



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Asesoría legal y calidad de servicio en la Dirección Regional de
Transportes y Comunicaciones San Martín-2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Villón Bartra, Rosario de Jesús (ORCID: 0000-0002-6916-0964)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente tesis, está dedicada a Dios y a mis padres. A Dios porque es faro que guía mi caminar diario, brindándome su cuidado y amor. A mis padres, quienes en todo momento velan por mi bienestar y siguen siendo mi soporte anímico para seguir superándome.

Rosario de Jesús

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a:

A todo el personal de la Oficina de Asesoría legal y de todas las áreas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, que han participado en la presente investigación

A quienes desde las aulas de la Escuela de Maestría en Gestión Pública de la UCV-Tarapoto, que son los docentes, han compartido sus saberes durante el proceso formativo de esta maestría

A los profesionales que me han permitido tener acceso a sus respectivas bibliotecas, de donde se ha recabado gran parte de la información bibliográfica de esta investigación, a ellos mi enorme gratitud.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2 Variables y operacionalización.....	21
3.3 Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis....	24
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
3.5 Procedimientos.....	27
3.6 Métodos de análisis de datos.....	28
3.7 Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la validación del juicio de expertos	23
Tabla 2. Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach.....	23
Tabla 3. Estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019.....	26
Tabla 4. Estado de calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019	28
Tabla 5. Prueba de normalidad para las dimensiones de la variable asesoría jurídica y calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019	30
Tabla 6. Prueba de Spearman entre las dimensiones de la variable asesoría jurídica y calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019	30
Tabla 7. Prueba Spearman entre la variable asesoría jurídica y calidad del Servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019	32

Índice de figuras

Figura 1. Estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019	26
Figura 2. Estado de calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019	28

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la asesoría legal y calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, investigación del tipo básica, con un diseño no experimental, transversal, cuantitativo, descriptivo y correlacional, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de la encuesta, con una muestra de 45 trabajadores de la entidad. En sus resultados indican que el estado de la asesoría legal es regular con una valoración de 39%; y el estado de la calidad del servicio es regular con 53.7%. Finalmente, se concluye que la relación existente entre la asesoría legal y calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019, no es significativa, donde el valor del rho de Spearman es de 0.351, siendo una relación positiva débil.

Palabras clave: Asesoría legal, calidad, servicio

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between legal advice and quality of service of the Regional Directorate of Transport and Communications San Martín-2019, basic research, with a non-experimental, transversal, quantitative, descriptive and correlational design, applying the survey technique and as an instrument the survey questionnaire, with a sample of 45 workers from the entity. In their results they indicate that the status of legal advice is fair with a valuation of 39%; and the state of the quality of the service is regular with 53.7%. Finally, it is concluded that the relationship between the legal advice and quality of service of the Regional Directorate of Transport and Communications San Martín- 2019, is not significant, where the value of the Spearman's rho is 0.351, being a weak positive relationship

Keywords: Legal advice, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

La asesoría legal, en la actualidad cumple un rol importante en nuestra sociedad, puesto que se considera como una pieza fundamental en todas las Instituciones públicas, ya que tiene como responsabilidad de brindar opiniones legales a todas las áreas que conforman una entidad pública; las mismas que van desde consideraciones de aplicación de las leyes en los actos administrativos de la entidad, pronunciamiento para temas denuncias penales, civiles o administrativas. Sin embargo, muchas de estas acciones aun cuando están estipuladas en los documentos de gestión interna de las entidades, no son tomadas en cuenta, generando luego vicios o nulidades procesales o aplicación incorrecta de los procedimientos administrativos.

Dentro del enfoque de la nueva gestión pública, la asesoría jurídica ha sido incorporada como parte de todas las entidades públicas, teniendo un marco legal que sustenta su accionar. Así en Colombia, la Ley 489 – Ley de Organización del Estado establece que corresponde a la gestión jurídica desarrollar políticas y acciones con el fin de tener una eficiente defensa de los intereses patrimoniales y judiciales del Estado, así como analizar el accionar jurídico de los actos administrativos con la finalidad de prevenir el daño antijurídico (Laundrup, 2019), aun cuando del total de entidades auditadas en el año 2015, en un 23% de ellas presentan hallazgos de no aplicación de las recomendaciones jurídicas emitidas por las áreas legales. (OLACEFS, 2016)

La asesoría legal, en la actualidad cumple un rol importante en nuestra sociedad, puesto que se considera como una pieza fundamental en todas las Instituciones públicas, ya que tiene como responsabilidad, el de brindar opiniones legales a todas las áreas que conforman el aparato legal y según la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo –LOPE, Ley N° 29158, esta instancia tiene un carácter de órgano asesor de la alta dirección de las entidades, y si bien sus determinaciones y opiniones no necesariamente tienen carácter vinculante, éstas sirven para sustentar la toma de

decisiones enmarcadas en la legalidad y los principios del derecho administrativo general gubernamental; lo que conlleva que muchas veces estas no sean tomadas en cuenta, generando con ello que la calidad de las acciones tomadas devengan en incumplimientos que afectan los bienes y servicios ofertados por las entidades; y por ende la calidad del valor público de las prestaciones que la entidad brinda a la colectividad

La gestión pública exige determinar indicadores de gestión tendientes a valorar la intervención del Estado sobre la base de resultados concretos, los cuales deben ser incorporados a los lineamientos, directrices, estrategias y presupuestos que conforman la gestión de cada entidad; sin embargo, estos indicadores de gestión para la parte del sistema de asesoría jurídica aún es incipiente. Según un estudio de Idea Internacional (2019) solo un 12% de entidades públicas del Estado han definido en sus planes operativos indicadores para el área legal, y de estos la totalidad solo ha identificado indicadores de eficacia, y en ningún caso indicadores de eficiencia y calidad del servicio que brindan. En todos los casos solo defienden como público objetivo al cliente interno, sin tomar en consideración al cliente externo, que es la razón de ser de la gestión pública.

En el ámbito regional, específicamente en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín – DRTC-SM. El problema que afronta la oficina de asesoría jurídica es que esta se encuentra supeditada a la carga legal existente, lo cual muchas veces conlleva que no sean necesariamente oportunas; toda vez que existen temas legales que no se requiere de mayor tiempo de horas para una interpretación adecuada. Ello afecta la calidad de los informes emitidos o éstas tardan mucho en emitirse, afectando la gestión de los actos administrativos. Desde el punto de vista del usuario, los impactos de la intervención no son plausibles en los tiempos esperados, afectando la calidad del servicio de la entidad. (GRSM, 2019, p.11)

La carga existente en el área de asesoría legal es debido a que la mayoría de veces, las demás áreas que conforman la DRTC-SM, solicitan al área legal opiniones que no requieren de interpretación legal, puesto que no existen vacíos legales o controversias que generen dudas para que la entidad tome una decisión. Por el contrario, en los reglamentos y leyes administrativas se precisa de manera expresa los derechos, obligaciones que le corresponden al administrado. Por ello, el trámite resulta sencillo y no es necesario brindar una información jurídica; por lo tanto; esta problemática, conlleva a que el área de asesoría legal, se acumule de expedientes impertinentes, no cumpliéndose de esta manera con el principio de celeridad, es decir, no se alcanzan las opiniones en tiempos razonables de acuerdo a lo establecido por el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo, aprobado por el D.S. N° 004-2019-JUS.

Teniendo esta realidad problemática se plantea como **problema general** lo siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre asesoría legal y calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019? Asimismo los **problemas específicos**: ¿Cuál es el estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019? ¿Cuál es el estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la asesoría legal con la calidad del servicio, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019?

La **justificación de la investigación** responde a estos aspectos fundamentales: **la conveniencia**, respecto al área legal que sirve como un órgano facilitador para que la DRTC-SM, tome decisiones para el funcionamiento de la misma. Por eso es conveniente que el área legal cumpla con emitir informes legales de calidad para los administrados. La relevancia social tendrá impacto respecto a que los informes legales que se emitirán en un tiempo razonable, esto es debido a que las distintas

áreas de la DRTC-SM solicitarán opiniones legales pertinentes, es decir, expedientes que sí requieran de una mayor interpretación legal. El **valor teórico**, se sustenta en las teorías de la calidad de servicio respecto a los informes legales que se emiten de asesoría legal y cómo ésta influye. La calidad de servicio expresa las expectativas y necesidades que requieren para cada fase o momentos los usuarios; asimismo, está conformada por la totalidad de atributos o elementos que lo constituyen y le otorgan valor, elementos conceptuales que se corroboran con la investigación y aportando nuevos saberes sobre las materias en estudio.

La **relevancia social** se justifica en función de la importancia del derecho, puesto a que contribuye al cambio social, siendo que las normas se actualizan de manera progresiva de acuerdo a las necesidades, a las costumbres y concepciones, que surgen de nuestra sociedad. Sin embargo, algunas veces, las modificaciones adolecen de inestabilidad jurídica, por ello, tanto en el ámbito público o privado se requiere de profesionales especialistas en leyes, para la interpretación de las mismas. Sabemos que la asesoría legal, funciona como un organismo facilitador en las instituciones públicas en el presente caso la DRTC-SM, las cuales debe estar alineadas al rol social que debe cumplir toda entidad pública.

La justificación por la **implicancia práctica**, donde las evidencias científicas producto de la investigación podrán ser utilizados por modelos de orientación a las entidades públicas y privadas en el abordaje adecuado de la gestión pública, buscando servicios de calidad y la satisfacción de necesidades demandas. Así como también será una base de información para fomentar a las demás instituciones, que el accionar hacia la calidad de un servicio se hace imprescindible, sobre todo en las decisiones que se toma para el funcionamiento de la institución. Por eso, el área legal sirve como un organismo facilitador, puesto que las distintas áreas de la DRTC-SM al decidir, tendrán que consultar con el área legal para así evitar responsabilidades penales, administrativas y civiles. La **utilidad metodológica** se centrará en la caracterización heurística que

tiene la ciencia de los productos de la investigación y que contribuyen a crear e identificar problemas, objetivos, hipótesis nuevas; así como la aplicación de metodologías nuevas y pertinentes relacionadas a los temas en estudio.

El planteamiento del **objetivo general** es Determinar la relación que existe entre la asesoría legal y calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019 y como **objetivos específicos**: Establecer el estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019. Establecer el estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, y establecer la relación que existe entre las dimensiones de la asesoría legal con la calidad del servicio, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019.

Finalmente se han planteado las siguientes **hipótesis**, teniendo como **hipótesis general** a H_0 : Existe relación significativa entre la asesoría legal y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019 y como **hipótesis específicas** a H_1 : El estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, es bueno. H_2 : El estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, es bueno. H_3 : Existe relación significativa entre las dimensiones de la asesoría legal con la calidad del servicio, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019

II. MARCO TEÓRICO

La investigación planteada se sustenta en **investigaciones previas**. En ese sentido como antecedente internacional se tiene como referencia a Esteban, M. (2018), *Análisis estratégico de la calidad en los servicios jurídicos: Aplicación del despliegue de la función de calidad (QFD) del sector de prestación de servicios jurídicos a empresas en Cataluña*. (Artículo científico). Universitat Ramón Lull, España. En sus conclusiones detalla que se ha corroborado que el rubro de servicios jurídicos que se prestan en España se halla atomizado al extremo y mercantilizado escasamente, y aun cuando, se visualiza una tendencia dirigida al ejercicio de la abogacía de forma colectiva y al aumento del empleo de forma dependiente, la percepción sobre la calidad de los servicios jurídicos prestados de forma externa que demandan las empresas que trabajan en Cataluña, es buena en su mayoría. Es así que el 75% de los participantes de la encuesta calificaron el servicio recibido de sus asesores jurídicos externos en un nivel bueno, un 15% lo calificó como excelente y un pequeño 10% indicó que el servicio recibido requiere ser mejorado.

Se tiene también como referencia a Andrade, C. y Villagrán, V. (2015), *Un Modelo de Satisfacción de Usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. (Artículo científico) por la Universidad de Chile, indica como conclusiones: El modelo planteado para este estudio tiene la validez y confiabilidad de orden estadístico para la muestra que ha sido aplicada y logrando fundamentar la varianza del indicador de Satisfacción en un 82,4%, por tanto, se faculta la aplicación del modelo, siempre que sea posible, a una muestra de orden probabilístico que permita inferir a la totalidad de la población. Aun cuando el modelo es perfectible, constituye un aporte hacia una gestión efectiva de los servicios de un municipio al poder cuantificar las percepciones de los vecinos, identificando qué características del servicio son los que más influyen en la satisfacción de quienes usan el servicio con el propósito de

gestionar mejor el gasto, en escenarios en que los recursos presupuestales son escasos.

Otra referencia internacional es la planteada por Caraza, M. (2015), *Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración*. (Artículo científico). Universidad de Sevilla, que concluye que la Ley de Configuración Jurídica de las Entidades y del Procedimiento Administrativo Gerencial Común ha sido desviado fácticamente hacia una configuración con ribetes culpabilísimos, especialmente mediante la aplicación por las entidades judiciales de teorías doctrinarias como la *lex artis ad hoc*, la teoría de la razonabilidad y la racionalidad, de la marginalidad a la tolerancia y la de los factores estandarizados de normalidad, en relación con los consensos sociales. La teoría de los criterios estandarizados de la calidad en la prestación de los servicios públicos y su positivización en normativas de *hard law*, se enfoca como una herramienta de utilidad importante para la delimitación de los entornos de nuestro sistema de responsabilidades administrativas vigentes y brindarle mayores niveles de seguridad jurídica y transparencia, a la vez otorgando a todos los actores jurídicos y, de forma especial, a los actores jurisdiccionales, una herramienta excelente al momento de calificar las responsabilidades de las administraciones para los casos de desviaciones en el funcionamiento del servicio.

Como antecedentes nacionales, se tiene como referencia a Pompa, I. (2019), *Incidencia del área de asesoría legal como mecanismo facilitador de la gestión institucional de la universidad nacional de Ucayali sede Aguaytia, 2019*. (Tesis de Maestría). Llegando a las siguientes conclusiones: Se puede deducir del total de 61 encuestados, 88.5% manifiestan su acuerdo satisfactorio sobre la interpretación normativa que emite el órgano de asesoría. El 85.2% manifiestan los dictámenes legales tienen eficiencia en una interpretación adecuada. Se corrobora que la totalidad de encuestados muestra un total acuerdo que la

eficiencia jurídica se obtiene con un asesoramiento apropiado, afirmando que el asesoramiento tiene que estar sustentado en aspectos de la calidad para una tomad de decisiones adecuada. La totalidad de encuestados (100%) muestran su total acuerdo con relación a la divulgación y opinión de asuntos legales en las acciones administrativas, por tanto, los resultados son altamente significativos para este atributo. La totalidad de los encuestados (100%) muestran su total acuerdo con que la eficacia de la opinión legal se obtiene con una apropiada discusión temática legal.

También se concluye que un 93.4% muestra su total acuerdo con relación a la afirmación de que la elaboración de las políticas educativas tiene como sustento una apropiada interpretación de las normas del órgano de asesoría legal. Un 100% muestran su total acuerdo que la elaboración de las políticas educativas corresponde a un rol de la dirección conjugado con el asesoramiento del órgano de asesoría jurídica en la interpretación de la normativa con la finalidad de cumplir los objetivos. Se puede determinar que el 100% están muy de acuerdo con respecto a la implementación del proceso de mejora continua de calidad, que el adecuado asesoramiento contribuye de manera significativa en la implementación del proceso de mejora continua de calidad, que la gestión educativa es pertinente a la difusión y opinión de asuntos legales, además muy de acuerdo que la evaluación de la gestión educativa conlleva a la mejora de la gestión institucional.

También se tiene el antecedente desarrollado por Acuña, R. y Ángeles, K. (2017), *Sistema de defensa jurídica del estado: Mejoramiento del desempeño de la Procuraduría General*. (Artículo científico). Universidad Pacífico, Lima, en sus conclusiones detalla que los dividendos en productividad conllevan a aminorar los gastos en personal y a una mejora de la gestión del presupuesto de la Procuraduría, además de contribuir a una disminución de la carga procesal. Es factible dotar de atribuciones a cada oficina de asesoramiento jurídico de las diversas instituciones

gubernamentales la defensa del Estado, a quienes se asignaría una parte proporcional del presupuesto con que cuentan actualmente las procuradurías. La incorporación del principio de costo beneficio como elemento que rijan el sistema para la defensa jurídica en el Estado, pues en la actualidad no forma parte; contribuirá a mejorar los niveles de productividad de los procuradores.

Para aumentar las posibilidades de cambio de la procuraduría y en el sistema para la defensa jurídica en el Estado, se necesita trabajar bajo el contexto legal y político del Acuerdo Nacional, necesitando de forma complementaria implementar cambios de paradigmas de medir la eficiencia, las que deben ser actuadas a profundidad y celeridad para lograr cambios sostenibles.

Así, otra referencia es la de Inca, M. (2015), *Calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Artículo científico). Llegando a la conclusión que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios corresponden a variables no independientes por tanto se relacionan entre sí con un nivel de significancia igual a 0.00, y el rho de Spearman mostrando un valor de 0.591, lo que implica la existencia de una correlación positiva moderada para las variables, es decir, a mayores niveles de la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios, mejores resultados de satisfacción se tendrán e inversamente una deficiente calidad de servicio ofertada menores los resultados de la satisfacción de los usuarios. Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha manifiestan que tener satisfacción de los servicios recibidos solo algunas veces en un 62.2% y un 21.5% indican que la satisfacción casi nunca ocurre en función de la calidad de servicio que ofrecido por la municipalidad.

Como antecedentes locales, se tiene como referencia a Hidalgo, J. (2018), *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del centro estomatológico del oriente S.A.C. – Tarapoto, 2018*. (Tesis de

Maestría). Llegando a la conclusión que se ha establecido que las variables calidad de servicio y la satisfacción en clientes se hallan relacionados entre sí, evaluados por el estadístico de prueba que arrojan un valor de bilateralidad en cuanto a la significancia de 0,000, y el estadístico de correlación es de 0.738, observando la existencia relación con tendencia positiva media. Se ha establecido que el nivel de calidad del servicio, tuvo una calificación en la escala baja de 53% para los clientes participantes de la encuesta, así mismo el 33% manifestó que tiene una calificación media y el 14% lo califico en una escala alta, valores que se derivan de las respuestas de los clientes que fueron muy inadecuado e inadecuado. Se ha establecido el nivel de satisfacción en los clientes, siendo calificado en un nivel bajo para el 58% de los encuestados, observándose también para el 24% de los encuestados la satisfacción se halla en un nivel medio y para 18% restante se halla en un nivel alto, valores que se derivan de las respuestas de los clientes que fueron muy inadecuado e inadecuado

Finalmente, se plantea el antecedente de León Ramírez (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Llegó a conclusión que la relación existente la gestión administrativa y calidad de los servicios brindados en las oficinas del OSCE sede Tarapoto, habiendo obtenido la significancia bilateral $< 0,05$ siendo igual a "0,000; donde el valor del R de Pearson es igual positivo con una expresión numérica de 0,806. Esto permite inferir que los atributos de la calidad de los servicios tienen influencia en un 65% por los atributos que tiene la gestión administrativa que ejecuta la oficina del OSCE sede Tarapoto. Se estableció que la percepción de la gestión administrativa se halla en un nivel medio con 57%, habiendo tomado conocimiento, que las acciones de del planeamiento, de la organización institucional, de la dirección, el monitoreo y control no se desarrollan de forma adecuada.

Es menester resaltar también la conclusión de este autor, quien menciona que la entidad con frecuencia opta por determinaciones que fomentan la identificación de sus problemas, y sobre ello aplicar criterios para solucionarlos de forma asertiva; manteniendo un clima laboral apropiado, tendientes a que las acciones de la función de la entidad se ejecuten eficientemente y se corrijan las actividades que presentan desviaciones en función de lo esperado. Se estableció que la calidad de servicios es catalogada en un nivel medio para el 81% de los encuestados, ello motivado por deficiente implementación de las mejoras referidas a la infraestructura de la entidad. Sin embargo, presentan elementos de la comunicación interna y externa buenas, así como los tiempos por los servicios realizados se brindan con oportunidad.

En cuanto a **las teorías relacionadas al tema** para la variable asesoría legal, donde Bakle (2017), lo define como aquel órgano que se encarga de ofrecer la información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de derecho, ocupando todas las ramas de la misma. Así también Mc Karthy (2016), es la dependencia que brinda el asesoramiento legal y resuelve los asuntos administrativos subordinado a las leyes, para que las instancias de la alta gerencia o quienes reciban los informes adopten las decisiones. Basantes, (2018), lo define como el conjunto de atribuciones conferidas a la Oficina de Asesoría Legal o la que haga sus veces detalladas en el ROF y/o MOF, en el marco de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Servir (2018), determina que es la dependencia que se encarga de planificar, opinar legalmente sobre proyectos de normativa y asuntos jurídicos, asesorar técnicamente a los órganos o unidades orgánicas de la entidad, revisar y visar aquellos documentos en que la entidad haya emitido opinión o hayan sido sometidos a su consideración.

Son diversas las teorías que sustentan la existencia de un sistema de asesoría jurídica en las entidades del Estado, así Puigpelat (2017), plantea la teoría del aseguramiento de la responsabilidad administrativa, que define que todo acto administrativo, esté o no dirigido al cliente externo, lo que busca es que se delimite las responsabilidades de quienes lo ejecutan. Por tanto, la asesoría jurídica brinda el soporte para su determinación y por tanto deslindar cualquier omisión, culpa o dolo en el accionar público.

O'connor (2018), plantea la teoría de la legalidad, en donde indica que toda acción administrativa debe ajustarse lo descrito por la ley, y por consiguiente las determinaciones que se adopten deben tener una fundamentación de orden jurídico, siendo asumida esta función por una dependencia especializada, y en el orden gubernamental lo asume la oficina de asesoría jurídica. Una tercera teoría es la teoría de la gestión por procesos, que indica que la organización gubernamental responde a la generación de procesos en busca de un producto, y para el cual sus dependencias deben articular esfuerzos, las mismas que tienen elementos constitutivos de los actos administrativos que se generan, siendo estos de orden técnico, legal y administrativo-logístico.

A partir del enfoque administrativo funcional de las entidades, el área de asesoría legal o a quien se le asigne sus funciones, deben estar insertados como parte de la estructura organización, los mismos que deben plasmarse en dos documentos para la gestión de la entidad que son el ROF, MOF (MINJUS, 2016). Así el ROF, corresponde al instrumento de carácter técnico y a su vez normativo de la gestión de la entidad, mediante el cual se oficializa la estructuración orgánica de la entidad, contribuyendo al impulso institucional y a lograr los fines misionales, de visión compartida del futuro y los objetivos; tipificando las funciones de orden general de la entidad, y las funciones de orden específicas de las áreas, órganos y unidades de las cuales se compone la entidad, configurando sus responsabilidades y relaciones (Salas,

2017). Su empleo se da como una herramienta de gestión administrativa con el objeto de establecer los límites funcionales y las responsabilidades, pero a la vez sirve como medio para plasmar la fase de la administración de dirección y control.

Constituye una característica asignada al ROF la descripción de la forma cómo se estructura la entidad desde la alta dirección hasta los niveles orgánicos o de unidades. Por tanto, está supeditada lo descrito en el MOF, los cuales presentan una especificidad y funciona hasta el nivel de cargo (Ortegón, 2020). Por su parte el MOF, corresponde al documento de orden técnico y a la vez normativo para la gestión de la entidad, que detalla la estructuración institucional, define los objetivos y funciones, precisando las relaciones de jerarquías, así como las funciones endógenas y exógenas de las dependencias de la institución. El MOF establece los cargos al interno de la estructuración orgánica y las funciones que les corresponden, planteando como fin primigenio la descripción de forma clara de las principales funciones de cada órgano que lo conforman, estableciendo los límites de su actuación, su campo de acción y naturaleza del puesto, y con ello determinar los cargos al interno de la estructura orgánica y las atribuciones que le corresponden, indicando los requisitos a ser cumplidos de forma mínima las personas al momento que se les asigne un puesto. (Salas, 2016, p. 54)

En ese sentido la estructuración funcional para el área de asesoría jurídica, según lo determinado por Ortegón (2020), las dimensiones que la componen se pueden agrupar en cuatro tipos de atribuciones basadas en las funciones que realiza, que son la orientación, la opinión, sistematización y proyección de los temas de la gestión legal al interno de las entidades pública.

Las funciones de orientación, constituyen las acciones tendientes a la comprensión legal de la normativa. Incluyen los aspectos de la interpretación de las normas, análisis de la eficacia de los informes

legales, uso de la base legal para la gestión interna y externa; y su disponibilidad para brindar la asesoría legal.

Las funciones de opinión corresponden a las acciones tendientes de brindar pareceres jurídicos para la adopción de decisiones, y estas corresponden, a su participación como un ente facilitador para la eficiencia jurídica y la calidad de los informes legales.

Las funciones de sistematización corresponden a las acciones de compilación y estructuración de la información legal para la toma de decisiones, incluyen la elaboración de informes legales pertinentes sobre la base del análisis de la cultura organizacional y la legalidad; la razonabilidad de los tiempos para la emisión de los informes legales, la articulación con todas las áreas de la entidad para la toma de decisiones, y la determinación de la capacidad de la asesoría legal.

Las funciones de proyección corresponden a las acciones administrativas propias del área legal, incluye la implementación de técnicas para que la carga en la asesoría legal no se acumule. Desarrollar capacitaciones y actualizaciones en temas legales, elaborar reportes de expedientes en función de su pertinencia y elaborar la proyección de las resoluciones directorales para la alta dirección de la entidad.

En el caso específico de la DRTC-SM, el MOF (DRTC-SM, 2010), explica las funciones que le corresponde a la asesoría legal, siendo estas, brindar asesoría y orientación a la DRTC y a sus instancias organizativas de los aspectos legales que se relacionan el trabajo del sector transportes, participar en la elaboración y opinión de los proyectos normativos y cualesquier dispositivos legal que le encargue la DRTC; brindar asesoría y dictaminar en las materias de normatividad y legislación que involucre la gestión del gasto público de la DRTC, realizar la compilación, concordancia y sistematización de las leyes del Sector Transportes y la otras normativas que se vinculen al sector,

responsabilizarse de la defensa del Estado; ya sea por acción delegada del Procurador Público responsable de los temas del MTC o cuando la DRTC se encuentre inmerso como parte en algún proceso. Efectuar la redacción y proyección de los convenios y contratos en los que la DRTC se halla incurso. Determinar las acciones necesarias para que se cumpla la normativa administrativa que rige el sector. Elaborar a petición de la DRTC, proyectos de resoluciones en temas de su competencia, y/o plantear los que estime menester. Formular el TUPA y las demás que le son asignadas por DRTC-San Martín, y aquellas que le competen por el imperio legal vigente.

Lo concerniente a la variable de calidad de servicio ISO (2015) en su norma ISO 901:2015 -Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, conceptualiza la calidad como la totalidad de las características, atributos y propiedades de un determinado producto o servicio que le otorgan la potencialidad brindar satisfacción de las necesidades de quienes lo adquieren, sean expresas o tácitas. Toda entidad independientemente de su naturaleza pública o privada, se conforma con la misión ofrecer una diversidad de servicios y productos, donde el elemento de la calidad, por lo general, siempre está presente y en el ámbito del accionar del Estado, las entidades ofertan principalmente servicios de diferente índole que pueden ser en educación, salud, cultural, judiciales, administrativos, informativos, etc.

Las teorías de Ruiz y Corcés (2006, p. 30), además de Gaster (2017), indican que la calidad no es, sino un elemento o factor de contrastación de los resultados hacia la excelencia institucional continúa. Esta excelencia institucional continúa, ha puesto en relevancia el concepto de la calidad de servicios como una condición para afrontar los cambios en función de las actividades planificadas las organizaciones y esto es positivo para la institución, ya que al ofertar calidad en los servicios,

aumentan sus usuarios y se muestra con mejores competencias frente al accionar futuro, evidenciando cambios constantes en su organización.

Según Pillinger (2016), la calidad no corresponde a un atributo de los servicios ni de los productos, sino más bien una forma intrínseca a la persona humana, pudiendo asegurar que en el lugar donde exista una persona desarrollando algo, lo puede efectuar con calidad. Las personas de calidad producen bienes de calidad y ofertan servicios de calidad. Finalmente la resolución emitida por la Secretaria de Gestión Pública y cuya nomenclatura es el N° 006-2019-PCM/SGP, tipifica la calidad del servicio público como aquella mensuración en donde los bienes y servicios ofertados por el Estado brindando satisfacción a las expectativas y necesidades de los ciudadanos, es decir, está relacionada con el nivel de cómo se adecúan los servicios, bienes, objetivos y fines que los ciudadanos aspiran lograr, en donde las instancias públicas para su logro se organizan de forma efectiva, obteniendo el resultado anhelado con el empleo eficiente de los recursos.

Los servicios públicos desde la perspectiva del ciudadano son muy complejos en su forma de ser medida. Así Osborne y Gaebler (2015), mencionan que esto se debe a sus características como son la intangibilidad, pues los servicios, contrariamente a los productos no pueden ser vistos, tocados u oídos. Su heterogeneidad, contrariamente a los productos, donde los modelos que se ofertan tienen características uniformes. El prestar un servicio nunca será igual y la simultaneidad, que explica que los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo. De ahí que son diversas las teorías que avalan la calidad de los servicios públicos que ofertan las entidades del Estado y estas son: la teoría de Deming, la teoría de Malcolm Baldrige, la teoría del modelo EFQM, la teoría del modelo iberoamericano y la teoría de la participación ciudadana. (Riqueros, 2017)

La teoría de Deming sustenta que la calidad es la capacidad de comprobar la prestación de un servicio, asumiendo como referencia la implantación del control de calidad en toda la entidad, sobre un escenario que se hayan logrado resultados óptimos. Por consiguiente, su objetivo básico es el bienestar público y la satisfacción del cliente (Riqueros, 2017). La teoría de Malcolm Baldrige, plantea que se tiene que emplear la gestión de la calidad total como instrumento competitivo de autoevaluación partiendo del liderazgo, de los planes estratégicos, el cliente como centro de actuación y en enfoque del mercado y del potencial humano; así como los resultados del giro del negocio (Corces, 2018). La teoría del modelo EFQM sustenta que las entidades deben convertir a la calidad en un elemento decisivo que permitiera obtener ventajas competitivas; a partir de elementos facilitadores (acciones y/o procesos internos) y elementos de resultados, es decir los logros con los clientes o usuarios del servicio (Landauro, 2016, p.32).

La teoría del modelo iberoamericano que corresponde a una modificación del modelo EFQM, en donde a parte de los elementos facilitadores y los elementos del resultado, añade un tercer elemento que la innovación y la mejora continua, pues lo que hoy fue bueno, dado las condiciones del entorno, mañana ya no puede serlo. (Riqueros, 2017). Finalmente la teoría de la participación ciudadana, donde se parte de la premisa que son los ciudadanos los que definen la calidad de los servicios, debiendo participar en los procesos de planificación, en la asignación de recursos, la evaluación y comunicación de los logros, bajo un enfoque de gobernabilidad democrática. (Landauro, 2016).

Desde un enfoque de la calidad, los servicios, según Vallas, et al (2017), presentan algunos elementos que se tienen que adoptar para el cumplimiento de un servicio de calidad, los que de forma primigenia involucra cumplir con los objetivos; los cuales deben ser la base del diseño, el cual debe ser pertinente para el uso; debe permitir brindar

soluciones a las necesidades; brindando los resultados. En este contexto Moreno-Luzón, Peris y González (2019), indican que la calidad se configura bajo las dimensiones de la confiabilidad, que comprende el respeto a lo ofrecido al cliente, así como los grados de precisión solicitados, brindado el servicio o producto en función con lo estipulado y planificado; es decir, se logra mediante el cumplimiento al cliente de la totalidad de los atributos del producto o servicio que ha sido ofrecido. Comprensión, que conlleva a realizar los esfuerzos con la seriedad debida para brindar atención con esmero e individualizada

También la calidad de los servicios se mide por la capacidad de respuesta, que corresponde a la voluntad o disposición a otorgar el servicio en el tiempo planificado, desarrollando los procesos y las operaciones de forma rápida y dando respuestas con celeridad a los requerimientos; competencia, que corresponde a las capacidades y habilidades que se requieren para el desempeño del servicio como son las destrezas personales de quienes atienden a los usuarios, así como las facultades cognitivas y las destrezas procedimentales del personal de apoyo, y por supuesto, las capacidades de quienes dirigen la entidad. Accesibilidad que corresponde a las facilidades para contactarse y acercarse al bien o servicio, y tener tiempos de espera de los usuarios, las que se obtienen con una atención expeditiva hacia el cliente, una conveniente ubicación y la adopción de horarios adecuados de atención (Moreno-Luzón, Peris y González, 2019)

Otro atributo de la calidad es la credibilidad, que corresponde al desempeño basados en la verdad y probidad, la confianza sobre el bien o producto, que corresponde a la reputación de la entidad y los atributos del producto, por lo que el cliente debe tener la seguridad de haber elegido el bien o servicio fue la mejor opción. La cortesía, que corresponde a actuar con amabilidad al tratar a los clientes, infundiendo confianza. La cortesía se liga a la eficiencia, pues sin eficiencia la

cortesía no tendrá los impactos positivos que se espera contar con la combinación de estos dos atributos. Tangibilidad, que corresponde al cómo son evidenciados los beneficios que han sido obtenidos por el cliente al adquirir el servicio o producto. Empatía, que comprende elementos que sobrepasan el concepto de la cortesía y se conceptualiza en la expresión de “ponerse en los zapatos del cliente” para colmar sus expectativas. Por tanto, corresponde a un compromiso hacia el cliente, es el propósito de interiorizar sus necesidades y hallar las respuestas más adecuadas. La empatía involucra un servicio que se lleva a cabo con esmero e individualizado. Responsabilidad, que corresponde a atender al cliente con prontitud y eficazmente. (Moreno-Luzón, Peris y González; 2019)

Álvarez, Chaparro y Bernal (2015), en función del modelo de la calidad de expresados por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry, asume que los componentes que emplean los clientes para contrastar la calidad de los servicios son la fiabilidad, que corresponde a las habilidades para la prestación del servicio de forma fiable y con cuidado. La capacidad de respuesta, que corresponde a la disponibilidad y capacidad para actuar con voluntad en pro de brindar ayuda a los usuarios y proporcionando un servicio con celeridad. Seguridad, que comprende los conocimientos y la atención que son mostrados por los trabajadores y sus destrezas para la generación de confianza y credibilidad. Empatía, que comprende la personalización de la atención dispensada por la entidad a sus clientes. Elementos tangibles, que corresponde a la forma cómo se presentan la infraestructura, los muebles, equipos, materiales y el personal, incluyen la comunicación.

Finalmente, desde una óptica de la gestión pública Aliaga (2018), indica que la calidad del servicio puede ser agrupada en tres dimensiones. La primera, el desempeño, que se evalúa sobre la disponibilidad de los servidores para cumplir sus funciones, los conocimientos y experiencia,

la satisfacción de los administrados respecto a la rapidez del servicio, del horario de atención y la seguridad del administrado. La segunda, la comprensión, que se evalúa sobre la empatía hacia los administrados de quienes administran el servicio, el desarrollo de propuestas o alternativas para desarrollar el servicio con calidad, la actitud y buena presencia de los trabajadores al momento de brindar la atención. La tercera, la accesibilidad, la que se evalúa sobre la organización entre los administrados y los administradores, la accesibilidad de los administrados a la información de sus expedientes o trámites que realizan, la infraestructura adecuada para la atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

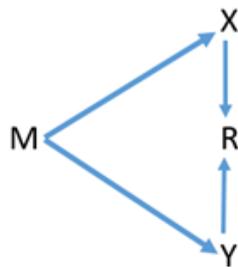
Tipo de estudio

La investigación es básica y según Peña (2012), menciona que este tipo de investigaciones se caracteriza porque se parte de conocimientos previos para que a partir de ello encontrar nuevos conocimientos en relación a la variable en estudio.

Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, es transversal, cuantitativa, descriptiva correlacional. Peña (2012), indica que se porque para el recojo de la data necesaria de la investigación no se aplica experimento de ninguna naturaleza, y esta se aplica en un sólo momento en cuanto al recojo de la información de campo, y los datos que se presentan en los resultados son presentados de forma numérica y por consiguiente mensurable; y a su vez se describen las características de ocurrencia de los indicadores de las variables y luego buscar la correlación y analizar las relaciones existentes entre las variables

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra de la investigación

X = Asesoría jurídica

Y = Calidad del servicio

R = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Asesoría legal

Definición conceptual: Conjunto de atribuciones conferidas a la Oficina de Asesoría Legal o la que haga sus veces detalladas en el ROF y/o MOF, en el marco de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Basantes, 2018)

Definición operacional: Determinación del accionar de la asesoría legal en la DRTC-SM, desde las dimensiones de orientación, opinión, sistematización, y proyección, expresados en niveles de muy bajo, bajo, medio, bueno y muy bueno, donde para la medición emplea el cuestionario de encuesta con una escala ordinal.

Indicadores

De la dimensión: Orientación

- Interpretación de las normas
- Eficacia de los informes legales
- El uso adecuado de la base legal de la asesoría legal
- Disponibilidad de la asesoría legal

De la dimensión: Opinión

- La asesoría legal como un ente facilitador para la eficiencia jurídica.
- Calidad de los informes legales.

De la dimensión: Sistematización

- Informes legales pertinentes
- Tiempo razonable para la emisión de los informes legales.

- Criterio de unanimidad de todas las áreas de la DRTC-SM.
- Capacidad de la asesoría legal.

De la dimensión: Proyección

- Actividades desarrolladas por la asesoría legal.
- Estado de la carga de la asesoría legal.
- Capacitaciones y actualizaciones para la asesoría legal.
- Reportes de expedientes pertinentes e impertinentes de todos los meses.
- Proyección de las resoluciones directorales para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.
- Reportes de expedientes pertinentes e impertinentes de todos los meses.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Mensuración en donde los bienes y servicios ofertados por el Estado brindan satisfacción a las expectativas y necesidades de los ciudadanos, es decir, está relacionada con el nivel de cómo se adecúan los servicios y bienes los objetivos y fines que los ciudadanos aspiran lograr. En donde las instancias públicas para su logro se organizan de forma efectiva, obteniendo el resultado anhelado con el empleo eficiente de los recursos. (SGP, 2019)

Definición operacional: Determinación de la calidad del servicio de la DRTC-SM, desde las dimensiones de desempeño, comprensión, y accesibilidad, medidos mediante una ficha de encuesta con una escala de medición ordinal.

Indicadores

De la dimensión: Desempeño

- Disponibilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.

- Conocimientos y experiencias de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.
- Satisfacción de los administrados respecto a la rapidez de los trabajadores para resolver un servicio.
- Satisfacción de los administrados respecto al horario de atención.
- Seguridad del administrado.

De la dimensión: Comprensión

- Empatía de los administrados y administradores.
- Propuestas realizadas de calidad
- Actitud y buena presencia por parte de los trabajadores.

De la dimensión: Accesibilidad

- Organización entre los administrados y administradores.
- Accesibilidad inmediata para los administrados respecto a la información de sus expedientes
- Infraestructura adecuada para la atención de los administrados

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo constituida por el conjunto de trabajadores de las distintas áreas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. De acuerdo a la Oficina de Recursos Humanos, estuvo compuesto por 45 trabajadores con el régimen del Decreto Legislativo N° 276, 728, 1057.

Criterios de inclusión

La población estuvo conformada por trabajadores pertenecientes al D.L. N° 276 y 1057.

Criterios de exclusión

Se excluyó a los trabajadores del D.L. N° 728, por su naturaleza de ser cargos de confianza. Así como también a aquellos que tengan proceso legal vigente (en lo civil o penal) con Dirección Regional de

Transportes y Comunicaciones San Martín al momento de ser encuestados.

Muestra

Teniendo una población menor a 100 individuos, en este caso se asume el tamaño de la muestra al 90% de la población, por consiguiente, el cálculo de la muestra es como sigue:

$$M= 45 \times 0.9 = 40.5 \text{ funcionarios}$$

Por consiguiente la muestra estuvo conformada por 41 funcionarios.

Muestreo

La técnica de muestreo aplicada fue el no probabilístico e intencionado.

Unidad de análisis

Esta se conformó por todos los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada para determinar la relación entre las variables en estudio será la encuesta, tal como indica (Boyd, 2017) la encuesta es la técnica que permite recolectar datos y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados, y su finalidad es conocer alguna característica de una población para luego describirla o efectuar análisis inferencial.

Instrumento

El instrumento para utilizado fue el cuestionario estructurado en función de la operacionalización de las variables, el mismo que tuvo como propósito la obtención de la información del estado de la

asesoría legal y el nivel de calidad de servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, de cada uno de los indicadores, dimensiones y variables.

El Cuestionario de encuesta constó de un total de 30 preguntas, distribuidas en 15 preguntas para la variable asesoría legal y 15 preguntas para la variable calidad de servicio, con una escala valorativa de Likert de 1 a 4 bajo el criterio siguiente: 1=Muy Bajo; 2= Bajo, 3=Medio; 4=Bueno; 5=Muy bueno.

Validez

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de expertos. Se identificó a profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes emitieron una valoración sobre la pertinencia del instrumento de recojo de información en función de los objetivos de la investigación.

En la presente investigación fueron 3 profesionales quienes validaron los cuestionarios de la encuesta, en función a la escala: 1=muy deficiente, 2 = deficiente, 3= aceptable, 4=buena, 5=excelente.

Tabla 1*Resultado de validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
	1	Metodólogo	48	Existencia de suficiencia
Asesoría legal	2	Especialista	48	Existencia de suficiencia
	3	Especialista	48	Existencia de suficiencia
	1	Metodólogo	48	Existencia de suficiencia
Calidad de servicio	2	Especialista	48	Existencia de suficiencia
	3	Especialista	48	Existencia de suficiencia

Fuente: Fichas de validación de expertos**Confiabilidad**

La confiabilidad tal como lo indica Ulloa (2016), está referida a medir la consistencia de los puntajes que se obtienen de una misma población, en un conjunto de mediciones que se toman con un instrumento uniforme. Por consiguiente, valora el grado en que su aplicación de forma repetida al mismo grupo poblacional genera resultados similares

La confiabilidad de los instrumentos se determinará utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach, el mismo que evalúa la consistencia de los datos recogidos con los instrumentos de la investigación, cuyos valores pueden oscilar entre 0.0 y 1.0, y para ser considerado confiable se asume que este valor debe ser mayor a 0.7, todo ello en función de la escala que se presenta a continuación:

Tabla 2*Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0.9 - 1.0	Confiabilidad muy alta
0.8 - 0.9	Confiabilidad alta
0.7 - 0.8	Confiabilidad aceptable
0.6 - 0.7	Confiabilidad cuestionable
0.5 - 0.6	Confiabilidad baja
0.0 - 0.5	Confiabilidad no aceptable

Fuente: Ulloa (2016)

Se planteó que la confiabilidad sea realizada en la etapa de desarrollo de la investigación, y no a través de una prueba piloto, por razones limitativas de orden logístico. Para aplicar la encuesta a la población fue estimada para la prueba, debido a las restricciones de movilidad por la emergencia sanitaria que vive el país. Los resultados obtenidos en la etapa de ejecución fueron de alfa de Cronbach igual a 0.819, cuando se someten a la prueba a todos los valores de la data de la investigación, y de 0.811 para la variable asesoría legal y de 0.817 para la variable calidad de servicios. Valores de confiabilidad considerados como muy bueno, por consiguiente, los datos recogidos con los instrumentos de la investigación son confiables.

3.5. Procedimientos

Se elaboraron instrumentos por cada variable, que sirvieron para la recopilación de información. Estos fueron validados por los expertos y se determinó su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, posteriormente se presentó una solicitud a la DRTC-SM, para la autorización y recopilación de datos y con la respuesta se procedió a aplicar las encuestas a los funcionarios identificados en la muestra, previa explicación de la finalidad de la presente investigación. Esta acción fue desarrollada de dos modalidades, de forma presencial a aquellos trabajadores que vienen asistiendo a la laborar a la entidad, y de forma virtual a aquellos que vienen desarrollando trabajo remoto.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS IBM STAT versión 22, donde se determinaron los estadísticos descriptivos. Asimismo se utilizó las pruebas de normalidad y el coeficiente de correlación de Pearson para establecer la relación entre las variables. La información resultada del procesamiento de datos fue consignada en el formato Word para su presentación.

Los valores descriptivos para identificar el estado de ocurrencia de las variables, que corresponden a los objetivos específico 1 y 2, están determinados en función del valor de la escala que mayor puntuación haya obtenido.

Los valores inferenciales, se sometieron a los criterios del estadístico del rho de Spearman, dado que los datos de ambas variables no correspondieron a una curva de normalidad, estos con la finalidad de determinar la relación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

Durante el proceso de la investigación se actuó con ética y profesionalismo. La información fue tratada con la confiabilidad debida, manteniendo el anonimato de los informantes. Se solicitó autorización de los informantes para el uso de la información cuyo uso es exclusivamente académico y este consentimiento fue informado.

IV. RESULTADOS

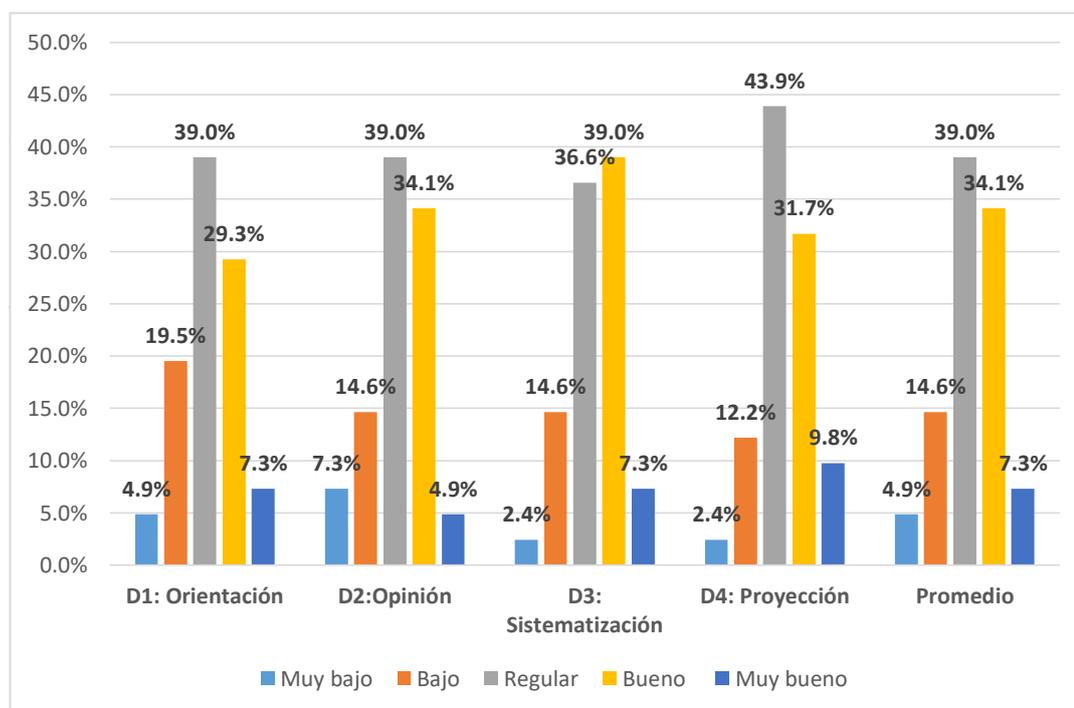
Resultados del objetivo específico 1

Tabla 3

Estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019

Dimensión	Muy bajo		Bajo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
D1: Orientación	2	4.9%	8	19.5%	16	39.0%	12	29.3%	3	7.3%
D2: Opinión	3	7.3%	6	14.6%	16	39.0%	14	34.1%	2	4.9%
D3: Sistematización	1	2.4%	6	14.6%	15	36.6%	16	39.0%	3	7.3%
D4: Proyección	1	2.4%	5	12.2%	18	43.9%	13	31.7%	4	9.8%
Promedio	2	4.9%	6	14.6%	16	39.0%	14	34.1%	3	7.3%

Fuente: Información de las encuestas procesadas con SPSS IBM STAT versión 22



Estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019

Fuente: Información de las encuestas procesadas con SPSS IBM STAT versión 22

Interpretación

La tabla 3 y el figura 1 muestran el estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, para el periodo 2019. Se aprecia que la escala regular es la que obtiene la mayor puntuación con 39.0%, seguido de bueno con 34.1%, bajo con 14.6%, muy bueno con 7.3% y muy bajo con 4.9%.

Las puntuaciones más altas de la escala para las dimensiones que conforman la variable son para la D1: Orientación, regular con 39.0%, D2: Opinión, regular con 39.0%, D3: Sistematización, bueno con 39.0%, D4: Proyección, regular con 43.9%. Por consiguiente, salvo para una dimensión, todas ellas muestran uniformidad en relación con el promedio de la variable.

Las valoraciones negativas de la variable, lo que implica la sumatoria entre bajo y muy bajo, representan para la D1: Orientación con 25.4%, D2: Opinión con 21.9%, D3: Sistematización con 17.0%, D4: Proyección con 14.6% y el promedio con 19.5%. No existiendo uniformidad de las valoraciones negativas, sin embargo el promedio muestra que aproximadamente 1 de cada 5 encuestados lo considera que el nivel del estado de la asesoría legal es negativa.

Las valoraciones positivas de la variable, lo que implica la sumatoria entre bueno y muy bueno, representan para la D1: Orientación con 36.6%, D2: Opinión con 39.0%, D3: Sistematización con 46.3%, D4: Proyección con 42.5% y el promedio con 41.4%. No existiendo uniformidad de las valoraciones negativas, sin embargo, el promedio muestra que aproximadamente 4 de cada 10 encuestados lo considera que el nivel del estado de la asesoría legal es positiva.

Resultado del objetivo específico 2

Tabla 4

Estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2019

Dimensión	Muy bajo		Bajo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
D1:Desempeño	4	9.8%	9	22.0%	22	53.7%	5	12.2%	1	2.4%
D2:Comprensión	4	9.8%	10	24.4%	22	53.7%	4	9.8%	1	2.4%
D3:Acesibilidad	5	12.2%	9	22.0%	20	48.8%	6	14.6%	1	2.4%
Promedio	4	9.8%	9	22.0%	22	53.7%	5	12.2%	1	2.4%

Fuente: Información de las encuestas procesadas con SPSS IBM STAT versión 22

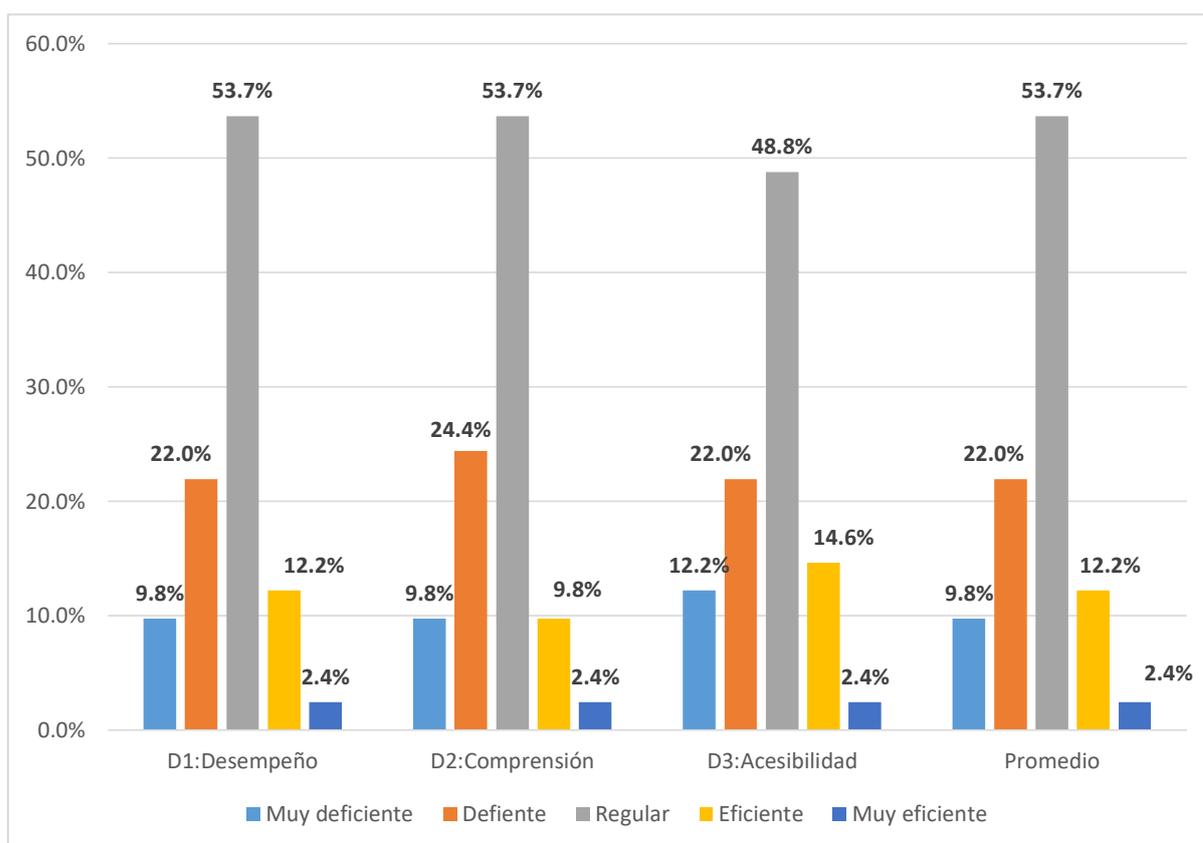


Figura 2. *Estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019.*

Fuente: Información de las encuestas procesadas con SPSS IBM STAT versión 22

Interpretación

La tabla 4 y el figura 2 nos muestra el estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, para el periodo 2019, en donde se aprecia que la escala regular es la que obtiene la mayor puntuación con 53.7%, seguido de bajo con 22.1%, bueno con 12.6%, muy bajo con 9.8 y muy bueno con 2.4%

Las puntuaciones más altas de la escala para las dimensiones que conforman la variable son para la D1: Desempeño, regular con 53.7%, D2: Comprensión, regular con 53.7%, D3: Accesibilidad, regular con 48.8%. Por consiguiente, todas las dimensiones muestran uniformidad en relación con el promedio de la variable; aunque una de ellas ligeramente menor con cerca de tres puntos porcentuales.

Las valoraciones negativas de la variable, lo que implica la sumatoria entre muy bajo y bajo, representan para la D1: Desempeño con 31.8%, D2: Comprensión con 34.2%, D3: Accesibilidad con 34.2%, el promedio con 31.8%. Existiendo uniformidad de las valoraciones negativas, donde en promedio se obtiene que aproximadamente 3 de cada 10 encuestados lo considera que el nivel del estado de la calidad del servicio es negativa.

Las valoraciones positivas de la variable, lo que implica la sumatoria entre bueno y muy bueno, representan para la D1: Desempeño con 14.6%, D2: Comprensión con 12.2%, D3: Accesibilidad con 17.0% y el promedio con 14.6%. Existiendo uniformidad de las valoraciones negativas, donde el promedio muestra que aproximadamente 1 de cada 8 encuestados lo considera que el nivel del estado de la calidad del servicio es positiva.

Resultado del objetivo específico 3

Tabla 5

Prueba de normalidad para las dimensiones de la variable asesoría jurídica y calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2019

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Orientación	,026	40	,009	,543	40	,038
Dimensión Opinión	,003	40	,013	,525	40	,034
Dimensión Sistematización	,004	40	,014	,552	40	,029
Dimensión Proyección	,023	40	0,18	,497	40	,031
Calidad del servicio	,013	40	,007	,613	40	,023

Fuente: Información de las encuestas procesadas con SPSS IBM STAT versión 22

Interpretación

La tabla 5 referida a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras menores a 50 individuos, se aprecia valores de 0.026, 0.003, 0,004 y .023 y 0.013 para las dimensiones orientación, opinión, sistematización, proyección y la variable calidad de servicio respectivamente. Por consiguiente, se asume que estos resultados indican que la data obtenida no responde a una curva de distribución normal, dado que el valor de significancia es menor a 0.05 ($p=000>0,05$).

Teniendo en consideración que no responde a una curva de normalidad, y que los datos a su vez provienen de variables no paramétricas y con valores cuantitativos, corresponde aplicar entonces la prueba de Rho Spearman, la misma que tiene valores de relación que fluctúan entre -1 y +1, la que nos indican una relación inversa o directa, según sea los valores negativos o positivos respectivamente.

Tabla 6

Prueba de Spearman entre las dimensiones de la variable asesoría jurídica y calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019

	Correlaciones	Calidad del servicio
Dimensión Orientación	Correlación de Spearman	,356**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	41
Dimensión Opinión	Correlación de Spearman	,308
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	41
Dimensión Sistematización	Correlación de Spearman	,301**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	41
Dimensión Proyección	Correlación de Spearman	,291**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	96
Calidad del servicio	Correlación de Spearman	1**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	41

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

Fuente: Información de las encuestas procesadas con SPSS IBM STAT versión 22

Interpretación

Tabla 6, muestra la prueba de Spearman entre las dimensiones de la variable asesoría jurídica y calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019. Se aprecia un valor del p de Spearman es de 0.356 para la dimensión orientación, 0.308 para la dimensión opinión, 0,301 para la dimensión sistematización y 0.291 para la dimensión proyección, para con la variable calidad del servicio respectivamente.

Se observa para todas las dimensiones relacionadas con la variable calidad del servicio que existe una significancia bilateral de 0,00, valor que representa que con un nivel de 0,01% las variables no son independientes.

Resultados del objetivo general

Tabla 7

Prueba de Spearman de la variable asesoría jurídica y calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019

		Asesoría jurídica	Calidad del servicio
Asesoría jurídica	Correlación de Spearman	1	,351
	Sig. (bilateral)		,000
	N	53	41
Calidad del servicio	Correlación de Spearman	,351	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	41	41

Fuente: Información de las encuestas procesadas con SPSS IBM STAT versión 22

Interpretación

Tabla 7, muestra la prueba de Spearman entre las variables asesoría jurídica y calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019, donde se puede apreciar un valor del p de Spearman es de 0.351. Se observa también, que existe una significancia bilateral de 0,00, valor que representa que con un nivel de 0,01% las variables no son independientes.

V. DISCUSIÓN

En función de los resultados obtenidos, se realiza la discusión de los mismos, para el estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2019. Se observa que la misma, presenta una valoración regular con un 39.0%, y las valoraciones positivas (bueno y muy bueno) con 41.4% y las valoraciones negativas (muy bajo y bajo) con 19.6%, valores y desde el punto de vista de la mejora de los procesos como elemento para alcanzar la excelencia de la gestión pública, se afirma que aproximadamente 6 de cada 10 encuestados, consideran que este proceso está en condiciones de regular a deficiente. Calificando como una entidad que falta cimentar su funcionalidad sobre la base de su misión y visión, y en el caso concreto de las acciones que lleva a cabo el órgano de asesoría jurídica como parte del engranaje organizacional.

Estos valores de calificación corroboran lo ya indicado por Idea Internacional (2019), que sólo un 12% de entidades públicas del Estado han definido en sus planes operativos indicadores para el área legal, y de estos la totalidad solo ha identificado indicadores de eficacia, en ningún caso indicadores de eficiencia y calidad del servicio que brindan. Se infiere que viene ocurriendo en la DRTC-SM, pues los niveles del estado de la asesoría legal no obtienen una valoración positiva significativa en función de los servicios que brinda.

Sin embargo, Pompa (2019), al estudiar el área de asesoría legal en la universidad de Ucayali, indica que el 88.5% manifiestan su acuerdo satisfactorio sobre la interpretación normativa que emite el órgano de asesoría, 85.2% manifiestan los dictámenes legales tienen eficiencia en una interpretación adecuada, sólo cerca de un 15% de los encuestados no lo considera eficiente, acción que difiere mucho de los valores observados en la presente investigación. Todo esto se complementa con lo indicado por Esteban (2018), quien al analizar los servicios jurídicos en Cataluña, España, menciona que el 75% de los encuestados calificó el

servicio que recibe de su asesoría jurídica externa como bueno, un 15% lo consideró excelente y un escaso 10% manifestó que el servicio que recibe de su despacho de referencia necesita mejorar; aun cuando en esta última investigación se trata de servicios jurídicos externos y de orden privado. Su comparativo con la gestión pública es válida, pues se pone en evidencia las brechas de la eficiencia de gestión entre lo público y privado. En el primer caso, debido quizá a alguna característica de gestión propia impuesta por las autoridades universitarias sobre la gestión jurídica legal de la entidad.

De manera diferenciada, la dimensión sistematización es la que mejor performance presenta desde el punto de vista de la valoración positiva, aunque los valores no difieran significativamente entre sí, mostrando la misma tendencia que el promedio de la variable que aproximadamente solo 4 de cada 10 de los funcionarios lo cataloga como positivo, es decir, los servicios de orientación, opinión, sistematización y proyección como tareas inherentes al servicio que brinda la asesoría jurídica en el DRTC-SM, no viene siendo ejecutada con eficiencia y la calidad para contribuir al valor público, que oferta esta entidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. Acciones muy similares con lo manifestado por Esteban (2018), que menciona, que las características del servicio más importantes y peor satisfechas, que recibe el servicio de asesoría jurídica, son el acceso a la información, las capacidades para dar respuestas a las solicitudes legales, la adecuada comunicación con los clientes, la fiabilidad de los informes, la capacidad para contribuir a soluciones jurídicas como parte de la visión de la entidad. En consecuencia, entidades como la DRTC-SM tienen en muchos casos dificultades para implementar procesos tal como lo indica Laundrup (2019), que del total de entidades auditadas en el año 2015, en un 23% de ellas presentan hallazgos de no aplicación de las recomendaciones jurídicas emitidas por las áreas legales. (OLACEFS, 2016)

Los resultados del estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín- 2019, nos muestran que esta presenta una valoración regular con 53.7% en promedio, y sus dimensiones también con valoración regular, donde el desempeño y la comprensión obtienen 53.7%, y la accesibilidad con 48.8%; y contrariamente quienes lo valoran de forma positiva en promedio alcanza un valor de 14.6% y negativamente con 31.8%. Esto indica que cerca de 1/3 de los encuestados lo considera como bajo y muy bajo, es decir, no encuentra elemento de satisfacción y de calidad en los servicios que recibe. Siendo estos valores muy similares a lo detallado por Inca (2015), que indica que en la Municipalidad Distrital de Pacucha el 62.2% de usuarios manifiestan estar satisfechos solo algunas veces y 21.5% encuestados manifiestan que casi nunca están satisfechos con la calidad de servicio que ofrecen en la municipalidad; así con lo indicado por Hidalgo (2018), quien al evaluar un centro estomatológico en Tarapoto indica que el nivel de calidad del servicio, tuvo una calificación en la escala baja de 53% para los clientes participantes de la encuesta, así mismo el 33% manifestó que tiene una calificación media y el 14% lo calificó en una escala alta.

La calidad definida como un conjunto de elementos que se interrelacionan y sobre el cual el usuario efectúa una valoración subjetiva sobre sus expectativas esperadas, en el caso en estudio se muestra que ningún atributo resalta de forma significativa sobre los demás. Indica que es la totalidad del servicio de forma uniforme la que muestra aspectos por mejorar y lograr una excelencia en el servicio, además, hay que añadir que muchas veces los indicadores de calidad al estar enmarcados en la subjetividad del usuario, son los canales de comunicación que al no estar plenamente identificados los que limitan que esta sea valorada como tal. Afirmación que se complementa con lo indicado por León (2017), quien al estudiar la oficina del Osce en Tarapoto, expresa que, con respecto a la calidad de servicios es catalogada en un nivel medio para el 81% de los encuestados. Ello motivado por deficiente

implementación de las mejoras referidas a la infraestructura de la entidad, sin embargo, presentan elementos de la comunicación interna y externa buenas, así como los tiempos por los servicios realizados se brindan con oportunidad.

Estos resultados no hacen sino corroborar lo ya expresado por Informe de Asesoría Legal año 2018 (GRSM, 2019,p.11), que indica que el problema que afronta la oficina de asesoría jurídica, es que está supeditada a la carga legal existente, lo cual muchas veces, conlleva que no sean necesariamente oportunas. Existen temas legales que no se requiere de mayor tiempo de horas para una interpretación adecuada, lo que afecta la calidad de los informes emitidos o éstas tardan mucho en emitirse, afectando la gestión de los actos administrativos. Desde el punto de vista del usuario, los impactos de la intervención no son plausibles en los tiempos esperados, afectando la calidad del servicio de la entidad. Por consiguiente, constituye un reto de la entidad desarrollar procesos de mejora de la gestión, optimizando los procesos, desarrollando capacidades para una retroalimentación continua de los resultados y sobre todo tener un enfoque hacia el ciudadano como centro de la intervención pública. Se sustentan en lo indicado por Andrade y Villagrán (2015), que detallan que un modelo de satisfacción de usuarios como elemento para apoyar a la gestión de una entidad, siempre que cuente con fiabilidad y validez estadística contribuye a la satisfacción del usuario, y al que se añade lo dicho por Acuña y Ángeles (2017), que para aumentar las probabilidades hacia el cambio de la procuraduría en el Sistema de Defensa Jurídica del Estado, se necesita un accionar basado en el ámbito político-legal del Acuerdo Nacional, brindando celeridad y profundidad en la ejecución de los cambios para que sea sostenible en el tiempo.

Por otro lado, el análisis inferencial de las dimensiones de la variable asesoría jurídica y calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2019, nos muestra para

todas ellas una correlación positiva débil, evaluados mediante el rho de Spearman, donde los valores son de 0.356 para la dimensión orientación; 0.308 para la dimensión opinión, 0,301 para la dimensión sistematización y 0.291 para la dimensión proyección y con la variable calidad del servicio, respectivamente. Valores que contradicen con lo indicado por Inca (2015), quien al estudiar la calidad de servicio y satisfacción quienes reciben prestaciones en la Municipalidad Distrital de Pacucha, indica que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, con valor del coeficiente de Spearman de 0.591; quizá porque en la investigación se analiza de forma específica la función de asesoría legal y no la totalidad de la gestión en función de los servicios, pues este componente de la gestión pública es poco conocido o con quienes menos interrelación tiene el usuario externo de la entidad.

En relación al objetivo general que plantea determinar la relación que existe entre la asesoría legal y calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019. Este presenta una relación positiva débil, con un valor del rho de Spearman de 0.351, con un nivel de significancia de 0.01; y habiendo planteado la hipótesis general: H_1 : Existe relación significativa entre la asesoría legal y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019. Por tanto, se rechaza la hipótesis, por cuando la relación es débil y por consiguiente no significativa.

Estos valores son disímiles a lo indicado por León (2017), quien al determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, menciona una correlación de 0.806 evaluado con el estadístico de Pearson. Explicado porque en este caso en particular se evalúa la integralidad de la gestión administrativa y en nuestro caso solo corresponde a una unidad orgánica que es la asesoría jurídica, y desde la percepción de los usuarios, este componente de la gestión muchas veces no es visibilizado en cuanto a su importancia, pues su apreciación se efectúa sobre básicamente por

los aspectos tangibles u observables de forma directa de los servicios que se entregan.

Esta condición de que la relación de la asesoría jurídica con la calidad de los servicios, se complementa con el estado de cómo se desarrollan los componentes de las funciones de la asesoría. Se observa que lo catalogan los encuestados como bajo y muy bajo en un 19.5% y la calidad del servicio en 31.8%, es decir, los valores de percepción también difieren significativamente entre las variables, aun cuando en ambas variables los aspectos por mejorar para llegar a la excelencia de la gestión son muchos. Se corrobora con lo expresado por Caraza (2015), que es importante la utilidad de la delimitación de los entornos de nuestro sistema de responsabilidades administrativas vigentes y brindarle mayores niveles de seguridad jurídica y transparencia, a la vez otorgando a todos los actores jurídicos y, de forma especial, a los actores jurisdiccionales, una herramienta excelente al momento de calificar las responsabilidades de las administraciones para los casos de desviaciones en el funcionamiento del servicio y de identifica o no la antijuridicidad de la afectación en los supuestos de un desenvolvimiento normal del mismo

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La relación entre la asesoría legal y calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, no es significativa, donde el valor del rho de Spearman es de 0.351, presentándose una relación positiva débil.
- 6.2. El estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, es regular con una valoración de 39%; y las dimensiones que conforman la variable con 39.0% para la D1: Orientación, D2: Opinión con 39.0%, D3: Sistematización con 36.6%, y D4: Proyección, regular con 43.9%.
- 6.3. El estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, es regular con 53.7%, y las dimensiones que conforman la variable con 53.7% para la D1: Desempeño 53.7% para D2: Comprensión y 48.8% para D3: Accesibilidad.
- 6.4. La relación que existe entre las dimensiones de la asesoría legal con la calidad del servicio, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019 no es significativa. El valor del Rho de Spearman para D1: Orientación de 0.356, D2: Opinión de 0.308, D2: Sistematización de 0.301 y D4: Proyección con 0.291; valores considerados como una relación positiva débil.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Director de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, a implementar un sistema integral de articulación operativa del órgano de asesoría jurídica con las demás áreas de la entidad con la finalidad de definir estándares de los procesos con indicadores de tiempos, recursos y eficiencia, basado en la gestión por procesos en pro de una excelencia de los resultados.

- 7.2. Al Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, a implementar acciones de desarrollo de capacidades y criterios unánimes en la interpretación legal de los actos administrativos, en pro de que las áreas técnicas también contribuyan con la gestión legal.

- 7.3. Al Director de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, a implementar un mecanismo de evaluación que recoja las percepciones y opiniones de los usuarios de los servicios, y estos ser incorporados a la gestión institucional.

- 7.4. Al Director de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, a analizar los instrumentos de gestión interna para actualizar el rol y competencias que tienen cada instancia, en pro de que buscar la calidad y la eficiencia de los servicios que se prestan.

REFERENCIAS

- Acuña, R. y Ángeles, K. (2017), *Sistema de defensa jurídica del estado: Mejoramiento del desempeño de la Procuraduría General*. (Artículo científico). Revista Apuntes de la Universidad Pacífico, Vol. 44 Núm. 72
Recuperado de: http://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntesRossana_Tesis_Maestria_2017.pdf?jsessionid=611191733200DBBF97BDE345F969B964?sequence=1
- Aguiler, J. (2015), *Calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aliaga, I. (2018), *La Gestión Pública*. Lima. Perú. Fondo Editorial del Congreso de la República.
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Bernal, S. (2015), *La calidad del servicio en los clientes logísticos*. (3ra. Edic) Madrid. España. Ediciones Díaz de Santos
- Andrade, C. y Villagrán, V. (2015), *Un Modelo de Satisfacción de Usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad* (artículo científico) Universidad de Chile, Revista de Sociología Año 12. N° 11. <http://revistadesociologia.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Arias, F. (2014). *Basic research concepts*. University of Health Sciences California. <https://www.scuhs.edu>. Basic research concepts/
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - Servir (2018), *Catálogo de puestos tipo previsto en la Directiva N° 001-2015-SERVIR/GPGSC*. Lima. Perú. Autoridad Nacional del Servicio Civil.

- Bakle, S. (2017), *A practical approach to legal advice and drafting*. (5^a edición) Inglaterra: Blackstone Press Ltd.
- Basantes, K. (2018), *Gestión Pública: Los órganos e instancias de las entidades públicas en el marco de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo*. Lima. Perú: Editorial Palestra.
- Boyd, N. (2017), *What is sampling in Research*. University of Cambridge.
<https://www.research-operations.admin.cam.ac.uk/?boyd.investigation>
- Caraza, M. (2015), *Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración* (artículo científico) Universidad de Sevilla, Revista ESAMEC Education Journal, Health, Environment and Citizenship Año 6, N° 89. Recuperado de:
<https://revistascientificas.us.es//articulos.00el%20Mar%20Caraza%20Crist%EDn.pdf;jsessionid=7165BE490C71C88C085C13D9B5714634?sequence=1&isAllowed=y/>
- Corces, A. (2018), *Los modelos de excelencia: Curso Gestión de la Calidad en la Administración Pública* (5ta. edic). España: Fundación CEDDET, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (25 de enero de 2019) *Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo*. Diario Oficial El Peruano. Lima. Perú.
- Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín – DRTC-SM (2010) *Manual de Organizaciones y Funciones (MOF-2010) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín*. Moyobamba. Perú.
- Esteban, M. (2018), *Análisis estratégico de la calidad en los servicios jurídicos: Aplicación del despliegue de la función de calidad (QFD) al estudio del sector de prestación de servicios jurídicos a empresas en Cataluña* (artículo científico) Universitat Ramon Llull, Revista de la Fundació Generalitat de Catalunya Núm. 526--03-2018. Recuperado de:
<https://www.fgc.cat/bitstream/handle/10803/9318/MJE.pdf?sequence=2>

- Fernández, J. (2018), *Gestión por Procesos*. (5ta. Edición) España: ESIC Editorial.
- Gaster, L. (2017), *Quality In Public Services*. (2^{da}. Edic) USA: Open University Press
- Gobierno Regional de San Martín – GRSM (2019) *Informe de Asesoría Legal año 2018*. Moyobamba. Perú. Oficina de Asesoría Legal.
- Hidalgo, G. (2018), *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del centro estomatológico del oriente S.A.C. – Tarapoto, 2018* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29603>
- Idea Internacional (2019), *The Management of Government Law in Peru: An approach to the quality of service to citizens*. Stockholm. Sweden. Recuperado de: <https://www.idea.int/publications/catalogue?keys=Management//Government//Peru.pdf>
- Inca, M. (2015), *Calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* (artículo científico) Revista Gestión en el Tercer Milenio de la UNMSM. Año 5, N° 16. Recuperado de; <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/181.176.178.114/handle/123456789/225administrativas>
- International Organization for Standardization – ISO (2015), *Quality Management System - SGC*. Ginebra. Suiza. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- Landauri, P. (2016), *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Laundrup, M. (2019), *The Government Legal Function in Colombia*. Washington DC. USA. Inter-American Development Bank. <https://publications.iadb.org/en?view&locale.enfuncionpublica/gestion-juridica/descripcion.pdf>.
- León, S. (2017), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017* (tesis de maestría)

- Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1
- Ley N° 29158 (17 diciembre 2007), *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo*. Diario Oficial El Peruano. Lima. Perú.
- Mc Karthy, D y Reynolds, L. (2016), *Local Government Law*. (6^{ta}. Edic) New Jersey. USA. Open media editors.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – MINJUS (2016), *Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público: Guía para asesores jurídicos del Estado*. Lima. Perú: Editado por MINJUS-SERVIR
- Moreno-Luzón, M, Peris, F y González, T. (2019), *Quality Management and Design of Organizations: Theory and case studies*. (2da. edic) México: Prentice-Hall,
- O'connor, T. (2018), *Understanding Government Contract Law*. NY.USA. Indian New Editors.
- Organización Latinoamericana de Entidades Fiscalizadoras Superiores – OLACEFS (2016), *Proposal: Fiscal control and scope of relations with other autonomous entities in Colombia*. Bogotá. Colombia: OLACEFS. Recuperado de <http://www.olacefs.com/wpcontent/uploads/2016/10/01.Propuesta.pdf>.
- Ortegón, Q. (2020), *Una aproximación a la teoría de la complejidad. Planificación, política pública y valor público*. (2^{da}. Edición) Huancayo. Perú: Editorial Universidad Continental
- Osborne, D. y Gaebler, T. (2015). *Reinventing government*. (2^{da}. edic) New York, USA: Addison Wesley.
- Peña, M. (2012), *Metodología de la Investigación*. Lima. Perú: Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle
- Pillinger, J. (2016), *Quality in public social services* (2^{da}. edic). Brussels. Belgium: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions
- Pompa, I. (2019), *Incidencia del área de asesoría legal como mecanismo facilitador de la gestión institucional de la universidad nacional de*

Ucayali sede Aguaytia, 2019. Recuperado de:
<http://181.176.160.68/handle/UNU/4313?show=full>

- Puigpelat, Oriol (2017) *The legal responsibility of the Administration*: USA: Princeton University. <https://www.princeton.edu/research/social-sciences/puigepalat.law.administration.pdf>.
- Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP (27 de Febrero 2019) *Aprueban Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Diario Oficial El Peruano.
- Riqueros, J (2017) *Theories of the Quality of public services*. Washington DC. USA: Inter-American Development Bank.
- Ruiz, J. y Corces, A. (2018), *El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión aplicado a la Administración Pública*. (2da. Edición) Madrid, España: Ministerio de Administraciones Públicas, Agencia de Evaluación y Calidad, Fundación CEDDET.
- Salas, M (2017) *Instrumentos de Gestión Gubernamental*. Lima. Perú. Editorial Palestra.
- Torrado, J. (2014), *El Marco Jurídico de la Modernización en la Gestión Pública:*” (tesis de maestría) España.https://www.researchgate.net/publication/323467762_La_moder_nizacion_administrativa_el_marco_juridico_de_la_gestion_publica.
- Ulloa, A. (2016), *People and size of the sample in the scientific research*. New York. USA. Columbia University
- Valls, W., Román, V., Chica, C. y Salgado, G. (2017), *La calidad del servicio: Vía segura para alcanzar la competitividad*. Ecuador: Editorial Mar Abierto.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

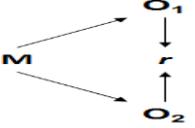
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Asesoría legal	Conjunto de atribuciones conferidas a la Oficina de Asesoría Legal o la que haga sus veces detalladas en el ROF y/o MOF, en el marco de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Basantes, 2018)	Determinación del accionar de la asesoría legal en la DRTC-SM, desde las dimensiones de orientación, opinión, sistematización, y proyección, expresados en niveles de muy bajo, bajo, medio, bueno y muy bueno, donde para la medición emplea el cuestionario de encuesta con una escala ordinal	Orientación	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de las normas - Eficacia de los informes legales - El adecuado uso de la base legal de la asesoría legal - Disponibilidad de la asesoría legal 	Ordinal
			Opinión	<ul style="list-style-type: none"> - La asesoría legal como un ente facilitador para la eficiencia jurídica. - Calidad de los informes legales. 	
			Sistematización	<ul style="list-style-type: none"> - Informes legales pertinentes - Tiempo razonable para la emisión de los informes legales. - Criterio unánime de todas las áreas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. - Capacidad de la asesoría legal 	
			Proyección	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades desarrolladas por la asesoría legal. - Implementación de técnicas para que la carga en la asesoría legal no se acumule - Capacitaciones y actualizaciones para la asesoría legal. - Reportes de expedientes pertinentes e impertinentes de todos los meses. - Proyección de las resoluciones directorales para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. 	
Calidad de servicio	Medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas, es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos (SGP, 2019)	Determinación de la calidad del servicio de la DRTC-SM, desde las dimensiones de desempeño, comprensión, y accesibilidad, medidos mediante una ficha de encuesta con una escala de medición ordinal.	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín - Conocimientos y experiencias de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. - Satisfacción de los administrados respecto a la rapidez de los trabajadores para resolver un servicio. - Satisfacción de los administrados respecto al horario de atención. - Seguridad del administrado. 	Ordinal
			Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía de los administrados y administradores - Propuestas realizadas de calidad - Actitud y buena presencia por parte de los trabajadores. 	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Organización entre los administrados y administradores. - Accesibilidad inmediata para los administrados respecto a la información de sus expedientes - Infraestructura adecuada para la atención de los administrados 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO: ASESORÍA LEGAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTÍN-2019

Autor: Rosario de Jesús Villón Bartra

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA. ASESORÍA LEGAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTÍN- 2019															
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO												
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1:												
¿Cuál es la relación que existe entre asesoría legal y calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019?	Determinar la relación que existe entre la asesoría legal y calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019.	Hi: Existe relación significativa entre la asesoría legal y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2019	<p>Conjunto de atribuciones conferidas a la Oficina de Asesoría Legal o la que haga sus veces detalladas en el ROF y/o MOF, en el marco de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Basantes, 2018)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variable 1</th> <th style="width: 35%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">ASESORÍA LEGAL</td> <td style="text-align: center;">ORIENTACIÓN</td> <td>-Interpretación de las normas. -Eficacia de los informes legales. -El adecuado uso de la base legal de la asesoría legal. -Disponibilidad de la asesoría legal.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">OPINIÓN</td> <td>-La asesoría legal como un ente facilitador para la eficiencia jurídica. -Calidad de los informes legales.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SISTEMATIZACIÓN</td> <td>-Informes legales pertinentes. -Tiempo razonable para la emisión de los informes legales. -Criterio unánime de todas las áreas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. -Capacidad de la asesoría legal.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PROYECCIÓN</td> <td>-Actividades desarrolladas por la asesoría legal. -Implementación de técnicas para que la carga en la asesoría legal no se acumule. -Capacitaciones y actualizaciones para la asesoría legal. -Reportes de expedientes pertinentes e impertinentes de todos los meses. -Proyección de las resoluciones directorales para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	ASESORÍA LEGAL	ORIENTACIÓN	-Interpretación de las normas. -Eficacia de los informes legales. -El adecuado uso de la base legal de la asesoría legal. -Disponibilidad de la asesoría legal.	OPINIÓN	-La asesoría legal como un ente facilitador para la eficiencia jurídica. -Calidad de los informes legales.	SISTEMATIZACIÓN	-Informes legales pertinentes. -Tiempo razonable para la emisión de los informes legales. -Criterio unánime de todas las áreas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. -Capacidad de la asesoría legal.	PROYECCIÓN	-Actividades desarrolladas por la asesoría legal. -Implementación de técnicas para que la carga en la asesoría legal no se acumule. -Capacitaciones y actualizaciones para la asesoría legal. -Reportes de expedientes pertinentes e impertinentes de todos los meses. -Proyección de las resoluciones directorales para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.
Variable 1	Dimensiones	Indicadores													
ASESORÍA LEGAL	ORIENTACIÓN	-Interpretación de las normas. -Eficacia de los informes legales. -El adecuado uso de la base legal de la asesoría legal. -Disponibilidad de la asesoría legal.													
	OPINIÓN	-La asesoría legal como un ente facilitador para la eficiencia jurídica. -Calidad de los informes legales.													
	SISTEMATIZACIÓN	-Informes legales pertinentes. -Tiempo razonable para la emisión de los informes legales. -Criterio unánime de todas las áreas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. -Capacidad de la asesoría legal.													
	PROYECCIÓN	-Actividades desarrolladas por la asesoría legal. -Implementación de técnicas para que la carga en la asesoría legal no se acumule. -Capacitaciones y actualizaciones para la asesoría legal. -Reportes de expedientes pertinentes e impertinentes de todos los meses. -Proyección de las resoluciones directorales para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.													
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS													
PE1 ¿Cuál es el estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019? PE2 ¿Cuál es el estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-, 2019? PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la asesoría legal con la calidad del servicio, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019?	OE1; Establecer el estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019. OE2: Establecer el estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019? OE3: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la asesoría legal con la calidad del servicio, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019.	H1: El estado de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, es bueno. H2: El estado de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019, es bueno. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la asesoría legal con la calidad del servicio, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019.													

			<p>VARIABLE 2: Medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas, es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos (SGP, 2019)</p> <table border="1" data-bbox="1167 316 2063 842"> <thead> <tr> <th data-bbox="1167 316 1359 341">Variable 2</th> <th data-bbox="1359 316 1552 341">Dimensiones</th> <th data-bbox="1552 316 2063 341">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1167 341 1359 603">CALIDAD DE SERVICIO</td> <td data-bbox="1359 341 1552 603">DESEMPEÑO</td> <td data-bbox="1552 341 2063 603"> -Disponibilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín -Conocimientos y experiencias de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. -Satisfacción de los administrados respecto a la rapidez de los trabajadores para resolver un servicio. -Satisfacción de los administrados respecto al horario de atención. -Seguridad del administrado. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1167 603 1359 699"></td> <td data-bbox="1359 603 1552 699">COMPRESIÓN</td> <td data-bbox="1552 603 2063 699"> -Empatía de los administrados y administradores. -Propuestas realizadas de calidad. -Actitud y buena presencia por parte de los trabajadores. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1167 699 1359 842"></td> <td data-bbox="1359 699 1552 842">ACCESIBILIDAD</td> <td data-bbox="1552 699 2063 842"> -Organización entre los administrados y administradores. -Accesibilidad inmediata para los administrados respecto a la información de sus expedientes. -Infraestructura adecuada para la atención de los administrados. </td> </tr> </tbody> </table>	Variable 2	Dimensiones	Indicadores	CALIDAD DE SERVICIO	DESEMPEÑO	-Disponibilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín -Conocimientos y experiencias de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. -Satisfacción de los administrados respecto a la rapidez de los trabajadores para resolver un servicio. -Satisfacción de los administrados respecto al horario de atención. -Seguridad del administrado.		COMPRESIÓN	-Empatía de los administrados y administradores. -Propuestas realizadas de calidad. -Actitud y buena presencia por parte de los trabajadores.		ACCESIBILIDAD	-Organización entre los administrados y administradores. -Accesibilidad inmediata para los administrados respecto a la información de sus expedientes. -Infraestructura adecuada para la atención de los administrados.
Variable 2	Dimensiones	Indicadores													
CALIDAD DE SERVICIO	DESEMPEÑO	-Disponibilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín -Conocimientos y experiencias de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín. -Satisfacción de los administrados respecto a la rapidez de los trabajadores para resolver un servicio. -Satisfacción de los administrados respecto al horario de atención. -Seguridad del administrado.													
	COMPRESIÓN	-Empatía de los administrados y administradores. -Propuestas realizadas de calidad. -Actitud y buena presencia por parte de los trabajadores.													
	ACCESIBILIDAD	-Organización entre los administrados y administradores. -Accesibilidad inmediata para los administrados respecto a la información de sus expedientes. -Infraestructura adecuada para la atención de los administrados.													
<p>METODOLOGÍA</p> <p>Tipo de investigación. No Experimental, cuantitativa, descriptivo, cuyo esquema es el siguiente:</p>  <p>Diseño de investigación. Descriptivo-Correlacional Dónde: M: Muestra de la Investigación V1: Asesoría Legal V2: Calidad de servicio r: Relación entre las variables.</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población La población estuvo constituida por 45 trabajadores de modalidad CAS, D.L N° 728 y 276 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.</p> <p>Muestra 41 trabajadores, determinados por conveniencia de la investigadora.</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Técnicas e instrumentos para la recolección de datos. La encuesta. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos Cuestionario</p>													

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Asesoría Legal

Título

Asesoría legal y calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
San Martín-2019.

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el estado en que se encuentra la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy Bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
ORIENTACIÓN						
01	¿Cómo califica usted la interpretación de las normas realizadas por la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
02	¿Cómo califica usted la eficacia de los informes legales que se emiten por la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					

03	¿Cómo califica usted el uso de las normas, leyes y directivas que se usan como base legal para el sustento en los informes legales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
04	¿Cómo califica usted la disponibilidad de la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín para los administrados?					
OPINIÓN						
05	¿Cómo Califica usted a los informes legales que se emiten de manera claras y limpias en la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?					
06	¿Cómo califica usted la importancia de las opiniones legales para que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín pueda tomar una mejor decisión?					
07	¿Cómo califica usted a la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín que funciona como ente facilitador para una eficiencia jurídica?					
SISTEMATIZACIÓN						
08	¿Califica usted que todos los informes legales que se solicita en la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín necesariamente requiere una interpretación legal?					
09	¿Cómo Califica usted el tiempo razonable en la cual la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín emite los informes legales?					
10	¿Califica usted como unánime el criterio que utilizan todas las áreas existentes en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín para la interpretación de las normas?					
11	¿Cómo califica usted la capacidad de la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
PROYECCIÓN						
12	¿Cómo califica usted las actividades desarrolladas por el personal de la asesoría legal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
13	¿Cómo califica usted la carga en la asesoría legal de la					

	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
14	¿Cómo califica usted las capacitaciones realizadas en la asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
15	¿Cómo califica usted las resoluciones directorales que se emiten por asesoría legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					

Anexo 4: Cuestionario: Calidad de servicio

Asesoría legal y calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
San Martín-2019.

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el estado de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín-2019.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy bajo	1
Bajo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
DESEMPEÑO						
01	¿Cómo califica usted la disponibilidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín para brindar servicios de calidad a los administrados?					
02	¿Cómo califica usted los conocimientos y experiencias que poseen el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, para brindar sus servicios?					
03	¿Cómo califica usted la rapidez del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, para brindar sus servicios?					

04	¿Cómo califica usted el horario de atención de los empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, para brindar sus servicios a todos los administrados?					
05	¿Cómo califica usted la seguridad de los empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, para brindar sus servicios a todos los administrados?					
COMPRESIÓN						
06	¿Cómo califica usted la empatía que posee los funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín con los administrados?					
07	¿Cómo califica usted a las propuestas realizadas por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, que son de calidad?					
08	¿Cómo califica usted el uniforme, la buena presencia de los empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
09	¿Cómo califica usted, el trato entre los administrados y empleados de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones San Martín, si es el adecuado?					
ACCESIBILIDAD						
10	¿Cómo califica usted la atención a los administrados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
11	¿Cómo califica usted la relación existente entre los administrados, empleados y las áreas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
12	¿Cómo califica usted la accesibilidad de los administrados para saber el estado de los expedientes e informes legales y técnicos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
13	¿Cómo califica usted la satisfacción de los administrados respecto a la calidad de servicios que brinda la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín?					
14	¿Cómo califica usted la comodidad y la infraestructura que utiliza la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, para atender a los servidores u administrados?					

Anexo 5:

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación
DRE – San Martín /Especialista en Educación
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Asesoría legal
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rosario de Jesús Villón Bartra

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: asesoría legal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: asesoría legal .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: asesoría legal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: asesoría legal .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 02 de julio de 2020.


Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
C P P e N ° 3 5 7 0 5 4

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación
 DRE – San Martín /Especialista en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rosario de Jesús Villón Bartra

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 02 de julio de 2020.



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
C P P e N ° 3 5 7 0 5 4

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cruz Nolasco Manuel Fernando
 Institución donde labora : Ugel N° 01 – El Porvenir
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Asesoría legal
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rosario de Jesús Villón Bartra

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: asesoría legal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: asesoría legal .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: asesoría legal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: asesoría legal .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario al obtener una puntuación aceptable, resulta valido y pertinente para ser aplicado a las personas que tienen una relación directa con la DRTC-SM, con la finalidad de recabar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 09 de julio de 2020


 MANUEL FERNANDO CRUZ NOLASCO
 Tarapoto, 09 de julio

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cruz Nolasco Manuel Fernando
 Institución donde labora : Ugel N° 01- El Porvenir
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br.Rosario de Jesús Villón Bartra

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario al obtener una puntuación aceptable, resulta valido y pertinente para ser aplicado a las personas que tienen una relación directa con la DRTC-SM, con la finalidad de recabar la información necesaria para el desarrollo de la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 09 de julio de 2020.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA


 MANUEL FERNANDO CRUZ NOLASCO
 Tarapoto, 09 de julio

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Villón Prieto Rosita Elizabeth
 Institución donde labora : Ugel N° 01-Porvenir – La Libertad
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Asesoría legal
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Rosario de Jesús Villón Bartra

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: asesoría legal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: asesoría legal .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: asesoría legal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: asesoría legal .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento es válido, puesto a que recoge todos los criterios de evaluación, por lo que, podrá ser aplicado para recabar la información objetiva de la presente investigación.

PROMEDIO DE VALORIZACION:

46

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Villón Prieto Rosita Elizabeth
 Institución donde labora : Ugel N° 01-Porvenir – La Libertad
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br.Rosario de Jesús Villón Bartra

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento es válido, puesto a que recoge todos los criterios de evaluación, por lo que, podrá ser aplicado para recabar la información objetiva de la presente investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47



Base de datos estadísticos

Anexo 6: Análisis de confiabilidad: Asesoría legal

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	41	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	41	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.811	41

Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	41	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	41	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.817	41

Análisis de confiabilidad: Para la totalidad de la data

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	41	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	41	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.819	41

Anexo 7: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

El que suscribe, Asesora Legal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, deja constancia que:

La Br. **Rosario de Jesús Villón Bartra**, identificada con DNI: 70859155, ha procedido a recoger información y aplicar encuestas a los trabajadores de esta entidad, con el propósito de llevar a cabo su investigación titulada “*Asesoría Legal y Calidad de Servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín- 2019*”.

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines estrictamente académicos, no presentando la misma ninguna condición de aval con fines de acreditación laboral en esta entidad.

Tarapoto, 25 de junio de 2020.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
.....
Abog. Leidy Sánchez López
ASESORA LEGAL

Variable: Asesoría Legal

N°	Orientación				Opinión			Sistematización				Proyección			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2
3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
6	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1
7	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
8	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
9	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
11	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3
12	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3
15	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3
16	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
17	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
18	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	2	3
19	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
20	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
21	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
22	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3
23	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
24	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3
25	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2
26	3	4	4	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1
27	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
28	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
29	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2
30	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2
33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3
36	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
38	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
40	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
41	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

