



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de almacén y calidad de servicio en la Dirección Regional de
Agricultura de San Martín - 2024

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

AUTORA:

Soria Nina, Milagros (orcid.org/0009-0006-5691-5471)

ASESORES:

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

Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de almacén y calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024", cuyo autor es SORIA NINA MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE DNI: 40108742 ORCID: 0000-0001-8137-1361	Firmado electrónicamente por: AEMALDONADOM el 06-08-2024 14:52:15
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 02-08-2024 15:09:51

Código documento Trilce: TRI - 0804433

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SORIA NINA MILAGROS 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 de almacén y calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura 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
MILAGROS SORIA NINA DNI: 46019075 ORCID: 0009-0006-5691-5471	Firmado electrónicamente por: MSORIAN23 el 08-07- 2024 10:52:44

Código documento Trilce: TRI - 0804436

Dedicatoria

A Dios por toda su bondad, a mi amada abuela y a mis padres que son mi apoyo de vida y mi motivo en seguir siempre adelante.

Milagros

Agradecimiento

Agradecida con mi querida familia, mis docentes y a mis amados amigos que fueron parte de esta etapa.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	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.....	18
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión de almacén y sus dimensiones.....	19
Tabla 2.	Nivel de calidad de servicio y sus dimensiones.....	20
Tabla 4.	Prueba de normalidad.....	22
Tabla 5.	Relación entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio.....	23
Tabla 6.	Relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio.....	25

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión de almacén y la calidad de servicio	25
--	----

Resumen

La investigación estuvo relacionada con el O.D.S 16 para promover la justicia y la paz por medio de instituciones adecuadamente comprometidas con la meta 16.6 concordante con la conformación de la dirección regional donde sus colaboradores se desempeñan bajo estándares de eficiencia y transparencia, dispuso como objetivo determinar la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024. La investigación fue tipo básica, de un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, y alcance descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue 60 trabajadores. La técnica de recolección, la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Los resultados establecieron que el nivel de ambas variables, es medio. Concluyendo que existe relación positiva, alta y significativa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024; por lo que, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0.896 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); reconociendo así la hipótesis de la investigación; de esta manera, el coeficiente de determinación fue 80,28 % de variabilidad entre variables.

Palabras clave: Gestión, servicios, organización e información.

Abstract

The research was related to SDG 16 to promote justice and peace through institutions adequately committed to goal 16.6 consistent with the formation of the regional directorate where its collaborators perform under standards of efficiency and transparency, the objective was to determine the relationship between warehouse management and service quality in the Regional Directorate of Agriculture of San Martín - 2024. The research was basic, with a non-experimental design, quantitative approach, and correlational descriptive scope, whose population and sample was 60 workers. The collection technique, the survey, and the questionnaire as an instrument. The results established that the level of both variables is medium. Concluding that there is a positive, high and significant relationship between warehouse management and service quality in the Regional Directorate of Agriculture of San Martín – 2024; Therefore, through the statistical analysis of the Pearson correlation coefficient, a coefficient of 0.896 and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$) were obtained; thus recognizing the research hypothesis; In this way, the coefficient of determination was 80.28% variability between variables.

Keywords: Management, services, organization and information.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, existe una orientación en las entidades respecto al mejoramiento de la competitividad institucional para el avance del servicio brindado al usuario; resaltando a las actividades logísticas de almacenamiento como factor fundamental para el ingreso de los materiales necesarios que ayudarán en un 96% las capacidades en cuanto al procesamiento respectivo para la entrega de los servicios, todo ello se contempla como la base estratégica para potenciar la capacidad interna de intervención ante las necesidades logísticas, así como también para abordar la mejora continua de los servicios, lo cual contribuirá con el desarrollo económico, empleo y emprendimiento. En este sentido, Pérez-Ramos y Ramiro-Esteban (2020) mencionan que, el 66% de cada entidad mantiene un nivel bajo en cuanto a su gestión de suministros, ya que los constantes obstáculos administrativos no están permitiendo describir las posibles áreas para que puedan mejorar los bienes del estado, y con ello puedan analizar cada oportunidad que se presente.

Por su parte, Pastrana-Sámano et al. (2020), indican que, en el contexto latinoamericano las diferentes instituciones no consideran la realización de un adecuado proceso logístico relacionado con el almacenamiento de los materiales que se adquieren para facilitar la realización de los procesos productivos internos, es por ello las deficiencias en la calidad de las prestaciones, dentro del cual también se destaca la incapacidad para desarrollar el almacenamiento diferenciado de los productos de acuerdo a sus características de fragilidad, también existe una débil orientación a la cobertura de necesidades, por lo que muchas entidades no cuentan con servicios competitivos adecuados a la medida de estos requerimientos, es decir, el 73% de las entidades requieren de la realización de cambios significativos en el procedimiento de almacenamiento de los materiales para que a partir de ello se puedan crear servicios de calidad. Asimismo, en el Perú, las instituciones públicas están obligadas a registrar los bienes que solo existen en cada organización.

En ese contexto, en el Perú, según Reyes y Castañeda, (2020), mencionan que muchas organizaciones están con un 85% de deficiencia en lo que concierne a la gestión logística, ya que no suelen mejorar el seguimiento en cuanto a las áreas usuarias, y con ello las personas no suelen estar capacitadas y no mantienen una información adecuada o mejor dicho una información actualizada, ya que eso genera grandes problemas dentro de las organizaciones subnacionales, llevando consigo un mal control de inventarios, ya que no presentan una información actualizada de cada una de los productos y con cada requerimiento que desarrolla las funciones de los trabajadores, todo esto dificulta el proceso de adquisición.

Además, en la región San Martín, dentro de las instituciones con alcance regional se vienen evidenciando serias deficiencias que relacionan la ausencia de procedimientos para abordar la gestión de los almacenes, dentro del cual una amplia variedad de productos se pierden debido al deterioro que sufren por encontrarse en condiciones ambientales no adecuadas, así como tampoco se desarrolla un adecuado mantenimiento, tampoco se realiza la prestación de los servicios competitivos en concordancia con lo que establecen las necesidades del usuario y lo que determina la norma respectiva, lo cual resulta fundamental debido a que acrecientan la insatisfacción y al mismo tiempo deteriora la imagen estatal que cada día va en decadencia debido a la omisión de prácticas esenciales (Flores-Tananta et al., 2022).

Finalmente, en el plano local, en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, se muestra muchas deficiencias en lo que es la gestión de almacenes, donde los trabajadores que son encargados de cada uno de las áreas gerenciales, o de rangos mayores suelen tener una comunicación media y con ello el poco conocimiento adecuado de cada uno de los productos dentro de la gestión de almacén, desconociendo así cada procedimientos para que pueda resultar un correcto o adecuado uso de los mismos, es por eso que, ha llevado a que no tengan una debida atención hacia los usuarios internos, ya que no es posible atender cada uno de sus requerimientos de manera segura y es así que no llegan a cumplir sus deberes de manera positiva en

conformidad con lo que establece el manual de funciones debido a omisiones propiciadas por la ausencia de monitoreo competitivo en las diversas áreas que la componen.

En esa línea correlativa, se establecerá como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024? Y como Problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de gestión de almacén?; ii) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio?; iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio? Asimismo, se justificó por conveniencia, ayudó a que los directivos mediante el diagnóstico brindado mejoren su gestión de almacén y puedan brindar una adecuada atención al usuario con un servicio de calidad, respecto a la relevancia social, se buscó acrecentar la competitividad para beneficiar al usuario bajo un enfoque de calidad.

En el valor teórico, por medio de información válida y actualizada de autores que mostraron información de las variables a ser estudiadas, generando conocimientos actualizados a raíz de los consecuencias encontrados, en cuanto a la implicancias prácticas, se formularon recomendaciones basadas en el problema y los hallazgos posteriores, por lo que su aplicación competitiva ayudó a la solución de la problemática; utilidad metodológica, por medio del diseño de técnicas e instrumentos (encuesta y cuestionario) que podrán emplearse en otros estudios con tema similar. Además, esta investigación planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024 y como objetivos específicos: i) Identificar el nivel de gestión de almacén en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024. ii) Identificar el nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024. iii) Definir la relación entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024.

Seguidamente, se describen los estudios que han sido realizados con anterioridad por otros investigadores, de esta forma se consideró a Roncal-

Coronel & Tarazona-Ballón (2023); Miriam et al. (2023); Verma et al. (2023); eficiencia Barasin et al. (2024); coincidieron que, permite en cierta medida determinar la eficiencia con la cual se desarrollan los procesos productivos en las organizaciones, precisamente debido a que se encarga del almacenamiento de los materiales y otros productos que posteriormente serán utilizados para su transformación respectiva, de modo que cuando no se desarrolla un adecuado almacenamiento se pueden perder ciertos factores de calidad u otros aspectos que perjudicarán al resultado final, de allí la importancia de mejorar la aplicación de herramientas tecnológicas u otros procedimientos para acrecentar su eficiencia.

Por consiguiente, Batarlienè & Jarašūnienė (2024); Arishenbagam et al. (2024); Montalvo-Soto et al. (2020); Alza et al. (2023); afirmaron que, el análisis de las condiciones físicas de los espacios designados para el almacenamiento de productos, permite determinar si realmente se cumple con los estándares de cada uno de los materiales para garantizar su calidad hasta el momento de ser utilizados, lo cual precisamente obedece a los aspectos relacionados con la particularidad de ciertos elementos para ser almacenados en espacios con condiciones climáticas controladas, es decir, no solamente se trata de designar un espacio para apilar los materiales sino que se trata de brindar las condiciones específicas para garantizar la calidad de los resultados teniendo en cuenta que esto influirá sobre la posibilidad de generar la satisfacción requerida en el usuario final.

Seguidamente, Zavala-Choez y Vélez-Moreira (2020), Mayo-Alegre et al. (2021); Oliveira-Crispim et al. (2021) y Pouresmail et al. (2024); concluyeron que, la incorporación de lineamientos estratégicos como la tecnología y la capacitación en los colaboradores, permitirá mejorar los aspectos de calidad en los resultados finales que son entregados hacia los usuarios, dentro de ello existe un elemento que marca la diferencia el cual es denominado como el almacenamiento considerando aspectos estratégicos como las características y las exigencias de almacenamiento de los materiales, los cuales son representativos para marcar la calidad final; también destacaron la necesidad de integrar herramientas de apoyo como los sistemas informáticos para

abordar el control de los almacenes, de modo que se realice registro y salida de productos de forma automatizada para reducir los tiempos.

Finalmente, Ruiz-Gutiérrez (2022); Canaza et al. (2021) y Ruiz-Pinchi y Delgado-Bardales (2020); quienes opinaron que, la integración de calidad en los servicios en las instituciones, es fundamental precisamente debido a que existe una tendencia general en las entidades en cuanto a la ausencia de procedimiento de capacitación para lograr que los colaboradores entreguen un servicio competitivo sostenido en una atención cálida y empática para conocer los requerimientos del ciudadano, es por ello que la integración de estos lineamientos conllevará a incrementar la capacidad para brindar no solamente un servicio excepcional sino también para elevar la imagen de la institución para formular una mejor percepción en el público.

En tanto, las teorías de la gestión de almacén se tuvieron en cuenta a: teoría del inventario, establece que la realización de los inventarios de forma óptima permitirá no solamente garantizar el registro correspondiente de los materiales en el almacén, sino que también facilitará la simplificación al momento de procesar la información para tomar decisiones de aprovisionamiento (Segura-Pérez y Olvera-Rodríguez, 2022). Teoría de la gestión de procesos, el establecimiento correcto de las actividades influyentes que deben ser mejoradas continuamente para brindar la continuidad óptima (Carmona et al., 2023). Teorías esbeltas en el almacén, se destaca por la utilización de procesos orientados a la distribución física dentro de los almacenes como parte de la serie estrategias para el mejoramiento logístico (Guzmán-Cuellar, 2022).

Asimismo, sobre la variable gestión de almacén, se citó a la Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 (2021), indican que, es una supervisión constante de lo que las entidades hacen a diario para mantener un mejor control de los productos que tienen dentro de un almacén, para que con ello garanticen un mejor desarrollo de cada actividad a implementarse durante el tiempo requerido, ya sea el almacenamiento, el embalaje, envío de cada producto que es enviada fuera de dichos almacenes. De esa manera, González (2021), exponen que es importante llevar una gestión de almacén para que sean el centro de

producción con lo cual se pueda realizar un sin número de procesos referente a las recepciones, al control de los productos que llegan hacia un almacén, ya que requieren un control adecuado para que verifiquen si un producto esta con las condiciones necesarias para ser recibida y con ello ser identificado al momento de gestionar un inventario, ya que los usuarios están constantemente verificando que un producto este en perfectas condiciones para poder apoderarse de ello.

Además, en lo que respecta la gestión del almacenamiento e involucra diversos aspectos que deben ser manejados estratégicamente por parte de los colaboradores, los mismos que requieren una capacitación constante para hacer posible la realización de estas actividades con enfoque de eficiencia debido a que involucra directamente los productos de calidad que están almacenados, tomando en cuenta que si no se realizan los procedimientos de forma responsable es muy posible el deterioro que involucra las pérdidas empresariales, es por ello que se considera como una afección múltiple que debe ser neutralizada de forma anticipada por medio de capacitaciones y la incorporación de procesos de medición de los resultados en cuanto al almacenamiento de modo que se puedan identificar las falencias y las malas prácticas para la intervención necesaria antes de provocar las afecciones anteriormente establecidas (Abarca-Jiménez y Villegas-Villegas, 2021).

Por consiguiente, es necesario que las organizaciones desarrollen la integración de un espacio físico adecuado para el almacenamiento donde se garantice la calidad, para lo cual es necesario que se realice un análisis técnico por parte de los expertos para determinar que las condiciones ambientales sean las apropiadas de acuerdo a las características de los elementos a almacenar, así como también se cumplan los estándares de verificación para determinar que no existen afecciones diversas vinculadas con la presencia de roedores u otros peligros que puedan poner en riesgo los materiales y posteriormente la calidad de los productos terminados, sobre todo cuando se trata de medicamentos donde se debe realizar un control de bioseguridad de exhaustivo para no generar la contaminación de estos elementos, los mismos que pueden provocar afecciones directas hacia la

salud de los pacientes cuando no se realiza el monitoreo correspondiente y no se considera al almacenamiento (Espinoza-Portilla et al., 2020).

Aunado a ello, también se requiere la integración de sistemas interconectados para garantizar el desempeño de los colaboradores en cuanto a la gestión de los almacenes, de modo que esto no solamente puedan potenciar su desempeño cumpliendo las actividades determinadas, sino que también realicen la identificación de posibles errores que posteriormente puedan provocar deterioro de la mercadería, es decir, no solamente se requiere un desempeño apegado a las normativas sino que se busca la generación de competitividad a través de la observación y el análisis detallado para el planteamiento de estrategias que ayuden a incrementar la eficiencia dentro de esta área, la misma que genera una incidencia directa sobre la disponibilidad de los medicamentos y otros materiales vinculados con la actividad e institucional, generando mayor confianza ante los usuarios para que esto siempre encuentren disponibles aquellos medicamentos que requieren para el tratamiento necesario (García-Salazar et al., 2020).

Por consiguiente, sostienen que dentro de la gestión del almacenamiento intervienen elementos importantes dentro de los cuales se considera al diseño de los espacios, de modo que esto no solamente cuenten con las condiciones ambientales sino que además tengan el orden adecuado para la manipulación pertinente de los materiales y elementos que posteriormente serán utilizados, lo cual facilita que no se genere desorden y deterioro, es decir, todos estos factores deben ser considerados dentro del almacén por los trabajadores para contribuir de forma estratégica a la generación de satisfacción por medio de la entrega de los suministros necesarios a las áreas cuando esto lo requiere, lo mismo que posibilita la entrega a los pacientes que lo requieran (Paricahua-Laura, 2022).

Es por ello que un punto estratégico institucional involucra la verificación de sus procesos de almacenamiento, tomando en cuenta que si este no es realizado de forma contundente siguiendo las normativas y disposiciones para garantizar la calidad, no será posible otorgar un servicio competitivo debido a que todo forma parte de un mismo constructo que conlleva acrecentar los

factores de calidad por medio de la verificación de la manera en cómo se almacenan los datos, la manipulación y el transporte hacia las áreas que lo requieren (Segovia-Olazábal, 2021). Es por ello que mantener una gestión de almacén dentro de una entidad pública es importante, porque controlan cada uno de la información que entra y sale de las organizaciones, conllevando a mejorar las actividades que se desarrollen y así mejoren los servicios que ofrecen hacia la comunidad, causando una buena impresión y generando intereses al momento de llegar a un acuerdo con las gestiones que se realizan para que pueda existir un cambio adecuado.

Asimismo, García-Salazar et al. (2020), sostienen que cada empresas existente hace que su personal mejore en cuanto a su trabajo con las incentivaciones adecuadas, ya sea las capacitaciones, los bonos, los pagos extras para que con ello se sientan con la predisposición para entregar un mejor trato hacia los usuarios para que con ello mejoren las ventas haciendo que su gestión de almacén crezca de una manera continua, ya que buscan estrategias claves para que alcancen cada objetivo requerido por parte las organizaciones y con ello los procesos mejoren. Es por ello que, Espinoza-Portilla et al. (2020), muchas empresas no hacen caso al área de almacén ya que consideran que no es un tanto importante, es por ello que se genera una descoordinación dentro de las empresas haciendo que se pierdan en valor de un producto, especialmente cuando se trata de comparar con los procesos de producción que hacen que sea benefactor tanto para las empresas como para población.

En tanto, Segovia-Olazábal (2021), determinaron que en la actualidad existen herramientas aplicables para la gestión de los almacenes debido a la incidencia de la tecnología dentro de las áreas empresariales, es por ello que se requiere una investigación constante para propiciar la innovación. Asimismo, Abarca-Jiménez y Villegas-Villegas (2021), manifestaron que la gestión de los almacenes no solamente debe implicar la limpieza para mantenerlo en condiciones de salubridad, sino que también debe extenderse hacia el análisis de los aspectos técnicos. Es así que, Paricahua-Laura (2022),

manifestaron que cada uno de los productos cuentan con una clasificación que permite establecer sus características de almacenamiento para reducir los tiempos dentro de esta actividad y al mismo tiempo aminorar la posibilidad de deterioro.

Por otra parte, las dimensiones de la gestión de almacén, se citó a la Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 (2021), son: dimensión Selección y organización del almacén, para que exista una buena selección de almacén debe existir una organización del equipamiento que permitan el desarrollo de cada uno de las actividades. De esa manera, González (2021), se trata de la actividad específica que involucra la colocación de los materiales en los espacios físicos designados por parte de la institución. Asimismo, García-Salazar et al. (2020), determinaron que el ordenamiento de estos materiales en los almacenes debe responder a una planeación estratégica. Con sus indicadores: Recursos humanos, proceso que permite seleccionar a nuevos colaboradores para cumplir con sus funciones dentro de la entidad. Infraestructura, se lleva a cabo mediante la fuerza humana lo cual ayuda a mejorar la estructura externa e interna de la organización. Equipamiento, son los materiales con el cual cuenta la entidad para desarrollar sus actividades tomando en cuenta la participación de sus colaboradores.

Mientras que, la dimensión Almacenamiento, según Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 (2021), se basa en manejar los productos de una manera controlado, buscando los espacios adecuados para que no puedan ser desperdiciados y con el tiempo deteriorado. Es por ello que, Espinoza-Portilla et al. (2020), es necesario cumplir con ciertos lineamientos técnicos para poder lograr el almacenamiento hasta el momento de su utilización por parte del área correspondiente. En tanto, Segovia-Olazábal (2021), los productos para determinar su nivel de fragilidad u otros aspectos que puedan ayudar a mejorar la eficiencia de almacenamiento. Con sus indicadores: Clasificación, permite medir los niveles de jerarquía de los colaboradores, lo cual ayuda a poder determinar las deficiencias que cuentan. Ingreso, es el medio económico que proviene de una inversión efectuada por el ente para poder

mantener un estándar de calidad monetaria. Asignación de lugar, permite a cada colaborado poder conocer sobre el área donde ejercer sus funcionalidades de acuerdo a sus conocimientos.

De igual manera, la dimensión Distribución, según Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 (2021), se basa en como las empresas distribuyen sus productos para que puedan ser llevados a los usuarios de una manera correcta, y con ello garantizar la entrega en un establecido límite. Asimismo, Abarca-Jiménez y Villegas-Villegas (2021), se trata de las actividades, el cual también involucra el análisis de la logística integral. Es así que, Paricahua-Laura (2022), determinaron que los problemas en la distribución generalmente están relacionados con la determinación de canales inadecuados. Con sus indicadores: Verificación de orden de salida, permite identificar los productos de acuerdo al lugar donde será transportada las mercancías, con el fin de lograr un buen abastecimiento. Verificación de factura, a través de ello se podrá determinar posibles riesgos de fraude que podrían generar problemas durante el envío del producto. Guía de remisión, ayuda al cliente a poder hacer un seguimiento de las mercancías a través de las herramientas digitales que cuenta la entidad.

Asimismo, la dimensión Gestión de inventarios, según Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 (2021), se verifica que los bienes de una empresa sean procesados de una manera continua, ya que es el seguimiento de un producto desde el momento de su fabricación hasta su entrega a los usuarios. Además, González (2021), destacaron que se trata del registro de información de lo almacenado. En tanto, García-Salazar et al. (2020), manifestaron que conlleva a abrir la posibilidad para desarrollar el aprovisionamiento óptimo toma de cuenta el análisis acerca de los ingresos y las salidas con las cuales se pueden realizar proyecciones estratégicas para la obtención de los productos en momentos críticos o cuando sucedan casos fortuitos provocados por la naturaleza. Con sus indicadores: Verificación, es el primer paso para realizar un envío a un determinado lugar, de esta manera no se genere problemas a fin. Cantidad, está constituido por un conjunto de mercancías que son enviadas a diversos lugares de acuerdo a los pedidos de los clientes.

Almacenamiento, es el ambiente donde se acumula los productos que son adquiridas por la organización para luego distribuirla a las diferentes regiones.

De igual modo, la dimensión Procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles, según Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 (2021), se enfocan como son gestionadas las actividades de una manera ordenada para que con el tiempo las empresas mantengan los almacenamientos muy bien aplicados. Aunado a ello, Espinoza-Portilla et al. (2020), se trata precisamente de la designación de los espacios adecuados para el almacenamiento de aquellos productos con características especiales. En tanto, Segovia-Olazábal (2021), destacaron la existencia de normas técnicas que deben ser tomadas en cuenta por los colaboradores designados para el almacenamiento de los bienes muebles. Con sus indicadores: Fase de almacenamiento, son aquellos procesos donde se lleva a cabo todos los movimientos para la obtención de las mercancías. Distribución de los bienes, a través de ello se logra busca efectuar una buena operación para obtener resultados que beneficien a la entidad. Despacho, es el último proceso para la entrega de los productos a los comensales.

En tanto, las teorías de la calidad de servicio son: Teoría de la organización, está orientado principalmente hacia el fortalecimiento de los aspectos de la infraestructura organizacional juntamente con sus colaboradores para fortalecer la posibilidad de mejoramiento en los servicios que se entregan al usuario (Aguilar, 2009). Asimismo, la teoría del liderazgo, destaca que los aspectos de liderazgo en los directivos permitirán el direccionamiento de las actividades de forma estratégica para que los colaboradores puedan desempeñarse bajo lineamientos claros para el fortalecimiento de la calidad (Lussier, 2011). Por ende, teoría de la motivación, destaca que la motivación de los colaboradores puede influir considerablemente sobre los servicios que son de calidad (Huilcapi-Masacon et al., 2017).

De la misma manera, la segunda variable calidad de servicio, se citó a la Presidencia del consejo de ministros (2021), representa a la integración de los factores visibles e invisibles que conforman la calidad de un servicio entregado hacia el usuario, en el cual también intervienen procedimientos como la

atención, la seguridad, entre otros que forman un conglomerado que es considerado como calidad. Por ello, Molina-Mula & Gallo-Estrada (2020), manifestaron la importancia de abordar el análisis de forma constante debido a la divergencia dentro del mercado y los cambios en los usuarios, de modo que siempre se cuente con un horizonte claro para el mejoramiento continuo, sobre todo cuando se trata de aquellos servicios esenciales que deben ser prestados con el máximo nivel de eficiencia posible debido a que solucionan los aspectos fundamentales de la vida cotidiana como la salud.

Por otro lado, la problemática respecto a la prestación de los servicios por parte de las instituciones continuamente se ha visto afectada por la mala percepción de la ciudadanía debido a que las instituciones no asumen su compromiso protagónico para realizar el mejoramiento constante, generando que los tiempos de espera tengan que ser prolongados a pesar de tratarse de servicios esenciales que no tienen espera; otro aspecto que agrava esta situación es la información respecto a la disponibilidad de financiamiento en las entidades, lo cual manifiesta que las autoridades no tienen la predisposición para gestionar las actividades pertinentes bajo el cumplimiento de los indicadores técnicos y la calidad exigida juntamente con lo que dispone la normativa, es decir, se requiere mayor compromiso para generar beneficios sobresalientes en el usuario, lo cual corresponde a uno de los objetivos que deben ser cumplidos a cabalidad (Ribeiro-Cantalino et al., 2021).

Además, otro factor a considerar dentro del proceso de mejoramiento de los servicios es la integración de personal calificado para abordar la atención al usuario, no se podrá generar la satisfacción óptima y en el público porque estos no tendrán la oportunidad de expresar sus necesidades coherentemente para identificar aquellos servicios que conlleven hacia la integración de las prestaciones pertinentes; dentro de ello también se destaca lo fundamental que resulta para las instituciones la comunicación constante con los usuarios, de modo que los puedan expresar sus inquietudes y al mismo tiempo puedan brindar sugerencias de mejoramiento, esto precisamente porque un trato amable abre la confianza para disgregar las peticiones por las cuales deben regirse las instituciones para mejorar sus procesos y la optimización interna

de actividades enfocadas en obtener una valoración concordante por el público (Joelle et al., 2024)

Asimismo, Mai-Dam & Cuong-Dam (2021), permite fortalecer la calidad de los servicios, lo cual precisamente obedece al principio de enfoque al usuario para integrar aquellos elementos de calidad que satisfaga sus requerimientos. Asimismo, Caldeira et al. (2021), destacaron que se trata de un proceso complejo debido a que involucra el mejoramiento de los aspectos invisibles de los servicios, para lo cual se requiere la utilización de estrategias funcionales y personal capacitado para desarrollar el análisis correspondiente de los factores han mejorado. De ese mismo modo, Yong et al. (2020), manifestaron que la capacidad organizacional para entregar un servicio de calidad está sostenida en múltiples elementos, entre los cuales se encuentra la eficiencia operativa para manejar sus recursos económicos y humanos de forma óptima. De esa manera, Ribeiro-Cantalino et al. (2021), destacaron la necesidad de un enfoque organizacional sistémico para analizar las necesidades representativas a nivel interno que conlleven a la entrega de servicios representativos.

Tal como lo mencionan, Pastrana-Sámano et al. (2020), se pueden emplear para el mejoramiento de la calidad, se encuentra la aplicación de instrumentos válidos que ayuden a recopilar datos acerca de las percepciones del público usuario. Aunado a Grego-Maia et al. (2021), indicaron que las divergencias del mercado elevan las exigencias de las instituciones para la prestación de servicios competitivos, es por ello que deben estar a la vanguardia cortante por medio de la innovación. Por otro lado, Barros-Filho et al. (2021), manifestaron que existe una tendencia transversal que involucra a las instituciones del sector estatal respecto a la incapacidad para desarrollar la innovación en cuanto a la mejora de los servicios debido a que generalmente están enfocados en otros aspectos económicos.

Seguidamente, Ojo et al. (2021), destacaron que la calidad en los servicios puede ser medida a través de diversos procedimientos, sin embargo, el que cobra mayor interés es la verificación respecto al cumplimiento de las

expectativas en el público usuario, de modo que cuando no se integran los elementos de calidad suficientes, es muy probable la obtención de resultados negativos respecto a este factor. Además, Joelle et al. (2024), mencionaron que la comunicación constante con el público usuario permitirán mejorar los aspectos de la calidad para realizar configuraciones internas en los procesos que conlleven hacia la entrega de servicios que contengan las características demandadas por el usuario, así como también se deben tomar en cuenta las exigencias transversales y normativas en las instituciones para garantizar la calidad sin que sea requerida por el usuario.

Por otro lado, Ribeiro-Cantalino et al. (2021), sostienen que la calidad de servicio que brindan las entidades son fundamentales para que puedan generar más ingresos y así posicionarse en una escala superior a las demás, si bien es cierto para que pueda llegar a ocurrir una buena gestión dentro de las organizaciones, los gerentes deben buscar a un personal adecuado que cumpla con los requisitos y con la experiencia correspondiente, para que con ello brinden un servicio ordenado, con la idea de fomentar cambios positivos dentro de cada organización, generando oportunidades al ofrecer un trabajo justo y necesario, es por ello que los servicios deben mantener satisfechos a cada uno de los usuarios que van en busca de una información, quitando las dudas que se dan dentro de un tiempo determinado para que puedan obtener una visión positiva dentro de lo estipulado y así las personas encargadas de gestionar cada actividad a llevar a cabo brindan una mejor atención hacia las personas que van en busca de información relevante.

Seguidamente, Caldeira et al. (2021), refieren que muchas de las entidades no brindan una calidad de servicio adecuada, porque no tienen las estrategias primordiales de hacer posible una buena gestión, esto se ha visto afectada por la falta de experiencia de los gerentes, ya que no mantiene una serie de gestión dentro de los almacenes, conllevando a no controlar los materiales o servicios que ofrecen los colaboradores de cada entidad, haciendo que pierdan los intereses de los usuarios, y que no brinden su confianza al momento de acudir a dicha organización, es así como muchas veces han perdido información relevante mejor dicho información que ayude a mejorar

las gestiones que hacen los gerentes, causando una serie de pérdidas, conllevando a que una organización este en quiebra, ya que no cuenta con los materiales correspondientes a ejecutarse una actividad.

De igual modo, para esta variable calidad de servicio, se integró las siguientes dimensiones, según la Presidencia del consejo de ministros (2021), Dimensión Necesidades y expectativa, corresponde al conglomerado de todas aquellas necesidades que se presentan dentro del usuario. De esa manera, Pastrana-Sámano et al. (2020), destacaron que el conocimiento de los factores de necesidades en el público permitirá direccionar las actividades estratégicas internas para formular servicios a la medida de estos requerimientos. Asimismo, Caldeira et al. (2021), la identificación de las expectativas de forma óptima permitirá preparar resultados preponderantes que superen estos estándares intangibles presentes en el usuario. Con sus indicadores: Recursos económicos, medio de sustento que permite cubrir los gastos ante el desarrollo de una actividad efectuada por la entidad. Control, a través de esto se logra efectuar una buena gestión de acuerdo a la administración de los recursos. Normas de ley, ayuda a determinar posibles factores que involucran en las normas que establece la entidad.

Por lo que, la dimensión Valor del servicio, aunado a la Presidencia del consejo de ministros (2021), representa a la posibilidad que se brinda al usuario para la utilización competitiva del servicio para generar resultados sobresalientes por encima de sus expectativas. Por ende, Barros-Filho et al. (2021), sostuvieron que se trata de la cantidad monetaria que el usuario debe abonar hacia la organización prestadora del servicio para lograr la utilización respectiva de acuerdo a los parámetros establecidos. De acuerdo a Ribeiro-Cantalino et al. (2021), manifestaron que es necesario determinar diversos factores dentro del mercado competitivo para la determinación del valor en cada uno de los servicios. Con sus indicadores: Confianza, permite a cliente poder efectuar diversas operaciones dentro del establecimiento de la organización. Seguridad, es parte de los posibles riesgos que se puedan dar dentro del establecimiento, con el fin de poder mantener la integridad de los

clientes. Ayuda, a través de este mecanismo se logra contribuir con algunas deficiencias que se puedan presentar durante la entrega de los servicios.

De la misma manera, la dimensión Fortalecer el servicio, según la Presidencia del consejo de ministros (2021), se trata del involucramiento de un proceso continuo donde deben participar los colaboradores operativos y directivos organizacionales para incorporar las nuevas características para el fortalecimiento de la calidad en los servicios. Por ende, Grego-Maia et al. (2021), manifestaron que para lograr el mejoramiento del servicio es necesario la entrega de mejores posibilidades para que el usuario satisfaga sus necesidades. Seguidamente, Yong et al. (2020), manifestaron que es un proceso que no debe parar y que debe ser mejorado continuamente para lograr la competitividad. Con sus indicadores: Equipos modernos, son las herramientas que ayudan a mejorar la entrega de los servicios de manera eficaz. Personal capacitado, contribuirá con la buena atención al cliente logrando mantener un trato eficiente para satisfacer las necesidades. Infraestructura optima, permite contribuir con el uso adecuada del capital en cuanto a ser desarrollado las actividades de las organizaciones.

Por lo que, la dimensión Liderazgo y compromiso, por ende, la Presidencia del consejo de ministros (2021), facilita el direccionamiento de los recursos juntamente con los elementos materiales y humanos para propiciar un buen rendimiento. Tal como lo mencionan, Mai-Dam & Cuong-Dam (2021), facilita que se logren los objetivos en función a los requerimientos. De ese mismo modo, Ojo et al. (2021), manifestaron que el compromiso está relacionado con la integración de nuevos procedimientos o tecnologías que puedan facilitar la innovación para mejorar o apertura nuevos servicios. Con sus indicadores: Estándares establecidos, es uno de los objetivos a cumplir por parte del ente a fin de poder ver reflejada una mayor demanda económica. A cargo de un líder, todas las actividades son desarrolladas de acuerdo a las decisiones que toma en líder. Espacios de articulación, permite la contribución con otras instituciones con el fin de poder lograr cumplir con las metas establecidas por la entidad.

Por consiguiente, la dimensión Cultura de calidad, asimismo la Presidencia del consejo de ministros (2021), lo determinó como la instauración de prácticas significativas que pasan a formar parte de la actividad cotidiana organizacional centrada en brindar mejores experiencias a los usuarios. De acuerdo a Joelle et al. (2024), se trata de la integración de factores estratégicos y competitivos dentro del ámbito organizacional. Aunado a Molina-Mula, J., & Gallo-Estrada (2020), determinaron que para la integración de una cultura de calidad se debe tomar en cuenta diversos aspectos la mejora continua. Con sus indicadores: Servicio rápido y eficiente, a través de ello se consigue mantener satisfechos a los usuarios de acuerdo a la atención brindada.

En el indicador de dispuesto a ayudar, la institución busca en todo momento quedar bien con el cliente, por lo que se efectúa estrategias para dar solución a los diversos problemas que cuentas. Trabajo en equipo, se lleva a cabo un buen desarrollo entre todos los colaboradores, a fin de poder mantener un buen sistema de desarrollo. Finalmente, se mencionan las hipótesis. Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024. Hipótesis específicas: i) El nivel de gestión de almacén en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024, es alto. ii) El nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024, es alto. iii) Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024.

II. METODOLOGÍA

De esa manera, la investigación fue de tipo básica, considerando la intención de analizar el problema justamente con la identificación de aquellos elementos que ayudaron a la comprobación de las hipótesis (Concytec, 2018). Por lo que, se desarrolló bajo un diseño no experimental, porque no fue manipulado las variables, ya que pasaron a ser desarrolladas en su propio argumento para no generar resultado alterados, dado que estos reflejen la veracidad (García-González y Sánchez-Sánchez, 2020). Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, por medio de la integración de datos numéricos (Yucra-Quispe y Bernedo-Villalta, 2020). Seguidamente, fue descriptivo-correlacional, donde buscó el esclarecimiento de los valores de correlación estadística (Ramos-Galarza, 2020); finalmente de corte transversal, porque se recopiló la información de acuerdo al estudio de las variables, sin tomar en cuenta el tiempo (Yucra-Quispe y Bernedo-Villalta, 2020). En cuanto al alcance de la investigación se tuvo como limitaciones el tiempo de demora en responder los cuestionarios y coordinaciones con las áreas usuarias para el desarrollo del instrumento.

Respecto al sistema de variables y operacionalización se tiene como Variable 1 a la gestión de almacén y como variable 2 a la calidad de servicio. La tabla de operacionalización de las variables se encuentra en el anexo 1). Además, la población de acuerdo a Romero-Urréa et al. (2022), se trata de todos aquellos elementos involucrados dentro de un proceso de investigación debido a que convergen en un mismo espacio y comparten las mismas características. Para este estudio se consideró a 60 trabajadores; datos obtenidos del personal de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín. Por ello, los criterios de inclusión fueron trabajadores CAS, nombrados y que brinden su consentimiento informado, se excluyó al personal locador, ya que no tienen vínculo laboral con la institución. Por lo que, la muestra en este caso fue definida como una cantidad que representa a la población, la cual es elegida a través de diversos procedimientos estandarizados para determinarla con precisión (Mucha-Hospinal, 2021).

Asimismo, la muestra fue de 60 trabajadores; por lo que, no se contó con muestreo ya que fue trabajado con la población en su totalidad (Muñoz-Cuchca y Solís-Trujillo 2021). Por lo que, al contar con una población extensa, se utilizó como unidad de análisis un usuario. De esta manera, se utilizó como técnica la encuesta, según Cisneros-Caicedo et al., (2022), como el que permite el despliegue instrumental para agenciarse de aquellos datos relevantes que conducirán al cumplimiento del objetivo. El instrumento empleado fue el cuestionario, y para la recopilación de datos acerca de la gestión de almacén, se realizó la adaptación del autor Pérez y Ramírez (2022) conformada por 16 enunciados y dividido entre sus dimensiones, se trabajó con una escala ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Asimismo, para ambas variables, se midió en función a tres niveles: Bajo (16-37), Medio (38-59) y Alto (60-80). Por otro lado, el cuestionario de la calidad de servicio, fue una adaptación de Robalino (2021) conformada por 16 enunciados dividido entre sus dimensiones, con una escala ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Asimismo, se midió en función a tres niveles: Bajo (16-37), Medio (38-59) y Alto (60-80).

Por consiguiente, la validez, se realizó la verificación por el juicio de expertos integrado por 5 profesionales para abordar la revisión respectiva de los criterios de coherencia y cohesión entre otros indicadores (Alegre-Brítez, 2022). Para la variable 1, el resultado fue de 0.97 (0.97 %), el segundo tuvo 0.97 (0.97 %), representando la coherencia entre los profesionales (ver anexo 5). Asimismo, se verificó la fiabilidad con el alfa de Cronbach para hacer posible la medición de la contabilidad relacionada a cada instrumento, dentro de ellos fueron considerados aquellos valores mayores a 0.7 hasta 1 (Borjas-García, 2020). El primer instrumento obtuvo 0.974, el segundo tuvo 0.963 brindando la certeza de una fuerte fiabilidad (ver anexo 6).

Por otro lado, en los procedimientos, primero se obtuvo la información bibliográfica extraída de fuentes externas para luego lograr el permiso para la realización de la investigación dentro de la entidad, lo cual fue propiciado a

través de una solicitud formal, luego se procedió con la identificación de fuentes confiables para recopilar información teórica que conllevó a la estructuración del marco teórico. De igual forma, se abordó la adaptación de los instrumentos correspondientes para luego realizar la prueba de validez y confiabilidad considerando los procedimientos anteriormente detallados, luego de ello se procedió con la aplicación bajo la modalidad directa con la cual se recopilaron aquellos datos que pasaron al análisis estadístico para la generación de los resultados que se tomaron en cuenta para el desarrollo de la discusión, conclusiones y el planteamiento de las recomendaciones.

Para el método de análisis de datos, se empleó el SPSS V25, con la estadística descriptiva para conocer información sobre las frecuencias y los porcentajes y sus niveles de bajo, medio y alto y sus intervalos, porcentajes, además del análisis respectivo por cada variable, así como también facilitó la incorporación de la estadística inferencial se hizo uso del SPSS v.25, para lo cual se empleó el Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra fue mayor a 50, teniendo una distribución normal debido a que el nivel de significancia fue mayor a 0.05 en ambas variables; haciendo uso del coeficiente de Pearson para las correlaciones, teniendo así resultados de correlaciones positivas y significativas.

Además, el respeto a los principios éticos internacionales estuvo sustentado en lo siguiente: autonomía, considerando la libertad que gozó el investigador para la determinación del tema abordado sin que existan presiones externas; beneficencia, debido a que se consideró la búsqueda esencial de procedimientos y estrategias aplicables de acuerdo a la problemática identificada, las cuales fueron entregadas a través de recomendaciones; no maleficencia, sosteniendo que no se buscó provocar perjuicios u otros efectos dañinos para el funcionamiento normal de la institución; justicia, contemplando la extensión de un trato justo en conformidad con los derechos que gozan los participantes. Consentimiento informado, permitió que la institución y los colaboradores estén al tanto y conozcan los intereses del estudio. Además, se utilizó los reglamentos de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo y las normas APA séptima edición.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel de gestión de almacén en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024.

Tabla 1.

Nivel de gestión de almacén y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Gestión de almacén	Bajo	16-37	6	10%
	Medio	38-59	50	83%
	Alto	60-80	4	7%
	Total		60	100%
Selección y organización del almacén	Bajo	3-7	16	27%
	Medio	8-12	42	70%
	Alto	13-15	2	3%
	Total		60	100%
Almacenamiento	Bajo	3-7	20	33%
	Medio	8-12	32	54%
	Alto	13-15	8	13%
	Total		60	100%
Distribución	Bajo	3-7	16	27%
	Medio	8-12	44	73%
	Alto	13-15	0	0%
	Total		60	100%
Gestión de inventarios	Bajo	3-7	19	32%
	Medio	8-12	38	63%
	Alto	13-15	3	5%
	Total		60	100%
Procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles	Bajo	4-9	9	15%
	Medio	10-15	42	70%
	Alto	16-20	9	15%
	Total		60	100%

Nota. Cuestionario aplicado a usuario de la dirección regional de agricultura San Martín, 2024.

Interpretación

La variable gestión de almacén tiene un nivel medio en 83 %. De la misma manera sus dimensiones como, selección y organización del almacén es medio en 70 %, el almacenamiento es medio en 54 %, la distribución es bajo en 27 %, medio en 73 %, y alto en 0 %, la gestión de inventarios es medio en 63 %, procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles, es medio en 70 %, debido a que no existe una buena gestión generando conflictos al momento de brindar un servicio adecuado.

3.2. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024.

Tabla 2.

Nivel de calidad de servicio y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Calidad de servicio	Bajo	16-37	8	13%
	Medio	38-59	43	72%
	Alto	60-80	9	15%
	Total		60	100%
Necesidades y expectativas	Bajo	3-7	22	37%
	Medio	8-12	30	50%
	Alto	13-15	8	13%
	Total		60	100%
Valor del servicio	Bajo	3-7	14	23%
	Medio	8-12	43	72%
	Alto	13-15	3	5%
	Total		60	100%
Fortalecer el servicio	Bajo	3-7	18	30%
	Medio	8-12	34	57%
	Alto	13-15	8	13%
	Total		60	100%
Liderazgo y compromiso	Bajo	3-7	16	27%
	Medio	8-12	34	57%
	Alto	13-15	10	16%
	Total		60	100%
Cultura de calidad	Bajo	4-9	20	33%
	Medio	10-15	31	52%
	Alto	16-20	9	15%
	Total		60	100%

Nota. Cuestionario aplicado a usuario de la dirección regional de agricultura San Martín, 2024.

Interpretación

La variable calidad de servicio tiene un nivel medio en 72 %. De la misma manera las dimensiones como, necesidades y expectativas es medio en 50 %, el valor público es medio en 50 %, fortalecer el servicio es medio en 57 %, el liderazgo y compromiso es medio en 57 %, la cultura de calidad es medio en 52 %, debido a que los colaboradores no generan la confianza absoluta de brindar un servicio, causando problemas en cuanto a los abastecimientos que las entidades brindan.

Tabla 3.*Prueba de normalidad.*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de almacén	,058	60	,200*
Selección y organización del almacén	,134	60	,009
Almacenamiento	,102	60	,190
Distribución	,216	60	,000
Gestión de inventarios	,154	60	,001
Procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles	,134	60	,009
Calidad de servicio	,100	60	,200*

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25**Interpretación**

Por ser una muestra de 60, se empleó el Kolmogórov-Smirnov. Siendo $p = 0,200$ siendo lejano a 0.05, por lo que la distribución es normal; concordando con el uso de Pearson para las correlaciones.

3.3. Definir la relación entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio.

Dimensiones	Correlaciones	Selección y organización del almacén	Almacenamiento	Distribución	Gestión de inventarios	Procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles	Calidad de servicio
Selección y organización del almacén	Correlación de Pearson	1	,619*	,512	,602**	,713**	,613**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Almacenamiento	Correlación de Pearson	,619*	1	,762	,614	,700**	,815**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Distribución	Correlación de Pearson	,512	,762	1	,561**	,830	,604
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Gestión de inventarios	Correlación de Pearson	,602**	,614	,561**	1	,710*	,692**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles	Correlación de Pearson	,713**	,700**	,830	,710*	1	,837**
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,613**	,815**	,604	,692**	,837**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio, ya que el valor de Pearson fue 0.604, 0.613, 0.692, 0.815, y 0.837 y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando a que mejor desarrollo de las dimensiones de gestión de almacén mejor será el nivel de la calidad de servicio.

3.4. Determinar la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024.

Tabla 5.

Relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio.

Variables	Correlaciones	Gestión de almacén	Calidad de servicio
Gestión de almacén	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

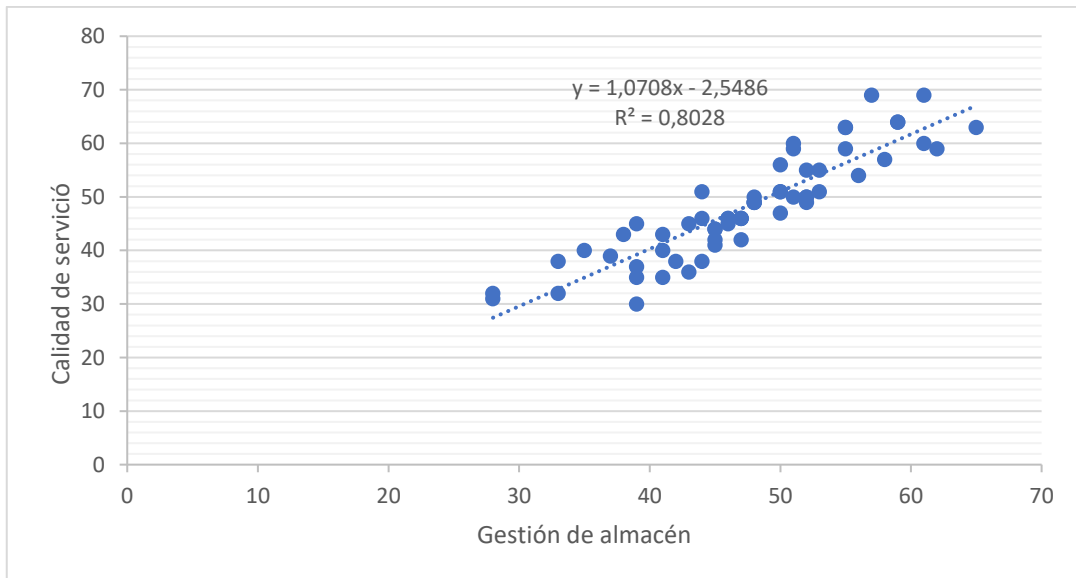
Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva, alta y significativa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024, con un valor de Pearson de 0.896 y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), concretando la aceptación de la hipótesis de investigación.

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre la gestión de almacén y la calidad de servicio.



Nota: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.8028$), indica que la calidad de servicio depende en 80,28 % de la gestión de almacén.

IV. DISCUSIÓN

Se destaca que el nivel de gestión de almacén es medio en 83 %, ya que no existe una buena gestión dentro de las entidades públicas, generando conflictos al momento de brindar un servicio hacia la población. Concordando con la teoría del inventario, según Segura-Pérez y Olvera-Rodríguez (2022), establece que la realización de los inventarios de forma óptima permitirá no solamente garantizar el registro correspondiente de los materiales en el almacén, sino que también facilitará la simplificación al momento de procesar la información para tomar decisiones de aprovisionamiento, por otro lado, capacidad organizacional para entregar un servicio de calidad está sostenida en múltiples elementos, entre los cuales se encuentra la eficiencia operativa para manejar sus recursos económicos y humanos de forma óptima.

De la misma forma, concuerda con Roncal-Coronel & Tarazona-Ballón (2023); Miriam et al. (2023); Verma et al. (2023); Barasin-Abdullah et al. (2024); coincidieron que, es crucial en cierta medida para determinar la eficiencia con la cual se desarrollan los procesos productivos en las organizaciones, precisamente debido a que se encarga del almacenamiento de los materiales y otros productos que posteriormente serán utilizados para su transformación respectiva, de modo que cuando no se desarrolla un adecuado almacenamiento se pueden perder ciertos factores de calidad u otros aspectos que perjudicarán al resultado final, de allí la importancia de mejorar la aplicación de herramientas tecnológicas u otros procedimientos para acrecentar su eficiencia.

De esa misma manera, coincide con García-Salazar et al. (2020), sostienen que cada empresas existente hace que su personal mejore en cuanto a su trabajo con las incentivaciones adecuadas, ya sea las capacitaciones, los bonos, los pagos extras para que con ello se sientan con la predisposición para entregar un mejor trato hacia los usuarios para que con ello mejoren las ventas haciendo que su gestión de almacén crezca de una manera continua, ya que buscan estrategias claves para que alcancen cada objetivo requerido

por parte las organizaciones y con ello los procesos mejoren. Es por ello que las entidades controlan los materiales que conservan, con el fin de mejorar la gestión de calidad que se adecuan junto con los registros que se dan a diario, fortaleciendo así las gestiones que a diario realizan con el objetivo de mejorar los resultados. Por lo tanto, las entidades gestionan los almacenes para que puedan generar un adecuado control, y así mejorar las producciones en cuanto al desarrollo de los procesos que se dan constantemente.

Por consiguiente, el nivel de calidad de servicio es medio en 72 %, ya que los colaboradores no generan la confianza absoluta de brindar un servicio hacia la población, causando problemas en cuanto a los abastecimientos que las entidades brindan. Concordando con la teoría de la organización, según Aguilar (2009), está orientado principalmente hacia el fortalecimiento de los aspectos de la infraestructura organizacional juntamente con sus colaboradores para fortalecer la posibilidad de mejoramiento en los servicios que se entregan al usuario. Es así como las entidades buscan las estrategias adecuadas para que los colaboradores produzcan de una manera constantes y así beneficiarse entre sí, aplicando un sinnúmero de habilidades para que gestionen un servicio de acorde a como la población requiera, y con ello mostrar un interés adecuado para que la población pueda sentirse parte de la organización. Es por ello que la organización que se dan a diario dentro de las entidades, ya que se basan en mejorar los servicios que entregan al momento de que un usuario acude por una información.

Asimismo, coincide con Zavala-Choez y Vélez-Moreira (2020), Mayo-Alegre et al. (2021); Oliveira-Crispim et al. (2021) y Pouresmail et al. (2024); indican que la incorporación de lineamientos estratégicos como la tecnología y la capacitación en los colaboradores, permitirá mejorar los aspectos de calidad en los resultados finales que son entregados hacia los usuarios, dentro de ello existe un elemento que marca la diferencia el cual es denominado como el almacenamiento considerando aspectos estratégicos como las características y las exigencias de almacenamiento de los materiales, los cuales son representativos para marcar la calidad final; también destacaron la necesidad

de integrar herramientas de apoyo como los sistemas informáticos para abordar el control de los almacenes, de modo que se realice registro y salida de productos de forma automatizada para reducir los tiempos. Es así como se ha visto necesario la calidad para que puedan generar ingresos positivos, motivando a que a diario mejoren la atención de los colaboradores.

Por ende, coincide con Molina-Mula & Gallo-Estrada (2020), manifestaron la importancia de abordar el análisis debido a la divergencia dentro del mercado y los cambios en los usuarios, de modo que siempre se cuente con un horizonte claro para el mejoramiento continuo, sobre todo cuando se trata de aquellos servicios esenciales que deben ser prestados con el máximo nivel de eficiencia posible debido a que solucionan los aspectos fundamentales de la vida cotidiana como la salud. Es por ello que la calidad de servicios que las entidades brindan es de gran ayuda para que la población pueda estar informado de cada situación que existe dentro de cada decisión, mejorando con ello la gestión que los encargados realizan para un mejor control de cada actividad.

Por lo que, existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio, destacando lo fundamental de almacenar adecuadamente los productos para lograr influir sobre la calidad de los servicios. Concordando con la teoría de la gestión de procesos, según Carmona et al. (2023), establece las actividades influyentes que deben ser mejoradas continuamente para brindar la continuidad óptima. De esa manera los procesos que aplican las organizaciones para mejorar la calidad de servicio hacia la población son necesarios para que puedan llevar las actividades de acuerdo a lo planificado dentro de cada entidad. De esa manera, coincide con Batarlienė & Jarašūnienė (2024); Arishenbagam et al. (2024); Montalvo-Soto et al. (2020); Alza et al. (2023); afirmaron que el análisis de las condiciones físicas de los espacios designados para el almacenamiento de productos, permite determinar si realmente se cumple con los estándares de cada uno de los materiales para garantizar su calidad hasta el momento de ser utilizados.

Lo cual precisamente obedece a los aspectos relacionados con la particularidad de ciertos elementos para ser almacenados en espacios con condiciones climáticas controladas, es decir, no solamente se trata de designar un espacio para apilar los materiales, sino que se trata de brindar las condiciones específicas para garantizar la calidad de los resultados teniendo en cuenta que esto influirá sobre la posibilidad de generar la satisfacción requerida en el usuario final. Por lo tanto, la calidad de materiales que conservan las entidades es fundamental para que puedan ser almacenados de una manera correcta, y así eviten retrasos al momento de ejecutar un proyecto que ayude a mejorar la agricultura dentro de una ciudad. Es así como la imagen que muestran hacia los usuarios, generando que se lleven tanto una buena impresión como una mala, es por ello que los encargados buscan las estrategias adecuadas para que los colaboradores se sientan satisfechos y así mejorar las habilidades de brindar un mejor servicio para que a futuro muestren intereses positivos.

Además, coincide con Pastrana-Sámano et al. (2020), dentro de los procedimientos estratégicos que se pueden emplear para el mejoramiento de la calidad, se encuentra la aplicación de instrumentos válidos que ayuden a recopilar datos acerca de las percepciones del público usuario, ya que indicaron que las divergencias del mercado elevan las exigencias de las instituciones para la prestación de servicios competitivos, es por ello que deben estar a la vanguardia cortante por medio de la innovación. Es por ello que en muchas ocasiones se ha visto que las entidades buscan que los usuarios muestren sus incomodidades, para que con ello ayuden a mejorar los servicios que brindan las organizaciones. Es así como gestionar un buen almacenamiento ayuda a que las entidades mejoren los resultados de crecer positivamente, ya que un buen control hace la calidad de servicio sea muy bien visto por la población, haciendo que su inversión crezca.

Por otro lado, se tiene como resultado que relación positiva, alta y significativa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio, lo cual fundamenta la predominancia de la gestión de los almacenes para el mejoramiento de los

servicios. Concordando con la teoría de la motivación, según Huilcapi-Masacon et al. (2017), destaca que la motivación de los colaboradores puede influir considerablemente sobre la calidad de los servicios. Es así como la motivación influye en los colaboradores a mostrar el interés de tratar a los usuarios de una manera adecuada, creando una relación positiva y generando ganancias en cuanto los servicios ofertados por la entidad. De esa manera, coinciden con Ruiz-Gutiérrez (2022); Canaza et al. (2021) y Ruiz-Pinchi y Delgado-Bardales (2020); quienes opinaron que, la integración de calidad en los servicios en las instituciones, es fundamental precisamente debido a que existe una tendencia general en las entidades en cuanto a la ausencia de procedimiento de capacitación para lograr que los colaboradores entreguen un servicio competitivo sostenido en una atención cálida y empática para conocer los requerimientos del ciudadano.

Es por ello que la integración de estos lineamientos conllevará a incrementar la capacidad para brindar no solamente un servicio excepcional sino también para elevar la imagen de la institución para formular una mejor percepción en el público. Por ello, coincide con González (2021), exponen que es importante llevar una gestión de almacén para que sean el centro de producción con lo cual se pueda realizar un sin número de procesos referente a las recepciones, al control de los productos que llegan hacia un almacén, ya que requieren un control adecuado para que verifiquen si un producto esta con las condiciones necesarias para ser recibida y con ello ser identificado al momento de gestionar un inventario, ya que los usuarios están constantemente verificando que un producto este en perfectas condiciones para poder apoderarse de ello.

V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva, alta y significativa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024, con un valor de Pearson de 0.896 y un p-valor de 0,000, además, calidad de servicio depende en 80,28 % de la gestión de almacén, indicando a que mejor gestión de almacén, mejor será la calidad de servicio que el personal puede brindar al usuario final.

El nivel de gestión de almacén es medio en 83 %, ya que no existe una buena comunicación dentro de la entidad sobre todo para brindar información oportuna ante solicitudes de las áreas usuarias, además que no se cuenta con documentación digital que ayude a congestionar el almacén y permita una búsqueda más rápida para responder las necesidades de las demás áreas.

El nivel de calidad de servicio es medio en 72 %, ya que los colaboradores no generan la confianza absoluta de brindar un servicio, causando problemas en cuanto a los abastecimientos, no se tiene una adecuada capacidad de respuesta ante solicitudes, con demoras en los tiempos de atención al usuario y demoras en la búsqueda de archivos.

Existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio, con un valor de Pearson, de 0.604, 0.613, 0.692, 0.815, y 0.837 y un p-valor de 0,000, indicando que a mejor desarrollo de los elementos que componen la gestión del almacén, se puede brindar un mejor servicio tanto al usuario interno como externo.

VI. RECOMENDACIONES

Al director de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, desarrollar actividades de capacitación, mediante el desarrollo de talleres de trabajo, reuniones de trabajo, retroalimentaciones y cursos de actualización profesional, para que los colaboradores tengan el conocimiento adecuado de cada uno de los productos dentro de la gestión de almacén y puedan atender a las áreas solicitantes.

Al director de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, integrar herramientas de apoyo como los sistemas informáticos, sistemas virtuales de control de información, implementación de un gobierno digital donde se registre de manera oportuna la información institucional, para abordar el control de los almacenes, de modo que se realice registro de ingreso y salida de productos de forma automatizada para reducir los tiempos.

Al director de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, mejorar los canales de atención al usuario, mediante estrategias de gobierno electrónico, ampliación del horario de atención, con personal capacitado que brinde una adecuada capacidad de respuesta al usuario, para que ayude a simplificar procesos y digitalizarlos para poder responder al usuario en el menor tiempo posible.

Al director de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, realizar actividades de gestión relacionadas con el fortalecimiento del servicio, mediante la puesta en marcha de actividades de simplificación de actividades y procesos que no son considerados primordiales dentro de la institución, mayor control y monitoreo de la calidad del servicio, así como el manejo adecuado de los recursos materiales y humanos para propiciar un buen rendimiento.

REFERENCIAS

- Abarca-Jiménez, M. F. y Villegas-Villegas, R. E. (2021). Equipo para la determinación de tiempos de almacenamiento de asfalto modificado a condiciones críticas. *Infraestructura Vial*, 42(23). <http://dx.doi.org/10.15517/iv.v23i42.45435>
- Aguilar, D. (2009). *La Teoría de la Organización*. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/4e84df8d1c32a5d3cb181d154404ae6a.pdf>
- Alegre-Brítez, M. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Población y Desarrollo*, 28(54). <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
- Alza, M. A. & Vigo, L. J. (2023). Implementation of Quality Management Tools for Cost Reduction and Productivity Improvement in the Warehouse of a Poultry Company. Trujillo, Perú. *Cibernetica e Informatica, Vigesimo Simposium*, 170. <https://doi.org/10.54808/CISCI2023.01.170>
- Arishenbagam, P., Tamil-Selvi, S. & Ganapathy-Ram, B. (2024). Wireless Geofenced Inventory Management for Agricultural Warehouse. *Journal of The Institution of Engineers*, 105(2). <https://doi.org/10.1007/s40031-023-00967-z>
- Barasin-Abdullah, M., Alqahtani-Ammar, Y. & Makki-Anas, A. (2024). Performance Evaluation of Retail Warehouses: A Combined MCDM Approach Using G-BWM and RATMI. *Logistics*, 8(1). <https://doi.org/10.3390/logistics8010010>
- Barros-Filho, M.A., Mulatinho-Queiroz, C.A., Holanda-Batista, Y., & Sarmiento, J.P. (2021). The influence of service quality on satisfaction and behavioral intentions of football spectators: a study in pernambuco football. *University of Pernambuco, Recife-PE, Brazil*, 32(1). <https://doi.org/10.4025/jphyseduc.v32i1.3203>
- Batarlienė, N. & Jarašūnienė, A. (2024). Improving the Quality of Warehousing Processes in the Context of the Logistics Sector. *Switzerland*, 16(6). <https://doi.org/10.3390/su16062595>

- Borjas-García, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestion*, 15(5). <https://doi.org/10.36791/tcq.v0i15.90>
- Caldeira, T.A., Brantes-Ferreira, J., & Freitas, A. (2021). Adoption of Mobile Payments in Brazil: Technology Readiness, Trust and Perceived Quality. *Brazilian business review*, 12(1). <http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2021.18.4.4>
- Canaza, H., Flores, Y., y Verónica, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos. *Revista Gestionar*, 1(3). <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>
- Carmona, J. A., Villegas Flores, V. P. y Willian-Marcelo, W. M. (2023). La gerencia y los procesos administrativos en las instituciones públicas venezolanas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 3409-3432. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4663
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J. y Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica* - *reglamento*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2149905/1-Reglamento-de-Calificacion-Clasificacion-y-Registro-de-los-Investigadores-Renacyt.pdf.pdf?v=1630602954>
- Directiva N° 0004-2021-EF/54.01. Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles. (28 de julio del 2021). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5278753/4743479-directiva-,muebles.pdf?v=1697228969>
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W. y Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev Cubana Salud Pública* 46(4). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>

- Flores-Tananta, C., Arévalo, J., Pérez Hidalgo, J., y Escalante Torres, J. (2022). Gestión del inventario y el rendimiento financiero en las empresas automotrices, Tarapoto, 2020. *Ciencia Latina*, 6(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1631
- García-González, J. y Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31 (6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- García-Salazar, J. A., Álvarez-González, X. y Mora-Flores, J. S. (2020). Crecimiento de la capacidad de almacenes agrícolas en México, 1996-2019. *Región y sociedad*, 32. <https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1258>
- González, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. *Revista chilena de ingeniería*, 28(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100133>
- Grego-Maia, L., Almeida-Silva, L., Alves-Guimaraes, R., & Bordin-Pelazza, B. (2021). The quality of primary care services, vocational training and the More Doctors Program in a health region of southwest Goiás. *Department of Nursing, Universidade Federal de Goiás*. <https://doi.org/10.1590/1980-549720200014>
- Guzmán-Cuellar, H. A. (2022). Plan de implementación de teorías esbeltas en el almacén. *Seguridad Operacional y Logística Aeronáutica*, 17(2). <https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.751>
- Huilcapi-Masacon, M. R., Castro-López, G., y Jácome-Lara, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista científica dominio de las ciencias*, 3(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5889721.pdf>
- Joelle, R. O., Gittelsohn, J., Bowie, J., & Dankwa, L. (2024). Ours to eat and own: assessing the feasibility of a cooperative meal-kit service to improve food Access. *Public Health Nutrition*, 27(1). <https://doi.org/10.1017/S1368980023002884>
- Kavitha, J. & Gopinath, R. (2020). A study on perception of internet banking users service quality - a structural equation modeling perspective. *International*

Journal of Management (IJM), 11(8). DOI:
<https://doi.org/10.34218/IJM.11.8.2020.191>

Lussier, R. (2011). *Liderazgo Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. (4° Ed.). México. <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>

Mai-Dam, S., & Cuong-Dam, T. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3).
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>

Mayo-Alegre, J.C., Loredó-Carballo, N.A., Fernández-Cobas, L.C., & Bauzá-Vázquez, E. (2021). The service quality assessment in the banking services context. *Administration Notebooks (Universidad del Valle)*, 36(68).
<https://doi.org/10.25100/cdea.v36i68.9557>

Miriam, R., Martin, N. & Rezaei, A. (2023). Decision making on consistent customer centric inventory model with quality sustenance and smart warehouse management cost parameters. *Decision Making: Applications in Management and Engineering*, 6(2), 341–371.
<https://doi.org/10.31181/dmame622023649>

Molina-Mula, J., & Gallo-Estrada, J. (2020). Impact of Nurse-Patient Relationship on Quality of Care and Patient Autonomy in Decision-Making. *International journal of environmental research*, 26(2).
<https://doi.org/10.3390/ijerph21040432>

Montalvo-Soto, J., Astorga-Bejarano, C. & Salas-Castro, R. (2020). Reduction of order delivery time using an adapted model of warehouse management, SLP and Kanban applied in a textile micro and small business in Perú. *Proceedings of the LACCEI*, 27.
<https://doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.330>

Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., y Oseda-Lazo, M. E. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista Desafíos*.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>

- Muñoz-Cuchca, E. y Solís-Trujillo, B. (2021). Enfoque Cualitativo y Cuantitativo de la Evaluación Formativa. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6 (3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.5512591>
- Ojo, J. S., Olurotimi, E. O., & Obiyemi, O. O. (2021). Assessment of Total Attenuation and Adaptive Scheme for Quality-of-Service Enhancement in Tropical Weather for Satellite Networks and 5G Applications in Nigeria. *Journal of Microwaves, Optoelectronics and Electromagnetic Applications*, 20(2). <http://dx.doi.org/10.1590/2179-10742021v20i21064>
- Oliveira-Crispim, K., Aparecida-Fracolli, L., Freire-de Menezes, A., & Moura-Silva, G. (2021). Quality of basic health care and social vulnerability: a spatial analysis. *Journal of school of nursing university of Sao Paulo*, 15(9). <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0407>
- Paricahua-Laura, H. R. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. *Quipukamayoc*, 62(30). <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22179>
- Pastrana-Sámano, R., Heredia-Pi, I.B., Oliveira-García, M., & Ibáñez-Cuevas, M. (2020). Adolescent Friendly Services: quality assessment with simulated users. *Health Systems Research Center*, 54(3). <http://doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054001812>
- Pérez-Ramos, Y. y Ramiro-Esteban, D. (2020). Monumentos enfrentados: nuevos roles del patrimonio frente a los desacuerdos sociales. *Revista Arquitecturas del sur*. <http://dx.doi.org/10.22320/07196466.2020.38.058.03>
- Perez, M. A., y Ramirez, N. G. (2022). *Gestión de almacén y liquidez de la empresa Grupo Gerser Tarapoto, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118201/Perez_HMA-Ramirez_FNG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pouresmail, Z., Heshmati-Nabavi, F., & Rassouli, M. (2024). Quality of services in health education nurse-led clinics: an Iranian service providers and service recipients experience. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11057-1>
- Presidencia del consejo de ministros (2021). *Norma técnica para la gestión de la*

calidad de servicios en el sector público. Lima-Perú.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

- Ramos-Galarza, C. (2020). *Los alcances de una investigación.* *CienciAmérica*, 9(4).
<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reyes, M., y Castañeda, P. (2020). Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú. *Revista Peruana de computación y sistemas.*
<http://dx.doi.org/10.15381/rpcs.v3i1.18350>
- Ribeiro-Cantalino, J.L., Anjos-Scherer, M.D., Schafer, A.A., & Oliveira-dos Anjos, D.S. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Public Health Magazine*, 55(1). <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
- Romero-Urréa, H., Real-Cotto, J., Ordoñez-Sánchez, J. y Gavino-Díaz, G. (2022). Metodología De La Investigación. *ACVENISPROH Académico.*
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Roncal-coronel, M. & Tarazona-Ballon, F. (2023). Warehouse Management model to reduce return rate applying Lean Manufacturing Techniques and Multicriteria ABC in a SMEs in the textile sector. *International Conference on Industrial*, 23. <https://doi.org/10.1145/3587889.3587913>
- Robalino, M. A. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio del programa nacional de innovación en pesca y acuicultura, Tarapoto – 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66807/Robalino_GMA-SD.pdf?sequence=1
- Ruiz-Gutierrez, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Revista gestión en el tercer milenio*, 25(50). <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Ruiz-Pinchi, R., y Delgado-Bardales, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

- Segovia-Olazábal, C. M. (2021). Gestión por Compromisos en el área de almacén de repuestos de una empresa concesionaria automotriz de Lima. *Industrial Data*, 24(2). <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20435>
- Segura-Pérez, E. y Olvera-Rodríguez, V. (2023). Análisis de rentabilidad y posoptimalidad de un modelo de inventario colaborativo. *The Anáhuac journal*, 22(2). <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2022v22n2.04>
- Verma, A., Tripathy, S., & Singhal, D. (2023). The significance of warehouse management in supply chain: An ISM approach. *Decision Making: Applications in Management and Engineering*, 6(1), 92–110. <https://doi.org/10.31181/dmame0321052022v>
- Yong, L., Huang, D., Wang, M., & Wang, Y. (2020). How do Service Quality, Value, Pleasure, and Satisfaction Create Loyalty to Smart Dockless Bike-Sharing Systems. *Brazilian journal of business management*, 22(3). <http://doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4070>
- Yucra-Quispe, T. y Bernedo-Villalta, L. Z. (2020). Epistemología e investigación cuantitativa. *Revista Gobernanza*. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>
- Zavala-Choez, F. N., y Vélez-Moreira, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador. *Revista científica dominio de las ciencias*, 6(3). <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

ANEXOS:

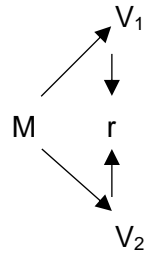
Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión de almacén	Según la Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 (2021) es el proceso global de supervisión de las operaciones diarias de un almacén, porque incluye los principales procedimientos para garantizar el buen desarrollo de actividades como la recepción, el inventario, el almacenamiento, el embalaje y el envío de productos fuera de los almacenes.	Es un proceso crítico dentro de la cadena de suministro debido a que se encarga de la administración de los inventarios y, en la mayoría de los casos, gestiona las necesidades de los clientes de la empresa. Se midió a través de un cuestionario de elaboración propia de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Selección y organización del almacén	- Recursos humanos - Infraestructura - Equipamiento	Ordinal
			Almacenamiento	- Clasificación - Ingreso - Asignación de lugar	
			Distribución	- Verificación de orden de salida - Verificación de factura - Guía de remisión	
			Gestión de inventarios	- Verificación - Cantidad - Almacenamiento	
			Procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles	- Fase de almacenamiento - Distribución de los bienes - Despacho	
V2: Calidad de servicio	De acuerdo a la Presidencia del consejo de ministros (2021), la calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas.	La calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores. Se midió a través de un cuestionario de elaboración propia de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Necesidades y expectativas	- Recursos económicos - Control - Normas de ley	Ordinal
			Valor del servicio	- Confianza - Seguridad - Ayuda	
			Fortalecer el servicio	- Equipos modernos - Personal capacitado - Infraestructura óptima	
			Liderazgo y compromiso	- Estándares establecidos - A cargo de un líder - Espacios de articulación	
			Cultura de calidad	- Servicio rápido y eficiente - Dispuesto a ayudar - Trabajo en equipo	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión de almacén y calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general. ¿Cuál es la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de almacén en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar el nivel de gestión de almacén en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024. Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024.</p>	<p>Hipótesis general: H_i: Existe relación significativa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: H₁: El nivel de gestión de almacén en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024, es alto. H₂: El nivel de calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024, es alto. H₃: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín – 2024.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal</p>	<p>Población: se consideró los 60 trabajadores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de almacén</td> <td>Selección y organización del almacén</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento</td> </tr> <tr> <td>Distribución</td> </tr> <tr> <td>Gestión de inventarios</td> </tr> <tr> <td>Procedimientos especiales en el almacenamiento</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de almacén	Selección y organización del almacén	Almacenamiento	Distribución	Gestión de inventarios	Procedimientos especiales en el almacenamiento
Variables	Dimensiones										
Gestión de almacén	Selección y organización del almacén										
	Almacenamiento										
	Distribución										
	Gestión de inventarios										
	Procedimientos especiales en el almacenamiento										



Donde:
 M = Muestra
 V1= Gestión de almacén
 V2= Calidad de servicio
 r = Relación entre ambas variables

Muestra: La muestra estuvo conformado por 60 trabajadores

	de bienes muebles
Calidad de servicio	Necesidades y expectativas
	Valor del servicio
	Fortalecer el servicio
	Liderazgo y compromiso
	Cultura de calidad

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario: Gestión de almacén

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 de almacén.

Instrucciones:

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

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
Selección y organización del almacén		1	2	3	4	5
01	Considera que la institución cuenta con los recursos humanos necesarios para una adecuada organización de almacén					

02	Considera que la institución cuenta con infraestructura adecuada para una óptima organización de almacén					
03	Considera que la institución cuenta con equipamiento adecuado para una óptima organización de almacén					
Almacenamiento						
04	Considera como usuario que se clasifican los materiales en el área de almacén según el tipo de mercadería					
05	Considera como usuario que se ingresa la mercadería al sistema según la factura que hace llegar el proveedor después de dicha verificación					
06	Considera como usuario que el lugar en el almacén el espacio que ocupa los bienes es adecuado.					
Distribución						
07	Considera como usuario que la salida de los productos se verifica de acuerdo a las órdenes de las áreas correspondientes					
08	Considera que la persona encargada de almacén verifica la cantidad y calidad del producto a salir					
09	Considera que al hacer entrega de los materiales lo hacen con su respectiva guía de remisión remitente					
Gestión de inventarios						
10	Considera que el personal verifica los bienes existentes en almacén					

11	Considera que la institución cuenta con la cantidad adecuada para satisfacer las necesidades internas y de la sociedad					
12	Considera que los bienes almacenados son de soporte ante cualquier emergencia					
Procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles						
13	Considera adecuado el tipo de almacenamiento que tiene cada bien en el almacén institucional					
14	Considera que el personal responsable distribuye bien los bienes para una pronta entrega hacia los usuarios finales					
15	Cuando acude para el despacho de los bienes cumplen con todos los protocolos y procesos					
16	Los bienes cumplen con todos procesos de registro para su posterior inventario					

Cuestionario: Calidad de servicio

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 calidad de servicio.

Instrucciones:

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

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
01	El programa cuenta con recursos económicos suficientes para los beneficiarios					
02	El programa controla de manera adecuada los recursos asignados					
03	Los materiales relacionados con el servicio (formularios, guías, boletas, facturas, entre otros) cumplen con las normas de ley.					

Valor del servicio					
04	El comportamiento de los empleados infunde confianza al usuario				
05	Los empleados muestran seguridad con los proyectos y procesos				
06	Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudarlo				
Fortalecer el servicio					
07	El programa cuenta con equipos de aspecto moderno				
08	El programa cuenta con personal plenamente calificado.				
09	El programa se desarrolla dentro de infraestructura óptima para el cumplimiento de sus metas				
Liderazgo y compromiso					
10	El programa evalúa constantemente los estándares o metas establecidos				
11	El programa se encuentra a cargo de un Líder				
12	El coordinador del programa genera espacios de articulación.				
Cultura de calidad					
13	Los empleados ofrecen un servicio rápido y eficiente				
14	Los empleados del programa siempre están dispuestos a ayudarlo.				
15	Existe un trabajo en equipo				
16	Se incentiva al trabajo en equipos en todas las actividades institucionales				

Anexo 4: Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de almacén

Definición de la variable: Según la Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 (2021) es el proceso global de supervisión de las operaciones diarias de un almacén, porque incluye los principales procedimientos para garantizar el buen desarrollo de actividades como la recepción, el inventario, el almacenamiento, el embalaje y el envío de productos fuera de los almacenes.

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	
Selección y organización del almacén	Recursos humanos	Considera que la institución cuenta con los recursos humanos necesarios para una adecuada organización de almacén					X					X					X					X	
	Infraestructura	Considera que la institución cuenta con infraestructura adecuada para una óptima organización de almacén					X				X					X						X	
	Equipamiento	Considera que la institución cuenta con equipamiento adecuado para una óptima organización de almacén					X				X					X						X	
Almacenamiento	Clasificación	Considera como usuario que se clasifican los materiales en el área de almacén según el tipo de mercadería					X			X					X							X	
	Ingreso	Considera como usuario que se ingresa la mercadería al sistema según la factura que hace llegar el proveedor después de dicha verificación					X				X				X							X	
	Asignación de lugar	Considera como usuario que el lugar en el almacén el espacio que ocupa los bienes son adecuados					X				X				X							X	
Distribución	Verificación de orden de salida	Considera como usuario que la salida de los productos se verifica de acuerdo a las ordenes de las áreas correspondientes					X				X				X							X	
	Verificación de factura	Considera que la persona encargada de almacén verifica la cantidad y calidad del producto a salir					X				X				X							X	
	Guía de remisión	Considera que al hacer entrega de los materiales lo hacen con su respectiva guía de remisión remitente					X				X				X							X	
Gestión de inventarios	Verificación	Considera que el personal verifica los bienes existentes en almacén					X				X				X						X		

Cultura de calidad	Servicio rápido y eficiente	Los empleados ofrecen un servicio rápido y eficiente					X								X								X		
	Dispuesto a ayudar	Los empleados del programa siempre están dispuestos a ayudarlo.						X							X									X	
	Trabajo en equipo	Existe un trabajo en equipo						X							X									X	
		Se incentiva al trabajo en equipos en todas las actividades institucionales						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 "Calidad de servicio"					
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de "Calidad de servicio"					
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila					
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor	
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación	
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739	
Firma	 ----- Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	12/06/2024	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de servicio

Definición de la variable: De acuerdo a la Presidencia del consejo de ministros (2021), la calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas.

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	
Necesidades y expectativas	Recursos económicos	El programa cuenta con recursos económicos suficientes para los beneficiarios				X					X					X						X	
	Control	El programa controla de manera adecuada los recursos asignados				X				X					X							X	
	Normas de ley	Los materiales relacionados con el servicio (formularios, guías, boletas, facturas, entre otros) cumplen con las normas de ley.				X				X					X							X	
Valor del servicio	Confianza	El comportamiento de los empleados infunde confianza al usuario				X			X						X							X	
	Seguridad	Los empleados muestran seguridad con los proyectos y procesos				X				X					X							X	
	Ayuda	Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudarlo				X				X					X							X	
Fortalecer el servicio	Equipos modernos	El programa cuenta con equipos de aspecto moderno			X					X					X						X		
	Personal capacitado	El programa cuenta con personal plenamente calificado.				X				X					X							X	
	Infraestructura optima	El programa se desarrolla dentro de infraestructura optima para el cumplimiento de sus metas				X				X					X							X	
Liderazgo y compromiso	Estándares establecidos	El programa evalúa constantemente los estándares o metas establecidos				X				X				X								X	
	A cargo de un líder	El programa se encuentra a cargo de un Líder				X				X					X							X	
	Espacios de articulación	El coordinador del programa genera espacios de articulación.				X				X					X						X		

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de almacén


Definición de la variable: Según la Directiva N° 0004-2021-EF/54.01 (2021) es el proceso global de supervisión de las operaciones diarias de un almacén, porque incluye los principales procedimientos para garantizar el buen desarrollo de actividades como la recepción, el inventario, el almacenamiento, el embalaje y el envío de productos fuera de los almacenes.

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	
Selección y organización del almacén	Recursos humanos	Considera que la institución cuenta con los recursos humanos necesarios para una adecuada organización de almacén					X				X								X				X
	Infraestructura	Considera que la institución cuenta con infraestructura adecuada para una óptima organización de almacén					X				X								X				X
	Equipamiento	Considera que la institución cuenta con equipamiento adecuado para una óptima organización de almacén				X					X								X				X
Almacenamiento	Clasificación	Considera como usuario que se clasifican los materiales en el área de almacén según el tipo de mercadería				X				X				X									X
	Ingreso	Considera como usuario que se ingresa la mercadería al sistema según la factura que hace llegar el proveedor después de dicha verificación					X				X				X								X
	Asignación de lugar	Considera como usuario que el lugar en el almacén el espacio que ocupa los bienes son adecuados					X			X					X								X
Distribución	Verificación de orden de salida	Considera como usuario que la salida de los productos se verifica de acuerdo a las órdenes de las áreas correspondientes				X				X					X								X
	Verificación de factura	Considera que la persona encargada de almacén verifica la cantidad y calidad del producto a salir					X			X					X								X
	Guía de remisión	Considera que al hacer entrega de los materiales lo hacen con su respectiva guía de remisión remitente				X				X					X								X
Gestión de inventarios	Verificación	Considera que el personal verifica los bienes existentes en almacén				X				X					X							X	

	Cantidad	Considera que la institución cuenta con la cantidad adecuada para satisfacer las necesidades internas y de la sociedad			X				X			X					X			
	Almacenamiento	Considera que los bienes almacenados son de soporte ante cualquier emergencia			X			X			X						X			
Procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles	Fase de almacenamiento	Considera adecuado el tipo de almacenamiento que tiene cada bien en el almacén institucional			X			X			X							X		
	Distribución de los bienes	Considera que el personal responsable distribuye bien los bienes para una pronta entrega hacia los usuarios finales			X			X			X							X		
	Despacho	Cuando acude para el despacho de los bienes cumplen con todos los protocolos y procesos			X			X			X								X	
		Los bienes cumplen con todos procesos de registro para su posterior inventario			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 Gestión de almacén			
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel Gestión de almacén			
Nombres y apellidos del experto:	ANGEL ALFONSO VASQUEZ AGUILAR			
Documento de identidad:	01062462	Años de experiencia en el área:	5 AÑOS	Máximo grado académico: Doctor en Gestión Pública
Institución:	SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE TARAPOTO		Cargo:	Jefe de Archivo
Nacionalidad:	PERUANO		Número telefónico	942915451
Firma	 Mg. C.P.C.C. Angel A. Vasquez Aguilar Contador Público Colegiado Cuzco Mat. 19-854		Fecha	21/06/2024

	Espacios de articulación	El coordinador del programa genera espacios de articulación.							X										X	
Cultura de calidad	Servicio rápido y eficiente	Los empleados ofrecen un servicio rápido y eficiente						X											X	
	Dispuesto a ayudar	Los empleados del programa siempre están dispuestos a ayudarlo.						X											X	
	Trabajo en equipo	Existe un trabajo en equipo							X											X
		Se incentiva al trabajo en equipos en todas las actividades institucionales							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 "Calidad de servicio"			
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de "Calidad de servicio"			
Nombres y apellidos del experto:	ANGEL ALFONSO VASQUEZ AGUILAR			
Documento de identidad:	01062462	Años de experiencia en el área:	5 AÑOS	Máximo grado académico: Doctor en Gestión Pública
Institución:	SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE TARAPOTO			Cargo: Jefe de Archivo
Nacionalidad:	PERUANO			Número telefónico: 942915451
Firma	 Mg. C.P.C.C. Angel A. Vasquez Ag. Contador Público Colegiado Certificado Ident. 10-958			Fecha: 21/06/2024

Cultura de calidad	Servicio rápido y eficiente	Los empleados ofrecen un servicio rápido y eficiente				x				x				x				x	
	Dispuesto a ayudar	Los empleados del programa siempre están dispuestos a ayudarlo.				x				x				x				x	
	Trabajo en equipo	Existe un trabajo en equipo				x				x				x				x	
		Se incentiva al trabajo en equipos en todas las actividades institucionales				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 "Calidad de servicio"							
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de "Calidad de servicio"							
Nombres y apellidos del experto:	Sheyla Cristel Torres Portocarrero							
Documento de identidad:	71217571	Años de experiencia en el área:	03 años	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión Pública			
Institución:	INPROJECT E.I.R.L.			Cargo:	Gerente General			
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	987740252			
Firma				Fecha	12/06/2024			

Anexo 5: Índice de la V de Aiken

V1: Gestión de almacén

		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	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
D3	P7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D4	P10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
D5	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

V de Ayken	0.97
------------	------

V2: Calidad de servicio

		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	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P7	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
D4	P10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
D5	P13	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

V de Ayken	0.97
------------	------

Anexo 6: Resultados del análisis de consistencia interna

Análisis de confiabilidad de Gestión de almacén

		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
0,974	16

Análisis de confiabilidad de Calidad de servicio

		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
0,963	16

Anexo 7: Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión de almacén y calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024.

Investigador (a): Milagros Soria Nina.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de almacén y calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura 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 Tarma, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, Dirección Regional de Agricultura San Martín.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Existen deficiencias en la gestión de almacenes y la calidad del servicio, por la ausencia de procedimientos para abordar la gestión en concordancia con las necesidades de los trabajadores, por lo que resulta fundamental establecer la relación entre ambos factores dentro de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Gestión de almacén y calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10:00 minutos y se realizará en el ambiente de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín.

***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



Consentimiento:

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

Nombre y apellidos: Gloria Ericka Reátegui Gómez

Firma: 

Fecha y hora: 28-06-2024

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/?lang=es&s=1&u=1088032488&ro=103&o=2426294024

feedback studio Milagros Soria Nina Gestión de almacén y calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024 /100 1 de 95

Resumen de coincidencias
16 %
Se están viendo fuentes estándar.
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Detalle	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
5	www.linguee.com Fuente de Internet	<1 %
6	www.semanticscholar... Fuente de Internet	<1 %
7	rx.geocities.com Fuente de Internet	<1 %
8	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
9	www.crc.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
10	www.odon.uba.ar Fuente de Internet	<1 %

Universidad César Vallejo
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Gestión de almacén y calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín - 2024
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública
AUTORA:
Soria Nina, Milagros (orcid.org/0009-0006-5691-5471)
ASESORES:
Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9640)
Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado
LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento
TARAPOTO – PERÚ
2024

Página: 1 de 36 Número de palabras: 10228 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 11:20 2/09/2024

Anexo 9: Base de datos estadísticos de la muestra piloto

V1: Gestión de almacén

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	54
2	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	43
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	53
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	19
5	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	24
6	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	54
7	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	26
8	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
9	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	42
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	63
11	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	74
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	67
13	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	43
14	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	37
15	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	55
16	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	29
17	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	36
18	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	49
19	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	2	28
20	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	29

V2: Calidad de servicio

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	41
3	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	69
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
6	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	43
7	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	40
8	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	54
9	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
10	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
11	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
13	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26
14	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	55
15	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
16	3	3	4	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	31
17	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	22
18	1	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	47
19	3	4	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	4	36
20	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	52

Anexo 10: Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gestión de almacén

Gestión de almacén																						
Nº	Selección y organización del almacén				Almacenamiento				Distribución				Gestión de inventarios				Procedimientos especiales en el almacenamiento de bienes muebles					TOTAL
	p1	p2	p3	st	p4	p5	p6	st	p7	p8	p9	st	p10	p11	p12	st	p13	p14	p15	p16	st	
1	4	3	4	11	5	3	3	11	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	4	3	15	58
2	2	2	4	8	5	4	5	14	2	2	1	5	2	2	4	8	5	4	5	2	16	51
3	2	3	4	9	4	5	5	14	3	3	3	9	2	2	4	8	4	4	4	3	15	55
4	4	4	2	10	4	3	2	9	2	2	3	7	3	3	2	8	3	2	3	3	11	45
5	3	2	3	8	2	2	2	6	4	4	1	9	3	1	3	7	2	3	2	1	8	38
6	4	4	3	11	4	2	3	9	4	4	1	9	5	1	3	9	4	3	4	2	13	51
7	5	4	2	11	1	1	2	4	4	4	4	12	5	3	2	10	2	2	2	4	10	47
8	4	4	3	11	3	2	2	7	2	2	4	8	2	2	2	6	2	2	2	3	9	41
9	3	2	3	8	4	4	4	12	3	3	4	10	2	1	3	6	2	2	3	3	10	46
10	1	1	1	3	1	2	2	5	2	2	2	6	1	1	2	4	4	4	1	1	10	28
11	1	2	2	5	2	2	1	5	4	4	3	11	3	3	3	9	1	3	1	2	7	37
12	3	4	4	11	3	4	3	10	2	2	2	6	2	1	4	7	3	3	3	4	13	47
13	1	2	3	6	3	2	2	7	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	2	2	12	48
14	4	4	3	11	4	4	4	12	2	2	3	7	3	3	2	8	2	3	3	4	12	50
15	3	2	1	6	1	2	2	5	4	4	1	9	3	4	4	11	4	1	3	2	10	41
16	4	4	2	10	2	2	1	5	4	4	1	9	5	5	4	14	4	1	5	4	14	52
17	5	4	4	13	3	4	3	10	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	4	17	65
18	4	4	2	10	2	2	2	6	2	2	4	8	2	3	2	7	2	4	2	4	12	43
19	3	2	4	9	4	3	4	11	3	3	4	10	2	2	3	7	3	4	2	2	11	48
20	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	4	10	3	4	2	9	3	2	3	3	11	45
21	4	3	4	11	5	3	3	11	2	2	1	5	2	2	4	8	4	4	4	3	15	50

22	2	2	4	8	5	4	5	14	3	3	3	9	2	2	4	8	5	4	5	2	16	55
23	2	3	4	9	4	5	5	14	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	4	3	15	59
24	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	4	10	4	3	2	9	3	3	2	3	11	46
25	1	1	4	6	1	3	2	6	1	1	1	3	2	1	3	6	3	4	4	1	12	33
26	1	2	4	7	1	5	3	9	2	2	2	6	1	1	4	6	5	5	4	2	16	44
27	3	4	4	11	4	5	2	11	4	4	3	11	3	3	5	11	5	4	4	4	17	61
28	2	3	2	7	4	2	2	8	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	2	3	10	41
29	3	3	3	9	4	2	4	10	3	3	4	10	4	3	2	9	2	2	3	3	10	48
30	4	4	4	12	5	3	3	11	2	2	3	7	3	4	4	11	4	4	4	3	15	56
31	3	2	4	9	5	4	5	14	4	4	1	9	3	2	4	9	5	4	5	2	16	57
32	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	1	9	5	2	4	11	4	4	4	3	15	61
33	5	4	2	11	4	3	2	9	4	4	4	12	5	3	2	10	3	2	3	3	11	53
34	4	4	3	11	2	2	2	6	2	2	4	8	2	1	3	6	2	3	2	1	8	39
35	3	2	3	8	2	2	3	7	3	3	4	10	2	1	4	7	4	2	3	2	11	43
36	3	4	4	11	4	4	1	9	4	4	3	11	3	3	2	8	3	3	3	4	13	52
37	2	3	5	10	4	4	1	9	3	3	3	9	2	2	4	8	5	4	5	3	17	53
38	3	3	4	10	4	4	4	12	1	1	1	3	2	1	4	7	5	5	5	3	18	50
39	1	1	3	5	2	2	4	8	2	2	2	6	1	1	4	6	4	3	2	1	10	35
40	1	2	2	5	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	2	8	4	2	2	2	10	44
41	3	4	4	11	3	4	3	10	2	2	2	6	2	1	4	7	3	3	3	4	13	47
42	1	2	3	6	3	2	2	7	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	2	2	12	48
43	4	4	3	11	4	4	4	12	2	2	3	7	3	3	3	9	3	3	3	4	13	52
44	3	2	1	6	1	2	2	5	4	4	1	9	3	4	1	8	1	1	1	2	5	33
45	4	4	2	10	2	2	1	5	4	4	1	9	5	5	2	12	1	2	1	4	8	44
46	5	4	4	13	3	4	3	10	4	4	4	12	5	4	4	13	3	4	3	4	14	62
47	4	4	2	10	2	2	2	6	2	2	4	8	2	3	2	7	1	2	1	4	8	39
48	3	2	4	9	4	3	4	11	3	3	4	10	2	2	4	8	4	4	4	2	14	52
49	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	4	10	3	4	2	9	3	2	3	3	11	45

50	4	3	4	11	5	3	3	11	2	2	1	5	2	2	4	8	4	4	4	3	15	50
51	2	2	4	8	5	4	5	14	3	3	3	9	2	2	4	8	5	4	5	2	16	55
52	2	3	4	9	4	5	5	14	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	4	3	15	59
53	3	3	2	8	4	3	2	9	3	3	4	10	4	3	2	9	3	2	3	3	11	47
54	1	1	3	5	2	2	2	6	1	1	1	3	2	1	3	6	2	3	2	1	8	28
55	1	2	3	6	4	2	3	9	2	2	2	6	1	1	3	5	4	3	4	2	13	39
56	3	4	2	9	1	1	2	4	4	4	3	11	3	3	2	8	2	2	2	4	10	42
57	2	3	3	8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	2	3	9	39
58	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	10	2	2	3	3	10	51
59	2	3	2	7	4	3	2	9	3	3	4	10	4	3	2	9	3	2	3	3	11	46
60	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	4	10	4	3	3	10	2	3	2	3	10	45

V2: Calidad de servicio

Nº	Calidad de servició																				TOTAL	
	Necesidades y expectativas				Valor del servicio				Fortalecer el servicio				Liderazgo y compromiso				Cultura de calidad					
	p1	p2	p3	st	p4	p5	p6	st	p7	p8	p9	st	p10	p11	p12	st	p13	p14	p15	p16	st	
1	2	3	4	9	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	5	13	3	3	4	3	13	57
2	1	2	2	5	2	2	5	9	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	5	19	60
3	2	2	2	6	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	5	19	59
4	2	3	3	8	2	2	3	7	2	3	2	7	3	2	4	9	3	2	3	2	10	41
5	3	3	4	10	4	4	2	10	3	2	3	8	2	3	2	7	2	2	2	2	8	43
6	4	5	5	14	4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	4	11	2	3	4	3	12	59
7	5	5	4	14	4	4	2	10	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	2	7	42
8	3	2	3	8	2	2	1	5	2	2	2	6	2	3	3	8	2	2	2	2	8	35
9	2	2	2	6	3	3	1	7	3	2	2	7	3	3	4	10	4	4	3	4	15	45
10	2	1	1	4	2	2	3	7	2	4	4	10	1	1	1	3	2	2	1	2	7	31
11	4	3	3	10	4	4	4	12	3	1	3	7	1	2	2	5	2	1	1	1	5	39
12	2	2	1	5	2	2	4	8	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	3	3	13	46
13	3	4	4	11	4	4	3	11	3	5	3	11	2	3	3	8	2	2	2	2	8	49
14	2	3	3	8	2	2	3	7	2	2	3	7	3	3	4	10	4	4	3	4	15	47
15	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	1	9	3	1	1	5	2	2	1	2	7	43
16	4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	1	9	5	2	2	9	2	1	1	1	5	50
17	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	3	3	13	63
18	3	2	3	8	2	2	3	7	2	2	4	8	2	2	2	6	2	2	1	2	7	36
19	2	2	2	6	3	3	2	8	3	3	4	10	2	4	4	10	3	4	4	4	15	49
20	2	3	4	9	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	3	8	2	3	3	3	11	44
21	1	2	2	5	2	2	4	8	4	4	4	12	4	4	5	13	3	3	4	3	13	51
22	2	2	2	6	3	3	5	11	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	5	19	63
23	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	5	19	64

24	4	4	3	11	3	3	4	10	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	2	10	46
25	2	2	1	5	1	1	3	5	3	3	4	10	4	4	1	9	3	2	2	2	9	38
26	2	1	1	4	2	2	5	9	4	5	5	14	4	4	1	9	5	3	4	3	15	51
27	4	3	3	10	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12	5	2	2	2	11	60
28	2	2	2	6	3	3	4	10	3	2	3	8	2	2	4	8	2	2	2	2	8	40
29	4	4	3	11	3	3	4	10	2	2	2	6	3	3	4	10	2	4	3	4	13	50
30	2	3	3	8	2	2	4	8	4	4	4	12	4	4	5	13	3	3	4	3	13	54
31	3	3	4	10	4	4	5	13	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	5	19	69
32	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	5	19	69
33	5	5	4	14	4	4	3	11	2	3	2	7	3	2	4	9	3	2	3	2	10	51
34	3	2	3	8	2	2	2	6	3	2	3	8	2	3	2	7	2	2	2	2	8	37
35	2	2	2	6	3	3	4	10	4	4	2	10	3	3	2	8	2	3	3	3	11	45
36	4	3	3	10	4	4	3	11	2	3	3	8	3	4	4	11	4	1	3	2	10	50
37	2	2	2	6	3	3	4	10	4	5	4	13	5	5	4	14	4	1	5	2	12	55
38	2	2	1	5	1	1	5	7	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	5	4	17	56
39	2	1	1	4	2	2	4	8	4	4	3	11	2	3	2	7	2	4	2	2	10	40
40	4	3	3	10	4	4	3	11	2	4	2	8	2	2	3	7	3	4	2	1	10	46
41	2	2	1	5	2	2	4	8	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	3	3	13	46
42	3	4	4	11	4	4	3	11	3	5	3	11	2	3	3	8	2	2	2	2	8	49
43	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	3	4	15	49
44	3	3	4	10	4	4	1	9	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	2	7	32
45	4	5	5	14	4	4	1	9	2	1	2	5	1	2	2	5	2	1	1	1	5	38
46	5	5	4	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	3	3	13	59
47	3	2	3	8	2	2	1	5	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	7	30
48	2	2	2	6	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	4	15	55
49	2	3	4	9	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	3	8	2	3	3	3	11	44
50	1	2	2	5	2	2	4	8	4	4	4	12	4	4	5	13	3	3	4	3	13	51
51	2	2	2	6	3	3	5	11	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	5	19	63

52	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	5	19	64
53	4	4	3	11	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	4	9	3	2	3	2	10	46
54	2	2	1	5	1	1	2	4	3	2	3	8	2	3	2	7	2	2	2	2	8	32
55	2	1	1	4	2	2	4	8	3	4	3	10	4	3	4	11	2	3	4	3	12	45
56	4	3	3	10	4	4	2	10	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	2	7	38
57	2	2	2	6	3	3	1	7	2	2	2	6	2	3	3	8	2	2	2	2	8	35
58	4	4	3	11	3	3	1	7	3	2	2	7	3	3	4	10	4	4	3	4	15	50
59	4	4	3	11	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	4	9	3	2	3	2	10	46
60	4	4	3	11	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	2	2	2	2	8	42

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

Autorización de uso de información de empresa

Yo, Mario Enrique Rivero Herrera
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos),
identificado con DNI N.º 01124488, en mi calidad de Director
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de la Dirección Regional de Agricultura San Martín
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa Dirección Regional de Agricultura San Martín
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N.º 20321183213, ubicada en la ciudad de Tarapoto, en el
Jr. Angel Delgado Moray s/N.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) Milagros Sonia Nina
(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N.º 46019075, de la **Maestría en Gestión Pública** para que
utilice la siguiente información de la empresa (Detallar la información a entregar):

1. Número de trabajadores del Decreto Legislativo N.º 276 y
trabajadores por locación de servicios año 2024.

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
 Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del representante legal
DNI: 01124488

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.

Milagros S.
Firma del estudiante
DNI: 46019075

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