o manual de procedimiento	Las áreas u oficina cuentan con un manual que señala los procedimientos			X				X				X						X				

	Deficiencias	Se comunica de manera oportuna las deficiencias encontradas en cada proceso.			X				X				X					X	
Mejora de procesos	Mejora de procesos	Para realizar la mejora de procesos se convoca a todos los colaboradores y tomar las mejores decisiones.			X				X				X					X	
		En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial de la entidad			X				X				X						X
	Estrategias de mejoras	Las estrategias de mejoras son gestionadas por colaboradores designados por el superior			X				X				X					X	
	Responsabilidad	Las actividades que se ejecutan en cada área son responsabilidad de colaboradores capacitados.			X				X				X					X	
	Personal capacitado	Se cuenta con personal capacitado para la dirección y mejoras de cada proceso.			X				X				X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Procesos				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Renán Saavedra Sandoval				
Documento de identidad:	00974279	Años de experiencia en el área:	05 años	Máximo grado académico:	Ph. D. en Neurociencias, Educación e Investigación Científica
Institución:	Universidad César Vallejo - UCV			Cargo:	Coordinador de Investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	998003292
Firma				Fecha	23/05/2024

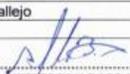
Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión Administrativa

Definición de la variable: (Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga, 2022), refiere que, Consiste en supervisar las operaciones y garantizar que exista un flujo de información oportuno y efectivo; además, se ocupa de gestionar los recursos para que sean utilizados de forma adecuada en función de los objetivos empresariales, aportando valor agregado a través de la identificación de procesos obsoletos y la integración de otras propuestas innovadoras que contribuyan a optimizar recursos y mejorar en general el desempeño de la entidad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Procesos de la institución	Misión institucional	Cree usted que la misión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente			X				X				X										X
	Visión institucional	Cree usted que la visión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente				X				X					X								X
	Objetivos	Cree usted que los objetivos de la organización están bien orientados				X				X					X								X
	Planes operativos	Existe planeación operativa en las diferentes áreas de la organización				X				X					X								X
	Planes estratégicos	Se desarrollan planes estratégicos en la organización				X				X					X								X
Organización	Servidores	Los colaboradores de la institución están organizados para atender efectivamente las solicitudes				X				X					X								X
	Gestión de recursos humanos	Existe una adecuada gestión de recursos humanos				X				X					X								X
	Recursos materiales	Cómo califica la utilización de los recursos materiales de la organización.				X				X					X								X
	Asignación de funciones	Cómo califica la asignación de funciones a los colaboradores de la organización.				X				X					X								X
Dirección	Liderazgo	Se asume seriamente el liderazgo de la organización				X				X					X								X
	Desempeño	Los responsables de la institución motivan a los colaboradores para que tengan un mejor desempeño				X				X					X								X
	Comunicación	El proceso de comunicación entre los diferentes niveles de la organización es eficiente /articulada				X				X					X								X
	Cumplimiento de metas	Se prioriza en la organización el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales				X				X					X								X

Control	Supervisión de las áreas	La organización realiza de manera sistemática la supervisión de las áreas				X				X					X							X	
	Verificar procesos	Los responsables de control cumplen con la verificación de los procesos respectivos				X				X					X								X
	Dificultades	Se toman medidas correctivas al detectarse ciertas dificultades en los trámites realizados en la organización				X				X					X								X
	Medidas reguladoras	Existen medidas reguladoras en cada proceso				X				X					X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Fecha de validación de juicio de experto					
Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión Administrativa				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de la Gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Andy Jhefferson Bardalez López				
Documento de identidad:	43353312	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Licenciado en Administración y Magister en Gestión Pública
Institución:	Universidad Cesar Vallejo			Cargo:	Docente
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	988526327
Firma	 Mg. ANDY JHEFFERSON BARDALEZ LÓPEZ CLAD N° 7148			Fecha	27/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de datos de la variable: Procesos

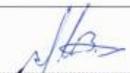
Definición de la variable: (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013) refiere que Es la herramienta orientada a promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Preparatoria	Rediseñar los procesos	Para rediseñar los procesos se cuenta con un sistema de información operativo				X				X					X					X			
		Para rediseñar procesos se toman en cuenta las necesidades de cada área u oficina.				X				X					X					X			
	Mapa de procesos	Para el diseño del mapa de procesos se convoca a todos los colaboradores				X				X				X					X				
	Procesos controlados	Los procesos son controlados de acuerdo a la programación.				X				X				X					X				
	Responsable	Existe un responsable por cada proceso en ejecución.				X				X				X					X				
Diagnóstico e identificación de procesos	Colaboradores capacitados	Los colaboradores que se incorporan son capacitados para la correcta formalización de los procesos.				X				X				X					X				
	Solución del problema	La mejora continua en las áreas está controlada por los jefes que optimizan el tiempo en la solución del problema.				X				X				X					X				
	Plan estratégico	La organización cuenta con planes de contingencia que permita cumplir con las actividades planificados				X				X				X					X				
	Protocolo o manual de procedimiento	Las áreas u oficina cuentan con un manual que señala los procedimientos				X				X				X					X				
	Deficiencias	Se comunica de manera oportuna las deficiencias encontradas en cada proceso.				X				X				X					X				

Mejora de procesos	Mejora de procesos	Para realizar la mejora de procesos se convoca a todos los colaboradores y tomar las mejores decisiones.					X							X							X
		En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial de la entidad				X				X					X						
	Estrategias de mejoras	Las estrategias de mejoras son gestionadas por colaboradores designados por el superior				X				X				X							X
	Responsabilidad	Las actividades que se ejecutan en cada área son responsabilidad de colaboradores capacitados.				X				X				X							X
	Personal capacitado	Se cuenta con personal capacitado para la dirección y mejoras de cada proceso.				X				X				X							X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Procesos				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Andy Jhefferson Bardalez Lopez				
Documento de identidad:	43353312	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Licenciado en Administración y Magister en Gestión Pública
Institución:	Universidad Cesar Vallejo			Cargo:	Docente
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	988526327
Firma	 Mg. ANDY JHEFFERSON BARDALEZ LÓPEZ CLAD N° 7148			Fecha	27/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión Administrativa

Definición de la variable: (Ojeda-Ojeda y Rodríguez-Pillaga, 2022), refiere que, Consiste en supervisar las operaciones y garantizar que exista un flujo de información oportuno y efectivo; además, se ocupa de gestionar los recursos para que sean utilizados de forma adecuada en función de los objetivos empresariales, aportando valor agregado a través de la identificación de procesos obsoletos y la integración de otras propuestas innovadoras que contribuyan a optimizar recursos y mejorar en general el desempeño de la entidad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Procesos de la institución	Misión institucional	Cree usted que la misión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente			X				X						X						X		
	Visión institucional	Cree usted que la visión de la organización está enfocada a brindar un servicio eficiente			X				X					X						X			
	Objetivos	Cree usted que los objetivos de la organización están bien orientados			X				X					X						X			
	Planes operativos	Existe planeación operativa en las diferentes áreas de la organización			X				X					X						X			
	Planes estratégicos	Se desarrollan planes estratégicos en la organización			X				X					X						X			
Organización	Servidores	Los colaboradores de la institución están organizados para atender efectivamente las solicitudes			X				X					X					X				
	Gestión de recursos humanos	Existe una adecuada gestión de recursos humanos			X				X					X					X				
	Recursos materiales	Cómo califica la utilización de los recursos materiales de la organización.			X				X					X					X				
	Asignación de funciones	Cómo califica la asignación de funciones a los colaboradores de la organización.			X				X					X					X				
Dirección	Liderazgo	Se asume seriamente el liderazgo de la organización			X				X					X					X				
	Desempeño	Los responsables de la institución motivan a los colaboradores para que tengan un mejor desempeño			X				X					X					X				
	Comunicación	El proceso de comunicación entre los diferentes niveles de la organización es eficiente/articulada			X				X					X					X				
	Cumplimiento de metas	Se prioriza en la organización el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales			X				X					X					X				

Control	Supervisión de las áreas	La organización realiza de manera sistemática la supervisión de las áreas			X				X				X					X				
	Verificar procesos	Los responsables de control cumplen con la verificación de los procesos respectivos			X				X				X					X				
	Dificultades	Se toman medidas correctivas al detectarse ciertas dificultades en los trámites realizados en la organización			X				X				X					X				
	Medidas reguladoras	Existen medidas reguladoras en cada proceso			X				X				X					X				

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión Administrativa				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de la Gestión administrativa en una Dirección Regional de San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Jhonnatan Tipa Armas				
Documento de identidad:	45477608	Años de experiencia en el área:	9 AÑOS	Máximo grado académico:	Ingeniero de Sistemas y Magister en Gestión Pública
Institución:	DIRECCIÓN REGIONAL DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO			Cargo:	Analista en Planeamiento y Presupuesto
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	995 582 833
Firma	 Jhonnatan Tipa Armas Maestro en Gestión Pública			Fecha	27/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de datos de la variable: Procesos

Definición de la variable: (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013) refiere que Es la herramienta orientada a promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

Dimensiones	Indicadores	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Preparatoria	Rediseñar los procesos	Para rediseñar los procesos se cuenta con un sistema de información operativo				X						X				X								X
		Para rediseñar procesos se toman en cuenta las necesidades de cada área u oficina.				X						X				X								X
	Mapa de procesos	Para el diseño del mapa de procesos se convoca a todos los colaboradores				X					X				X								X	
	Procesos controlados	Los procesos son controlados de acuerdo a la programación.				X					X				X								X	
	Responsable	Existe un responsable por cada proceso en ejecución.				X					X				X								X	
Diagnóstico e identificación de procesos	Colaboradores capacitados	Los colaboradores que se incorporan son capacitados para la correcta formalización de los procesos.				X				X				X									X	
	Solución del problema	La mejora continua en las áreas está controlada por los jefes que optimizan el tiempo en la solución del problema.				X				X				X									X	
	Plan estratégico	La organización cuenta con planes de contingencia que permita cumplir con las actividades planificadas				X				X				X									X	
	Protocolo o manual de procedimiento	Las áreas u oficina cuentan con un manual que señala los procedimientos				X				X				X									X	
	Deficiencias	Se comunica de manera oportuna las deficiencias encontradas en cada proceso.				X				X				X									X	

Mejora de procesos	Mejora de procesos	Para realizar la mejora de procesos se convoca a todos los colaboradores y tomar las mejores decisiones.				X					X				X								X
		En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial de la entidad				X					X				X								
	Estrategias de mejoras	Las estrategias de mejoras son gestionadas por colaboradores designados por el superior				X				X				X									X
	Responsabilidad	Las actividades que se ejecutan en cada área son responsabilidad de colaboradores capacitados.				X				X				X									X
	Personal capacitado	Se cuenta con personal capacitado para la dirección y mejoras de cada proceso.				X				X				X									X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Procesos				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Jhonnatan Tipa Armas				
Documento de identidad:	45477608	Años de experiencia en el área:		Máximo grado académico:	Ingeniero de Sistemas y Magister en Gestión Pública
Institución:	DIRECCIÓN REGIONAL DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO			Cargo:	Analista en Planeamiento y Presupuesto
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	995 582 833
Firma	 Jhonnatan Tipa Armas Maestro en Gestión Pública			Fecha	27/05/2024

Anexo 5: Índice de la V de Aiken

V1: Gestión administrativa

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
	P2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
	P3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
	P4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
	P5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
D2	P6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	P7	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
	P8	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
	P9	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
D3	P10	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
	P11	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
	P12	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
	P13	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
D4	P14	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
	P15	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
	P16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	P17	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

V de Ayken	0,94
------------	------

V2: Procesos

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
	P2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	P5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
D2	P6	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
	P7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
	P8	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
	P9	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
	P10	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
D3	P11	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
	P12	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
	P14	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
	P15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5

V de Ayken	0,94
-------------------	-------------

Anexo 6: Resultados del análisis de consistencia interna

Análisis de confiabilidad de Gestión administrativa

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,976	17

Análisis de confiabilidad de procesos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	15

Anexo 7: Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: " Gestión Administrativa y Procesos en la Dirección Regional de la Producción San Martín , 2024"

Investigador (a): Br. Jeniffer Quijano Morales

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión Administrativa y Procesos en la Dirección Regional de la Producción San Martín, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024 Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la 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 Dirección Regional de la Producción San Martín.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Gestión Administrativa y Procesos en la Dirección Regional de la Producción San Martín , 2024.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente de Dirección Regional de la Producción.

Las respuestas al cuestionario 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.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres 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

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará 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.

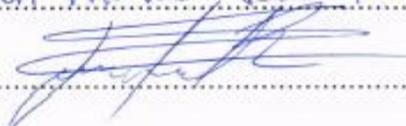
Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Quijano Morales Jeniffer email: jenquijanom@gmail.com y docente asesor Sánchez Dávila Keller email: ssanchezda2081@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Emerson Antonio Vela Reategui

Firma: 

Fecha y hora: 02/06/2024

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.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres 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 8: Reporte de similitud en Software Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&lang=es&co=2424950733&ro=103

feedback studio JENIFFER QUIJANO MORALES | Gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024

/100 < 10 de 81 > ?

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	16 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Assumptio... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	library.co Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.uilasameric... Fuente de Internet	<1 %
7	doczz.es Fuente de Internet	<1 %
8	www.c3fes.net Fuente de Internet	<1 %

Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Gestión administrativa y procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Quijano Morales, Jeniffer (<https://orcid.org/0009-0009-8916-3718>)

ASESORES:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (<https://orcid.org/0000-0003-3911-3808>)

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (<https://orcid.org/0000-0002-0198-1351>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2024

Página: 1 de 31 | Número de palabras: 8343

Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

15°C Nublado | 15:30 | 30/07/2024

Anexo 9: Base de datos estadísticos de la muestra piloto

V1: Gestión administrativa

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	TOTAL
1	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	78
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	4	3	3	47
4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	41
5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	61
6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	31
7	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	40
8	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	1	48
9	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	28
10	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	2	2	1	4	35
11	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	59
12	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	49
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	54
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
15	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	27
16	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	58
17	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	27
18	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	62
19	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	44
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	71

V2: Procesos

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
6	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
7	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
8	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
9	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
10	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
11	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
12	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
13	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
15	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
16	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
17	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51

Anexo 9: Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gestión administrativa

Gestión administrativa																						
Nº	Planificación						Organización					Dirección					Control					TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	ST	pr10	pr11	pr12	pr13	ST	pr14	pr15	pr16	pr17	ST	
1	4	4	1	3	4	16	5	4	3	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	67
2	4	4	1	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	71
3	4	4	4	5	4	21	3	3	5	4	15	4	4	2	4	14	3	3	2	3	11	61
4	2	2	4	2	3	13	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	40
5	3	3	4	2	2	14	4	2	2	2	10	3	3	3	4	13	2	4	3	4	13	50
6	3	3	4	3	4	17	2	1	3	4	10	3	3	2	1	9	1	2	2	2	7	43
7	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	2	2	3	3	10	2	1	2	2	7	33
8	3	3	3	2	2	13	1	4	2	2	9	3	3	3	4	13	4	1	3	2	10	45
9	3	3	4	4	3	17	3	2	4	3	12	3	3	1	1	8	2	3	2	4	11	48
10	1	1	1	2	1	6	4	2	2	1	9	1	1	2	2	6	2	4	3	1	10	31
11	2	2	2	1	1	8	4	4	1	1	10	2	2	4	3	11	4	4	4	3	15	44
12	4	4	3	3	3	17	3	2	3	3	11	4	4	3	3	14	2	3	3	5	13	55
13	3	3	3	2	2	13	3	4	2	2	11	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	50
14	4	4	4	4	4	20	1	2	4	4	11	4	4	1	1	10	2	1	1	1	5	46
15	2	2	3	3	3	13	1	2	3	3	9	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
16	4	4	1	3	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	59
17	4	4	1	5	5	19	1	2	5	5	13	4	4	2	2	12	2	1	2	1	6	50
18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	68
19	2	2	4	2	3	13	3	2	2	3	10	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	42
20	3	3	4	2	2	14	4	3	2	2	11	3	3	4	5	15	3	4	4	4	15	55
21	3	3	4	3	4	17	5	4	3	4	16	3	3	4	5	15	4	5	4	5	18	66
22	2	2	1	2	2	9	4	5	2	2	13	2	2	4	4	12	5	4	4	4	17	51

23	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	4	12	3	3	2	3	11	46
24	3	3	4	4	3	17	2	2	4	3	11	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	48
25	1	1	1	2	1	6	4	2	2	1	9	1	1	3	4	9	2	4	3	4	13	37
26	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	5	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	27
27	4	4	3	3	3	17	1	2	3	3	9	4	4	3	3	14	2	1	2	2	7	47
28	3	3	3	2	2	13	1	4	2	2	9	3	3	3	4	13	4	1	3	2	10	45
29	3	3	4	4	3	17	3	2	4	3	12	3	3	1	1	8	2	3	2	4	11	48
30	1	1	1	2	1	6	4	2	2	1	9	1	1	2	2	6	2	4	3	1	10	31
31	2	2	2	1	1	8	4	4	1	1	10	2	2	4	3	11	4	4	4	3	15	44
32	4	4	3	3	3	17	3	2	3	3	11	4	4	3	3	14	2	3	3	5	13	55
33	2	2	2	2	1	9	3	4	2	1	10	2	2	3	4	11	4	3	3	3	13	43
34	4	4	4	4	4	20	1	2	4	4	11	4	4	1	1	10	2	1	1	1	5	46
35	2	2	3	3	3	13	1	2	3	3	9	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
36	4	4	1	3	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	59
37	4	4	1	5	5	19	1	2	5	5	13	4	4	2	2	12	2	1	2	1	6	50
38	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	61
39	3	3	3	2	2	13	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	43
40	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	14	3	3	4	5	15	3	4	4	4	15	61
41	1	1	1	2	1	6	5	4	2	1	12	1	1	4	5	11	4	5	4	5	18	47
42	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	5	2	2	1	1	6	2	1	1	1	5	24
43	4	4	3	3	3	17	1	2	3	3	9	4	4	2	2	12	2	1	2	1	6	44
44	2	2	2	2	1	9	3	4	2	1	10	2	2	4	3	11	4	3	4	3	14	44
45	4	4	4	4	4	20	1	2	4	4	11	4	4	2	2	12	2	1	2	1	6	49
46	2	2	3	3	3	13	4	3	3	3	13	2	2	4	4	12	3	4	4	4	15	53
47	4	4	1	3	4	16	3	2	3	4	12	4	4	2	3	13	2	3	2	3	10	51
48	4	4	1	5	5	19	4	3	5	5	17	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	68
49	1	1	1	2	1	6	5	4	2	1	12	1	1	4	5	11	4	5	4	5	18	47
50	2	2	2	1	1	8	4	4	1	1	10	2	2	4	4	12	4	4	2	3	13	43
51	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	12	4	4	3	2	13	3	3	3	4	13	55

V2: Procesos

Procesos																			
Nº	Preparatoria						Diagnóstico e identificación de procesos						Mejora de procesos						TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	ST	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	ST	
1	5	4	5	4	3	21	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	58
2	4	4	4	5	5	22	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	64
3	3	2	4	3	5	17	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	58
4	2	3	2	2	2	11	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	38
5	4	3	4	2	2	15	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	41
6	2	2	1	1	3	9	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	44
7	2	3	3	2	2	12	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	30
8	3	3	4	4	2	16	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	42
9	1	1	1	2	4	9	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	42
10	1	2	2	2	2	9	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	20
11	3	4	3	4	1	15	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	31
12	2	3	3	2	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	47
13	3	3	4	4	2	16	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	42
14	1	1	1	2	4	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	49
15	1	2	2	2	3	10	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	36
16	3	4	3	4	3	17	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	54
17	1	2	2	2	5	12	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	54
18	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	61
19	3	2	3	2	2	12	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	39
20	4	4	5	3	2	18	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	44
21	5	4	5	4	3	21	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	56
22	4	4	4	5	2	19	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	37
23	3	2	4	3	2	14	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	40

24	2	3	2	2	4	13	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	46
25	4	3	4	2	2	15	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	26
26	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	23
27	2	3	3	2	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	47
28	3	3	4	4	2	16	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	42
29	1	1	1	2	4	9	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	42
30	1	2	2	2	2	9	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	20
31	3	4	3	4	1	15	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	31
32	2	3	3	2	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	47
33	3	3	4	4	2	16	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	33
34	1	1	1	2	4	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	49
35	1	2	2	2	3	10	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	36
36	3	4	3	4	3	17	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	54
37	1	2	2	2	5	12	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	54
38	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	52
39	3	2	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
40	4	4	5	3	4	20	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	53
41	5	4	5	4	2	20	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	31
42	1	1	1	2	1	6	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	22
43	1	2	2	2	3	10	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	44
44	3	4	3	4	2	16	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	33
45	1	2	2	2	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	51
46	4	4	4	3	3	18	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	44
47	3	2	3	2	3	13	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	50
48	4	4	5	3	5	21	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	63
49	5	4	5	4	2	20	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	31
50	4	4	4	4	1	17	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	33
51	3	3	2	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	48

Anexo 11: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación



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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 2048884130
DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN SAN MARTÍN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos LEONEL GRANDE ARISTA	DNI: 43066457

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], 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 procesos en una Dirección Regional de San Martín, 2024	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: JENIFFER QUIJANO MORALES	DNI: 73641184

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: 06-06-2024

Firma 
GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE PESQUERÍA
ING. LEONEL GRANDE ARISTA
DIRECTOR REGIONAL

(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.



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN

DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Moyobamba; 06 de junio del 2024

OFICIO N° 520-2024-GRSM/DIREPRO

Señora:
Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIAN
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo

Tarapoto. -

ASUNTO : EN RESPUESTA A LO SOLICITADO

REFERENCIA : Carta s/n – Exp. N° 010-2024265232

.....

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente en nombre de la Dirección Regional de la Producción de San Martín y en atención al documento de la referencia, hacer de su conocimiento que, en calidad de Director Regional, autorizo la realización de la investigación y la publicación del nombre de la entidad en los resultados de la investigación a la estudiante de la Unidad de Posgrado Jeniffer Quijano Morales, cuyo título de investigación es: "Gestión Administrativa y procesos en la Dirección Regional de la Producción San Martín, 2024".

Sin otro en particular, me suscribo de usted no sin antes reiterar mi consideración y estima personal.

Atentamente;



Firmado digitalmente por:
GRANDE ARISTA LEONEL FIR
49884E7 hard
Activo: SOY EL AUTOR DEL
DOCUMENTO
CARGO: DIRECTOR (E) REGIONAL DE
LA PRODUCCION SAN MARTIN
Fecha: 06/06/2024 16:46:20.6500

C.c.
Archivo
LGA.



Documento Nro: 510-2024762433. Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia con lo dispuesto en la ley 27268. Autenticidad e integridad pueden ser corroborada a través de la siguiente dirección web:
<https://verificarfirma.region-sanmartin.gob.pe/validador/78206a4e94e364949462caaf0a8068166>

Autorización de uso de información de empresa

Yo, Leonel Grande Arista, identificado con DNI N° 43066457, en mi calidad de Director Regional (E) de la Dirección Regional de la Producción – San Martín, con R.U.C N°2048884130, ubicada en la ciudad de Moyobamba, provincia de Moyobamba, departamento de San Martín.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a,ita,) Jeniffer Quijano Morales

Identificado(s) con DNI N° 73641184, de la Maestría en Gestión Pública para que utilice la siguiente información de la institución:

- Base de datos de trabajadores

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) / () Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el estudiante puede:

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(X) Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello del representante legal
DNI: 43066457

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del estudiante
DNI: 73641184

* Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

GRSM - DIREPRO
RECEPCIÓN
04 JUN 2024
Hora: 09:19
Secretaría SENORION

Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Doc: 010-2074265232
9 10

Tarapoto, 03 de junio de 2024

Ing. Leonel Grande Arista
Director Regional de la Producción (E)

ASUNTO : Presenta a estudiante quien solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 03 de junio de 2024

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted dirige.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

El estudiante de la Unidad de Posgrado es:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Quijano Morales, Jeniffer
- 2) Correo electrónico : jenquijanom@gmail.com
- 3) N° de celular : 941686610
- 4) Programa de estudios : Maestría en Gestión Pública
- 5) Ciclo y sección de estudios : III ciclo, A2
- 6) Título de la investigación : "Gestión administrativa y procesos en la Dirección Regional de la Producción San Martín, 2024"
- 7) Asesor : Dr. Keller Sánchez Dávila

Por tal motivo, solicito autorice al estudiante en mención: 1) **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, 2) **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Favor, la autorización que corresponde al 1 (autorización realizar la investigación) debe estar a nombre del estudiante que se menciona líneas superiores, toda vez que es él (ella) quien está realizando la investigación.

Cabe mencionar que, los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,

DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN
DESPACHO

Para:

Para:

<input type="checkbox"/> URGENTE	<input type="checkbox"/> CONOCIMIENTO	<input type="checkbox"/> ACCIÓN NECESARIA
<input type="checkbox"/> COORDINAR	<input type="checkbox"/> AUTORIZADO	<input type="checkbox"/> EJECUCIÓN MENCIONADA
<input type="checkbox"/> PREPARAR RESPUESTA	<input type="checkbox"/> AGENDAR	<input type="checkbox"/> SU OPINIÓN
<input type="checkbox"/> INFORMAR		<input type="checkbox"/> ARCHIVO

Fecha Firma



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Escuela de Posgrado
UCV - Tarapoto