



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrategias de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en
la Sede Regional Agraria Chachapoyas 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Dávila Culqui Victoria (ORCID 0000-0001-8976-5488)
Jiménez Mendoza Nancy (ORCID 0000-0002-5430-5606)

ASESOR:

Mag. Chávez Rivas Patricia Ivonne (ORCID 0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

CHICLAYO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi DIOS Creador, a mi hija, a mis padres y a mi familia entera, quienes han sido mi pilar, en quienes me he apoyado para alcanzar con éxito, esta grandiosa meta.

Nancy Jiménez Mendoza

DIOS por la oportunidad que me brindó en seguir una carrera profesional y por haberme iluminado a lo largo de mi vida universitaria.

A mis padres, Nemecio Dávila Rodríguez y Nora Culqui de Dávila por su amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

A mi hijo Adrián Nemecio Zuta Dávila, razón de mi vida, motor para continuar con mis objetivos y deseos de superación.

Victoria Dávila Culqui

AGRADECIMIENTO

A Nuestra prestigiosa Casa de Estudios: Universidad César Vallejo, por ofrecer caminos de superación a quienes optan por escalar peldaños más altos a nivel personal y profesional.

A Nuestro Asesor: MBA. Miguel Castro Castro, excelente profesional, quien con su sabiduría y experiencia ha realizado aportes significativos a favor de la correcta elaboración del presente trabajo de grado.

A la Sede Regional Agraria Amazonas, provincia Chachapoyas, y al personal que en ella laboran, por abrirnos sus puertas y permitir la realización de nuestro estudio en sus escenarios, aportando datos importantes que aprueban la propuesta de cambios de gestión.

Nancy Jiménez Mendoza

Victoria Dávila Culqui

"Ante tu valioso apoyo mi silencio vale oro...
...Sólo quiero decirte: gracias"
(Abel Pérez Rojas)

INDICE DE CONTENIDO

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenido	iv
Indice de tablas	v
Indice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II Marco teorico.....	3
III. Metodologia.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población y muestra.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. Resultados.....	17
V. Discusión.....	25
VI. Conclusiones.....	27
VII. Recomendaciones.....	28
Referencias	29-31
Anexos	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de estudio	12
Tabla 2: Muestra de Investigación.....	13
Tabla 3: Muestra de escalas de las dimensiones de la gestión administrativa.....	17
Tabla 4: Nivel de escalas de las dimensiones en la calidad del servicio.....	18
Tabla 5: Correlación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio.....	20
Tabla 6: Correlación entre la Dimensión Planificación y la Calidad del Servicio ..	21
Tabla 7: Correlación entre la Dimensión Organizar y la Calidad del Servicio.....	22
Tabla 8: Correlación entre la Dimensión Dirección y la Calidad del Servicio.....	23
Tabla 9: Correlación entre la Dimensión Controlar y la Calidad del Servicio.....	24
Tabla 10: Matriz de Consistencia.....	32
Tabla 11: Operacionalización de la variable Gestión Administrativa.....	34
Tabla 12: Operacionalización de la variable Calidad del Servicio.....	35
Tabla 13: Alfa de Cronbach.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Muestra de escalas de las dimensiones de la gestión administrativa....	17
Figura 2: Nivel de escalas de las dimensiones en la calidad del servicio.....	19

RESUMEN

Para la investigación sobre “Estrategias de gestión administrativa y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria, Chachapoyas”, se observó inconvenientes respecto a la gestión administrativa, los procesos administrativos lentos y engorrosos repercutiendo en la calidad del servicio del usuario, además; se debe tener en cuenta las constantes actualizaciones sobre los procesos y métodos por el Ministerio de Agricultura y la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), lo que han provocado cambios a la gestión administrativa, repercutiendo en la estructura política como administrativa.

Es por ello, que los investigadores del estudio después de observar la problemática se trazaron el objetivo de determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas.

El tipo de investigación fue, descriptivo-correlacional y el diseño fue transversal. Los resultados descriptivos de las dimensiones; de la variable gestión administrativa se ubican en el nivel ineficiente y de la variable calidad del servicio se ubica en el nivel malo; además la investigación correlacional indica que si existe relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio en (-0.377).

Se concluye que existe correlación débil entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad del servicio

ABSTRACT

Based on a research conducted regarding the quality of service and administrative management of the Chachapoyas agrarian regional office, the following observations were noted:

Slow and difficult administrative processes affect quality of service to the general public. It should also be considered that the constant updates and changes implemented by the Agriculture ministry and the Presidential cabinet, also affects daily administrative operations of the Chachapoyas/ agrarian regional office. In addition, bureaucratic and political changes affect the structure of the Chachapoyas agrarian regional office.

As a result of these observations, the researcher's goals were to determine the relationship between administration management and the quality of service of the Chachapoyas agrarian regional office.

This research was descriptive-correlational and the design was transversal. The descriptive result of the variable administrative management is at an inefficient level and the variable quality is at a poor level. There is also a correlation between administrative management and service quality (-0.377).

In conclusion, there is significant correlation between a weak administrative management and service quality to the general public.

Key words: administrative management, service quality

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las entidades del Estado o particulares están teniendo problemas o desventajas relacionadas con su gestión, en el aspecto administrativo (documentos y herramientas de gestión); debido a que muchas veces los procesos son lentos y engorrosos repercutiendo principalmente en la efectividad de la asistencia, se otorga a los consumidores, porque no solo intentan incluir sus necesidades, sino también proporciona mejores servicios teniendo en cuenta las experiencias que el usuario pueda tener durante el proceso, haciendo que la institución se pueda diferir de cualquier otra.

Según el organigrama de la entidad del estudio, depende del Gobierno Regional Amazonas a través del Gerente Regional de Desarrollo Económico, tiene siete agencias Agrícolas entre siete provincias (Chachapoyas, Luya, Bongará, Rodríguez de Mendoza, Utcubamba, Bagua y Condorcanqui) y seis Oficinas Agrícolas en los distritos de (Molinopampa, Lonya Grande, Camporredondo Ocalli, Huambo, Imaza, Pedro Ruiz y Jumbilla), además el Plan Estratégico Institucional tiene por misión institucional: *“Promover el desarrollo de productores agrícolas en la cadena de producción y las contribuciones para mejorar la vida. Condiciones de los pobladores rurales a través de actividades de: Promoción, capacitación, producción, ejecución de los proyectos y la difusión de los logros, la agricultura sostenible, con los resultados estadísticos que contribuyen a mejorar la economía, las condiciones sociales y ambientales”*.

Según Decreto N.º 19603, capítulo VIII de los Órganos Ejecutivos de Nivel Local, artículo 32 establece: *“...la agencia de agricultura constituye la unidad básica de las acciones del Ministerio en el campo”*, se entiende el compromiso se debe prestar especial atención a los trabajadores rurales, debido a que requieren asesoramiento y apoyo exitoso de la productividad, las agencias agrarias, que es importante, para proporcionar la calidad del servicio al cliente.

Abordando la situación problemática, debe señalarse que, la precitada Entidad, no está exenta de debilidades en cuanto a las gestiones administrativas que realiza para la consecución de procesos que favorezcan el cumplimiento de su misión empresarial, por lo que, partiendo de la observación realizada por los investigadores mediante visitas a la organización, se logró percibir que, la misma requiere innovar sus acciones en el proceso de atención al público, específicamente al productor agrario que acude en busca de información y apoyo sobre actividades agrarias y políticas de la Dirección Regional, siendo adecuado la planificación de estrategias de gestión que favorezcan la atención; Tomando en cuenta las debilidades observadas el grupo investigador planteo la enunciación del inconveniente siguiente ¿Qué nivel de relación existe en la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria en la provincia de Chachapoyas, 2018?, y los problemas específicos como la correlación que coexiste entre la planificación, el nivel de organización, direccionamiento y el control frente a la eficacia de la prestación.

El prototipo de indagación descriptivo; así como el esquema que se usó fue transversal-correlacional.

Los resultados del proyecto, tuvieron como objetivo determinar si existe dependencia de la misión de la administración y la eficacia del servicio; mediante el test estadístico del coeficiente de Spearman se logró determinar el nivel de correlación

II. MARCO TEÓRICO

Según, Sabogal y Vargas, (2017), en su trabajo: “*Gestión Administrativa para fortalecer los programas de egresados en la Universidad Nacional de Colombia-Bogotá*”, el objetivo de implementar un plan de administración administrativa que fortalece el programa de graduados basado en la operación de coordinadores de la Universidad Nacional de Colombia, el enfoque de tipo y averiguación ha sido cuali-cuantitativo; llegó a la conclusión de que demostraron la necesidad de reorganizar y ajustar los componentes de la organización gerencial y servible del programa de egresados a partir de los requerimientos institucionales, Estado y solicitudes de la sociedad; además el programa debe desarrollar un plan de seguimiento de corto y extenso plazo que posibilite conocer y apreciar el funcionamiento y el efecto social del programa, así como excitar el cambio de vivencias letradas e investigativas.

Donoso & Tuta (2018) en su tesis “Propuesta para el Diseño de un Modelo de Administración Financiera y Proceso de Toma de Elecciones como Herramientas de la Alta Gerencia de la Organización de Servicios Públicos de Chía”, en la localidad de Bogotá-Colombia”, el propósito general ha sido plantear el diseño de un modelo de administración financiera y proceso de toma de elecciones como instrumento que se logre ejercer en la Compañía de Servicios Públicos de Chía, se utilizó la metodología cuantitativa y cualitativa, se concluyó que las zonas financieras de cada una de las organizaciones, en particular las de servicios públicos, tienen que disponer de herramientas ágiles, confiables y exactas que les posibilite examinar cualquier situación financiera y de igual manera evaluar sus resultados con el objetivo de tomar elecciones correctas; además se concluye que la iniciativa del diseño del modelo financiero es probable de llevarse a cabo proveerá más grande fiabilidad en las elecciones que se tomen y exponer tácticas que favorecerán la mejora de los recursos.

Espinoza (2019) en su tesis “La Administración Administrativa y la Calidad del Servicio al Comprador en el Hotel el Molino, en la localidad Chimborazo-Ecuador”, el propósito general ha sido decidir de qué forma la administración administrativa incide en la calidad del servicio al comprador *en el hotel el Molino*, el tipo de indagación que se usó ha sido de campo y bibliográfica o documental, el diseño de indagación es no empírico, concluyendo que los procesos administrativos son principales para la óptima ejecución de las ocupaciones cotidianas de trabajo y para llevar a cabo con la total satisfacción de los consumidores; además se concluyó que la administración administrativa es primordial debido a que posibilita apurar los procesos de forma eficiente, por medio de la buena idealización, organización, dirección y control de todos los directivos.

Roque (2016), en su cración “*Estrategias de Administración Administrativa en Optimización de la Atención al Comprador en la MYPE Comercial “San Martín”- Chiclayo, provincia Pimentel- Perú*”, cuyo objetivo ha sido llevar cabo una estrategia de tácticas de administración administrativa que apoyen a la organización decoradora de interiores a mejorar la atención al comprador, estuvo enmarcada en una indagación detallada, propositiva, de carácter no empírico. Conclusión de que las Tácticas de Administración Administrativa van de la mano con la Atención al Comprador; y esto posibilita que los trabajadores de una organización conozcan bien de ella la perspectiva.

Cadillo (2017), presentó una tesis titulada “*Control Interno y la Administración Administrativa de acuerdo con el Personal de la Sede Central de los Servicios Postales del Perú, Lima 2016*”, cuyo objetivo ha sido establecer la interacción entre el control interno y la administración administrativa de acuerdo con el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú 2016; el procedimiento de averiguación usado ha sido hipotético-deductivo, con diseño no empírico de grado correlacional de corte transversal. Concluyó, existente una interacción significativa entre control interno y la administración administrativa,

asimismo; sostuvo el resultado que el Control Interno en sus magnitudes, evaluación de peligros, ambiente y ocupacionales de control, comunicación, información, y supervisión, son recursos claves que se relacionan e intervienen en la administración administrativa.

Tipián (2017), presentó una tesis titulada “*Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a Usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*”, la finalidad ha sido implantar la interacción que existe entre el grado de administración administrativa y calidad de servicio hacia usuarios (...) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016. Ha sido un análisis cuantitativo, estuvo enmarcado en el tipo de averiguación elemental con diseño no empírico, transversal, de grado correlacional, las conclusiones arrojaron que, el grado de administración administrativa tiene interacción significativa y positiva con la variable calidad de servicio.

Aguirre & Sánchez (2016), en su trabajo titulado “*El Cuadro de Mando Integral como Sistema de Administración en las Organizaciones que prestan Servicios de Transporte Terrestre de Pasajeros Interregional para mejorar su Administración Empresarial, Distrito Chachapoyas– Amazonas, 2016*”, Universidad Nacional “Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas”, han tenido como fin general plantear el Cuadro de mando Integral como sistema de administración que posibilite mejorar la administración empresarial de las organizaciones que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros interregional, distrito de Chachapoyas – Amazonas, 2016. El tipo de encuesta focalizada es muy importante y a través de una técnica contraste es muy detallada. Define claramente el camino que desea tomar y se forma en la misión y visión especificadas en el plan estratégico de la organización.

Caruajulca (2016) en el título de su trabajo “*Modelo de Administración para la Eficiencia y Calidad de Servicio al Cliente en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza – Amazonas, 2015*”, el objetivo es

decidir sobre un modelo de la gestión de servicios para atender a los clientes en el área urbana mencionada los procedimientos y los análisis inductivos, para permitir los métodos de la iniciativa, como análisis de premios y una presentación detallada, recopilando las siguientes conclusiones: el modelo de sistema de gestión de calidad se realiza principal porque hará que los operadores y la gerencia efectivamente factible, se unan a una importancia significativa de que los municipios deben recordar un proceso de evaluación de una administración que acredite un criterio objetivo sobre las promociones y las decisiones sobre las necesidades de capacitación.

Valle (2018) en su trabajo de indagación con el título "*Gestión estratégica y su interacción con la optimización con la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Amazonas, 2016*", tenía como objetivo primordial determinar la relación existente entre la Administración Estratégica y la Calidad del Servicio en el Gobierno Regional de Amazonas, 2016. La indagación ha resuelto el nivel de la relación cuantitativa de las partes futuras. Las conclusiones arrojaron que, la más grande cantidad de trabajadores estima que la gestión estratégica en el Gobierno Regional Amazonas (GOREA) es deficiente; de manera similar, se examina una mayor tasa de usuarios que la calidad del servicio en el Gobierno Regional Amazonas (GOREA) es principalmente mala.

De esta forma, la administración administrativa que se expone para la averiguación, conlleva el fin de planificar esas ocupaciones para que sean elaboradas, tomando en importancia el proceso enmarcado en la organización, dirección, coordinación y control; de modo que, la administración administrativa es el proceso, por medio del cual se planifica, se organiza, se dirige y se controla la utilización de los recursos humanos y materiales para conseguir fines de intereses habituales con eficiencia y efectividad en una organización. (Sabogal y Vargas; 2017, página 37).

Planificación

Según Robbins (2002), señaló que los gerentes necesarios para planificar cuatro razones: (1) Él nos dio una dirección, (2) reducido el impacto del cambio, (3) Reduce a minimizar los residuos y la supervisión y (4) para facilitar el control; además, en 2005, los autores Robbins & Coulter, revisaron la siguiente clasificación del plan; en el mismo lado (Olaechea Olaechea, f.; 2020, p. 79); propuso una serie de planes estratégicos, que se mantendrán significativamente a la organización:

Plan Estratégico: Se utilizan para toda la organización, este es el objetivo general y trata de localizarlo en su entorno, se forman mucho tiempo (más de 3 años) y tienen un gran panorama más amplio de organizaciones y administración general, están orientados. Ejemplo. El Gerente de la empresa supervisa los objetivos estratégicos de aumentar el beneficio de la compañía más del 10 % dentro de 4 años

Plan Táctico: Estos son los documentos que se aplican en más cortos que esas estrategias, que pueden ser entre 1 y 3 años, tiene un panorama más departamental es decir menos detalles que estas estrategias, preparados por los gerentes de departamento o división.

Plan Operativo: Son planes más detallados, lo que indican cómo lograr objetivos, incluido un corto período de tiempo (menos de un año), responsable de implementar a supervisores o gerentes de línea, sus acciones son más pequeñas, puede ser una unidad o parte.

Bajo el contexto que enfrentan hoy en día los gerentes modernos es muy incierto y dinámico y tiene repercusiones tan grandes para la supervivencia de la organización que no podemos dejar las cosas al azar, por lo tanto, los gerentes de hoy necesitan planificar y deben hacerlo de la mejor manera.

Organización

Para Robbins & Coulter (2005), esta organización es el proceso de generar la composición de una organización, desafíos para los gerentes que diseñan organizaciones para que los empleados realicen su trabajo

de manera efectiva. Con la intensidad considerada, los autores estiman que la organización se basa en los procesos de diseño y regulación de las funcionalidades y responsabilidades, sus etapas son: Separación de trabajo y coordinación, la alianza es una característica de la que se seleccionan los recursos para implementar sus planes, y etapas: selección, decisión, definición y elección.

Dirección:

Según Mendoza (2017), define la administración administrativa como grupos de procesos y actividades de orientación continua para lograr los fines y metas de la compañía, a través de las leyes clásicas, a menudo llamadas procesos administrativos en el que se ejecutan las labores de acuerdo con la planificación, organización, dirección y el control; la Dirección Regional de Agricultura ha implementado cada período de proceso administrativo: toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación y liderazgo.

Control:

Arianita, 2011, explica que el control es la etapa de los procesos administrativos, según cualquier estándar para evaluar los resultados obtenidos, o en la etapa: establecer estándares, medidas, corrección.

Calidad de Servicio

Parasuraman, Zeithaml, y Berry, citados en el lugar de trabajo de Roque (2016, p.45), determinando la calidad de servicio como un juicio universal de compradores sobre la excelencia o superioridad de la atención de la comparación. Entre las expectativas previas de los usuarios sobre este tema y la conciencia de la gestión de servicios recibidos. Este concepto es el punto de partida para su famosa iniciativa de calidad de servicio, nombrado Modelo de las Deficiencias, o de los Gaps; que trata de detectar las razones de una atención deficiente.

Modelo SERVQUAL:

Parasuraman, A., Zeitham, V. y Berry, L. (1988), citados en el trabajo de Roque (2016, p.45), la determinación de la calidad del servicio es el ensayo global sobre excelentes compradores o el pendiente de la atención de la comparación en las expectativas anteriores de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del funcionamiento del servicio recibido; y sugerir una herramienta representada por un cuestionario, para medir la calidad de un servicio con una escala SERVQUAL principalmente basada en la diferencias y expectativas cognitivas del consumidor relacionadas a las magnitudes de mayor relevancia de un servicio especial. Los resultados cuantitativos se muestran por el modelo capaz de servir como una guía para decidir el precio “la calidad deficiente” en los servicios, y los costos de inversión tienen la oportunidad de mejorar la calidad. Las magnitudes de este modelo Servqual son las que detallamos:

Concentración: Las instalaciones físicas, grupos, y la apariencia de los empleados.

Fiabilidad: Hábil para realizar servicios prometidos y estrictos.

Responsabilidad: Listo para contribuir a los consumidores y proporcionar un servicio rápido.

Estable: Teórico y educado de los empleados y la capacidad de inspirar su confianza y estabilidad.

Emocional: Cuidado, atención personal que la empresa para los consumidores.

Debe limitar esto, la calidad del servicio es un plan para proporcionar beneficios espectaculares a las organizaciones, así como a los consumidores. Se debe entender una filosofía de desarrollo recíproca. Sin embargo, para eso, debe estar en una encuesta de calidad continua como un proceso sin fin. La filosofía primaria de la calidad total y la optimización continua se puede mostrar de la siguiente manera: "La calidad de una organización, sus productos y servicios a sus consumidores directamente a la calidad humana de manera proporcional".

III. METODOLOGÍA

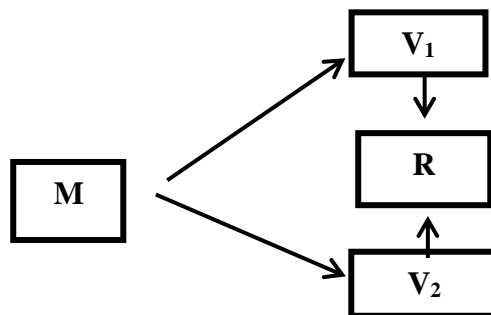
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

El tipo de indagación es explicativo porque busca identificar las causas de los hechos o fenómenos estudiados en la investigación. Al mismo tiempo, es aplicable porque confronta la teoría con la verdad del asunto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de la Investigación

El diseño de la averiguación ha sido transversal-correlacional está interconectado. Es tan completo como los hechos a considerar y analizar, así como el hecho y la naturaleza de la interacción con los cambios y la correlación donde se tendrá en cuenta la relación entre el análisis de cambios, la gestión administrativa y la calidad del servicio.



Dónde:

- M: Muestra
- r: Relación
- V₁: Gestión administrativa
- V₂: Calidad de servicio

En este arreglo, el estudio tuvo como objetivo revelar las tácticas administrativas utilizados para mejorar la calidad del servicio en la Dirección Regional Agraria Amazonas, ubicado en la provincia de Chachapoyas, Perú; de esta forma, además, establecer la cantidad de calidad del servicio como marco para el proceso de la atención al cliente en la Dirección Regional Agraria.

3.2. Variables y Operacionalización

En lo cual concierne a indagación, cabe señalar que se analizarán dos variables incluidas en el título de la investigación, estas son: gobernanza administrativa y calidad del servicio, demostrando que son cuantitativas, es decir, los resultados se representarán mediante letras y números.

Variable independiente: Gestión Administrativa

Tipián (2017), afirma que la gestión gerencial es un conjunto de profesiones a través de las cuales el directivo desempeña sus funciones respetando las etapas del proceso gerencial: planificación, mando, dirección, coordinación y mantenimiento de control.

Variable Dependiente: Calidad del servicio

Roque (2016), afirmó que la calidad del servicio es evaluación general del comprador de la excelencia o superioridad del servicio que surge de una comparación de las expectativas previas y percibidas de sus usuarios sobre las actividades del servicio recibido.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según lo definido por Hernández et al. (2014) población "Conjunto de recursos cuyas características suelen ser objeto de estudio y cuyas conclusiones son válidas" (p. 98). Es decir, se trata de los recursos que tienen las mismas características que se analizan y estudian de acuerdo con los objetivos de la indagación y los requisitos para su selección.

Esto significa que el grupo seleccionado como población coincide en un conjunto de características similares. Se entiende entonces, que el grupo de investigación estará formado por un grupo de individuos u objetos en los que se está estudiando una situación particular. En este sentido, la población de este análisis son trabajadores (56 en total) de la Sede Regional Agraria

Amazonas, ubicada en la provincia Chachapoyas durante 2018, de la misma manera que se muestra en la tabla:

Tabla 1:
Personal Dirección Regional de Agricultura

DEPARTAMENTOS SEDE REGIONAL	Nº POBLACIONAL
Dirección	03
Administración	18
Asesoría Jurídica	03
Planeamiento y Presupuesto	06
Estudios Económicos y Estadísticos	03
Saneamiento Físico Legal de la Propiedad Agraria	15
Infraestructura	04
Producción Agropecuaria	04
TOTAL	56

Fuente: Dirección Regional Agraria (Sede) (2018).

Muestra

Con respecto a la muestra, Hernández et al. (2014) señala que: “una muestra, en sentido amplio no es más que una parte pura llamada matriz, y se utiliza para representar” (p 22), Es decir, la muestra consiste en escoger una porción de esa parte total que se quiere estudiar para indagar en forma más cerrada, en los aspectos que se investigan.

En este orden de ideas, como es necesario por razones prácticas escoger una muestra, en la cual se aplicó la metodología del muestreo intencional simple, solo se consideró específicamente a las unidades que se encuentran vinculadas directamente con las variables en estudio; en consecuencia, la muestra quedó conformada así:

Tabla 2:
Muestra de Investigación

DEPARTAMENTOS SEDE REGIONAL	NÚMERO POBLACIONAL	MUESTRA ESCOGIDA
Dirección	03	03
Administración	18	18
Asesoría Jurídica	03	
Planeamiento y Presupuesto	06	04
Estudios Económicos y Estadísticos	03	
Saneamiento Físico Legal de la Propiedad Agraria	15	
Infraestructura	04	
Producción Agropecuaria	04	
TOTAL	56	25

Fuente: Dirección Regional Agraria (Sede) (2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se suelen aplicar técnicas de recolección de datos, considere lo que Hernández et al. (2014) afirma que “las técnicas de recolección de datos incluyen métodos y transacciones que permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” (p. 65).

En este sentido, se utiliza el método de encuesta en el que es posible obtener la información necesaria, ya que permite el contacto directo con la realidad en estudio.

Instrumento

Para una tesis de indagación, se utiliza un cuestionario como herramienta de recopilación de datos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “es un recurso que utiliza el investigador para recoger los datos necesarios sobre el hecho de un problema existente y aplicarlos a una muestra seleccionada” (p 243).

Cabe señalar que la composición de la herramienta de referencia contendrá los tamaños de las variables mencionadas que conducen a la definición de indicadores y la creación de datos o elementos escala de

Likert, por lo que será posible medir los niveles especificados. Para todas las variables y cantidades de análisis ocupadas en el caso relevado: para la gestión administrativa para la gestión administrativa algo ineficaz, menos eficaz, frecuente, eficiente, algo eficiente y; en cuanto a la calidad del servicio: muy mala, mala, bonita, buena y muy buena.

Validez y Confiabilidad del instrumento

Validez

Según Hernández et al. (2014), el concepto validez hace referencia al nivel en que una herramienta mide la o las variables que se anhelan medir. En este trabajo, se consideró la validez del contenido de las herramientas, como para la variable “gestión administrativa” como “calidad de servicio”, los cuales anteriormente ser aplicados a la muestra, ha sido valorada por medio de juicio de profesionales, que en este caso fueron 3, quienes tomaron en importancia los ítems planteados; y emitieron sus opiniones por medio de un formato de validación, que reflejó la valoración experta aprobatoria según escalas de crítica del análisis, que indican la aplicabilidad del instrumento.

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el concepto de validez se refiere a la medida en que un instrumento mide la(s) variable (s) que se desea medir. En este trabajo se evaluó la validez del contenido de las herramientas para la variable “Gestión Administrativa como “Calidad de Servicio” que se aplicó previamente a la muestra, mediante evaluación pericial, y hay 3 personas a cargo del tema. Plantean y expresan seriamente sus opiniones a través del formato de verificación, que refleja la valoración en escalas de calificación analítica, indicando la aplicabilidad de la herramienta.

Para determinar la confiabilidad de este análisis, se seleccionó una muestra de 10 sujetos con características similares a la población bajo investigación para aplicar la herramienta como prueba empírica. Por lo

tanto, la confiabilidad de la herramienta lograda al utilizar el estadístico Alfa de Cronbach, 0,984 se considerada alta.

3.5. Procedimientos de investigación de datos

En esta encuesta, se le ha otorgado, información a la Dirección Regional Agraria Amazonas, con el objetivo de recopilar datos de investigación detallados (tablas, gráficos, etc.) y para calcular la muestra (empleados o el número de trabajadores en cada área); además, se elaboró preguntas para medir el nivel de la calidad del servicio otorgado por el área correspondiente a los productores agropecuarios del territorio Amazonas.

3.6. Métodos de estudio de datos

Según con Hernández, Fernández y Batista (2014) las técnicas de estudio de datos son "técnicas estadísticas y lógicas después de realizar la herramienta y, por lo tanto, lograr la información requerida de la encuesta de la encuesta de datos obtenida" (p. 9).

Este método se ha enmarcado en las próximas ocupaciones: verifique la descripción y sistemáticamente de todos los datos obtenidos con la aplicación de la herramienta; organizar cambios, fuerza e indicadores; con el cuestionario, el programa de estadísticas de SPSS 22 se ha procesado para facilitar la explicación y, finalmente, los datos obtenidos se organizaron por medio de tablas con su respectiva identificación y leyenda.

3.7. Aspectos éticos

Un aspecto que se debe tener en cuenta como investigador es la ética, puesto que se debe cumplir con requisitos determinados para presentar un buen resultado de la investigación, por tal razón, como investigadores adoptamos una postura crítica y analítica, comprometiéndonos a cumplir honestamente con el trabajo de grado. La presente tesis de investigación, se respeta los lineamientos establecidos por la propia universidad,

teniendo en cuenta que no se copiara o plagiera información alguna, ya que los textos de investigación contaran con su respectiva cita de acuerdo al autor. Así también, el respeto, confidencialidad y anonimato de los participantes encuestados, en este caso el personal de la Entidad Regional de Agricultura, previa aprobación, y contando con la autenticidad de los resultados, así como su redacción objetiva y veracidad de los datos obtenidos.

IV. RESULTADOS

Tabla 3:

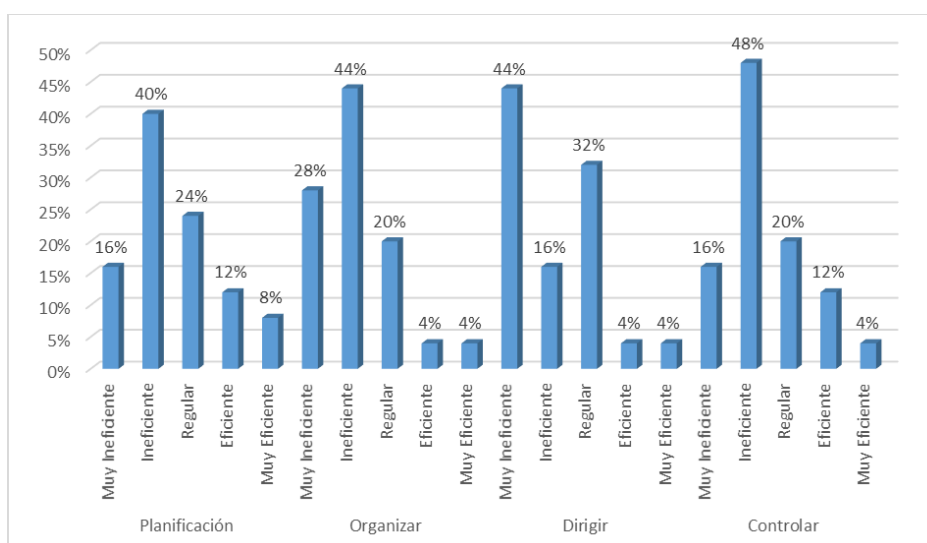
Nivel de Escalas de las Dimensiones en la Administración Administrativa según los empleados de la Dirección Regional Agraria en Chachapoyas, 2018.

Dimensión	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Planificación	Muy Ineficiente	4	16%
	Ineficiente	10	40%
	Regular	6	24%
	Eficiente	3	12%
	Muy Eficiente	2	8%
Organizar	Muy Ineficiente	7	28%
	Ineficiente	11	44%
	Regular	5	20%
	Eficiente	1	4%
	Muy Eficiente	1	4%
Dirigir	Muy Ineficiente	11	44%
	Ineficiente	4	16%
	Regular	8	32%
	Eficiente	1	4%
	Muy Eficiente	1	4%
Controlar	Muy Ineficiente	4	16%
	Ineficiente	12	48%
	Regular	5	20%
	Eficiente	3	12%
	Muy Eficiente	1	4%
TOTAL		25	100%

Nota: Los datos fueron obtenidos del cuestionario del estudio.

Figura 1:

Grado Escalas las Dimensiones en la Gestión Administrativa según los empleados de la Dirección Regional Agraria en Chachapoyas, 2018.



Según los resultados de la tabla 3, figura 1 de la variable gestión administrativa, la dimensión de planificación se ubica en la escala ineficiente (40%); en segundo lugar se ubica la escala regular (24%) y en tercer lugar la escala muy ineficiente (16%); en la dimensión organizar la escala ineficiente ocupa el primer lugar (44%), seguido de muy ineficiente (28%) y en tercer lugar la escala regular (20%); los resultados de la dimensión dirigir son muy ineficiente (44%), seguido de la escala regular (32%) y en tercer lugar se ubica la escala ineficiente (16%); y por último la dimensión controlar se ubica en primer lugar la escala ineficiente (48%), seguido de la escala regular (20%) y en tercer lugar la escala muy ineficiente (16%), notándose que, existe tendencia a la ineficiencia de la variable Administración administrativa en la Entidad Regional Agraria.

Variable: Calidad de Servicio.

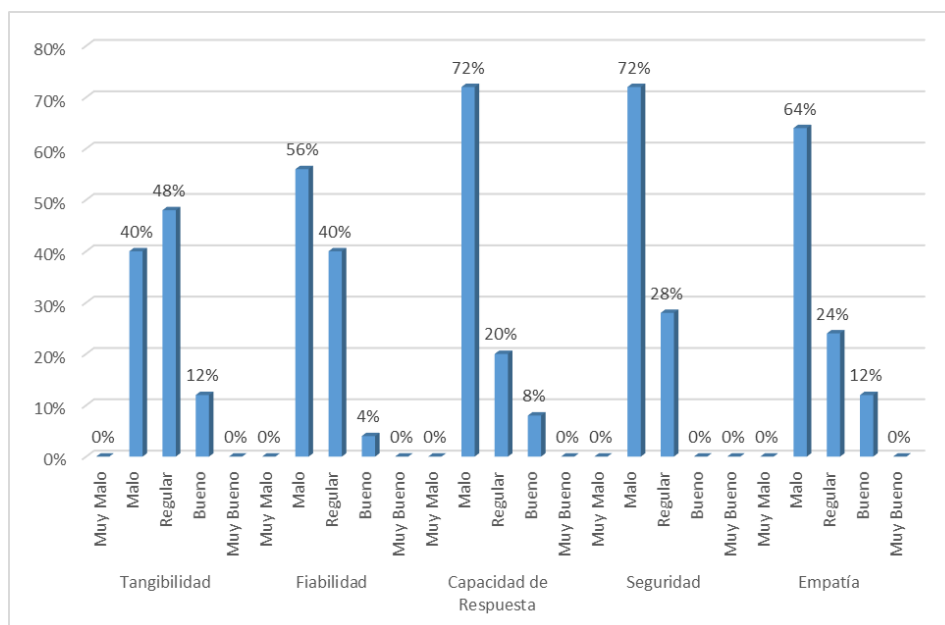
Tabla 4:
Nivel de Escalas de las Dimensiones en la Calidad del Servicio de la Dirección Regional Agraria en Chachapoyas, 2018.

Dimensión	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Tangibilidad	Muy Malo	0	0%
	Malo	10	40%
	Regular	12	48%
	Bueno	3	12%
	Muy Bueno	0	0%
Fiabilidad	Muy Malo	0	0%
	Malo	14	56%
	Regular	10	40%
	Bueno	1	4%
	Muy Bueno	0	0%
Capacidad de Respuesta	Muy Malo	0	0%
	Malo	18	72%
	Regular	5	20%
	Bueno	2	8%
	Muy Bueno	0	0%
Seguridad	Muy Malo	0	0%
	Malo	18	72%
	Regular	7	28%
	Bueno	0	0%
	Muy Bueno	0	0%
Empatía	Muy Malo	0	0%
	Malo	16	64%
	Regular	6	24%
	Bueno	3	12%
	Muy Bueno	0	0%
TOTAL		25	100%

Nota: Los datos fueron obtenidos del cuestionario del estudio

Figura 2:

Nivel de Escalas de las Dimensiones en la Calidad del Servicio de la Dirección Regional Agraria en Chachapoyas, 2018.



Según los resultados de la tabla 4 y figura 2 de la variable calidad del servicio, la dimensión de tangibilidad se ubica en la escala regular (48%); en segundo lugar se ubica la escala malo (40%) y en tercer lugar la escala bueno (12%); en la dimensión fiabilidad la escala malo ocupa el primer lugar (56%), seguido de la escala regular (40%); los resultados de la dimensión capacidad de respuesta es malo (72%), seguido de la escala regular (28%); en la dimensión seguridad se ubica en primer lugar la escala malo (72%), seguido de la escala regular (28%); y en la dimensión empatía se ubica en primer lugar la escala malo (64%), en seguido de la escala regular (24%) y en tercer lugar la escala bueno (12%) notándose que, existe tendencia a la escala malo en la variable calidad del servicio en la Dirección Regional Agraria.

Descripción de los resultados de la estadística inferencial

Hipótesis General

- H₀ No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional Agraria, en la provincia de Chachapoyas, 2018.
- H₁ Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.

Tabla 5:

Correlación entre la Administración Administrativa y la Calidad de Servicio.

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,063
		N	25
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	-,377
		Sig. (bilateral)	,063
		N	25

En la tabla 5 se observa, que sí existe relación entre las variables, el coeficiente de correlación de Spearman fue (-0,377) existiendo una relación negativa e inversamente proporcional entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Hipótesis Específica 1

- H₀ No existe relación significativa entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en la Dirección Regional Agraria, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.
- H₁ Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en la Dirección Regional Agraria, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.

Tabla 6:

Correlación entre la Dimensión Planificación y la Calidad de Servicio.

		Planear	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	,424
		Sig. (bilateral)	,035
		N	25
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,035
		N	25

La tabla 6 indica que, la planificación está relacionada en forma positiva con la variable calidad de servicio, según el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,424$), aceptándose la hipótesis alterna planteada en este objetivo.

Hipótesis Específica 2

- H₀ No existe relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en la Dirección Regional Agraria, en la provincia de Chachapoyas, 2018.
- H₁ Existe relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria, en la provincia de Chachapoyas, 2018.

Tabla 7:

Correlación entre la Dimensión de Organizar y Calidad de Servicio.

			Organizar	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organizar	Coeficiente de correlación	1,000	,610
		Sig. (bilateral)		,001
		N	25	25
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,610	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	25	25

En la tabla 7 se observa que, la dimensión organización si tiene relación positiva con la variable calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,610$), ocasionando el rechazo de la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 3

- H₀ No existe relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en la Dirección Regional Agraria, en la provincia de Chachapoyas, 2018.
- H₁ Existe relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en la Dirección Regional Agraria, en la provincia de Chachapoyas, 2018.

Tabla 8:

Correlación entre la Dimensión Dirección y la Calidad de Servicio.

		Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	,646
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

En la tabla 8, se observa que, la dimensión dirección interacciona en forma positiva con la calidad de servicio, según el coeficiente de Spearman (Rho=0,646), ocasionando el rechazo de la hipótesis nula y aceptándose la conjetura alterna.

Hipótesis Específica 4

- H₀ No existe interacción significativa entre la dimensión controlar y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.
- H₁ Existe interacción significativa entre la dimensión controlar y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.

Tabla 9:

Interacción de la Dimensión Controlar y la Calidad de Servicio.

		Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Controlar	Coeficiente de correlación	,451
		Sig. (bilateral)	,024
		N	25
Calidad de Servicio		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,024
		N	25

Se puede observar en la tabla 9 que, la dimensión de controlar si tiene relación positiva con la calidad de servicio, a través del coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,451$), manifiesta que, la correlación es significativa, de allí que, se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna, en la Dirección Regional Agraria en Chachapoyas 2018.

V. DISCUSIÓN

Se prueba como consecuencia en este análisis que, estos datos muestran la interacción inversa y significativa en medio de las variables administración administrativa y calidad de servicio, se deduce que cuanto más difícil sean las tácticas y las magnitudes de administración administrativa, la calidad del servicio va a ser deficiente, en la Dirección Regional Agraria; esta conclusión muestra parecido en el análisis reflejado por Sabogal y Vargas (2017), concluyeron que demuestran la necesidad de reorganizar y adecuar la composición orgánica gerencial y servible del programa de egresados a partir de los requerimientos institucionales, del Estado y solicitudes de la sociedad.

Roque (2016), concluyó que las tácticas de administración administrativa se acoplaron con la atención del comprador, lo que permite a los trabajadores de una organización conocer bien la perspectiva; en nuestro análisis, la interacción de la administración administrativa con la calidad del servicio se coloca en la dirección inversa; Con el hecho de que las dificultades de la organización son necesarias para simplificar los métodos y procesos de gestión que promuevan mejor la administración administrativa.

De esta manera, los datos reflejaron que existe una interacción positiva significativa entre el control interno y la administración administrativa Cadillo (2017), además sostuvo el resultado que el control interno en sus magnitudes, evaluación de peligros, ambiente y ocupaciones de control, comunicación, información y supervisión son recursos claves que se relacionan e intervienen en la administración administrativa.

Los resultados encontrados en nuestra encuesta asumen una correlación indirecta proporcional comparativamente con el análisis presentado por Tipián (2017), en la cual concluye, el grado de administración administrativa tiene interacción positivo y significativo con la variable calidad de servicio.

Valle (2018), concluyó que la gestión estratégica en el Gobierno Regional Amazonas es deficiente asimismo una más grande cantidad de usuarios encuestados piensan que la calidad del servicio es predominante mala; al comparar con nuestros resultados existe afinidad referente a la calidad del servicio.

En la misma línea, Donoso & Tuta (2018) revelaron que las zonas financieras de cada organización, especialmente los servicios públicos, deben tener herramientas ágiles, confiables y precisas permitieron verificar cualquier situación financiera. De la misma manera para evaluar los resultados con la intención de tomar elecciones precisas; También se concluye que la iniciativa de diseño de modelos financieros puede tener una mayor confiabilidad en las elecciones de implementación y reveló las tácticas que promoverán la mejora de los recursos.

En otro orden, Espinoza (2019), ha deducido que los procesos administrativos son principales para optimizar las carreras de trabajo diarias y lograr con la satisfacción total del consumidor; también se ha concluido que la administración es importante porque acelera eficazmente los procesos, gracias a un buen plan, una buena organización, gestión y control de todos los directivos.

De la misma manera, la conclusión de este análisis proporciona muestras de que dirección de interacción es significativa con la calidad del servicio, interpretando la magnitud de la crítica del tratamiento, por lo que sí, es una elección ideal. En este sentido, es importante que una buena agencia administrativa motivación, aprendizaje, con estimulación de liderazgo, asegurando la satisfacción de sus tareas, brindando estabilidad en su cooperación con los consumidores. Esa cualidad de servicio es positiva.

VI. CONCLUSIONES

1. En la encuesta, existe una interacción inversa existente e importante entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Dirección Regional Agraria Amazonas, en la provincia de Chachapoyas, 2018.
2. Con este análisis, el alcance del primer objetivo específico, ha sido implementado enfocándose en establecer una interacción positiva y significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Dirección Regional Agraria Amazonas, ubicada en la provincia de Chachapoyas, 2018, se consideró completamente válida, la primera premisa de la investigación.
3. El alcance del segundo objetivo específico se ha implementado, orientado a establecer interacciones significativas y positivas entre el orden y la calidad de servicio en la Dirección Regional Agraria Amazonas, ubicada en la provincia de Chachapoyas, 2018.
4. Con análisis actual, se ha implementado el alcance del tercer objetivo específico, buscando decidir sobre la interacción significativa y positiva entre la magnitud guiar y la calidad de servicio.
5. Con esta encuesta, se ha implementado el alcance del cuarto objetivo específico, lo que toma decisiones sobre la interacción significativa y positiva entre la magnitud control y la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al director regional Agrario, actualizar los planes orientados a los compradores para fomentar las buenas relaciones y los servicios de calidad habilitados.

Se propone al director de Planificación actualizar los documentos de gestión (Plan Estratégico Institucional, Proyecto Operativo Institucional, Reglamento de Organización y Funcionalidades, Manual de Perfil de Puestos, Manual de Administración por Procesos y el Texto Único de Procedimientos Administrativos), mejorando así la calidad del servicio.

Al director de personal de la Dirección Regional Agraria, se sugiere ofrecer capacitación profesional de capacitación en el servicio del comprador para poder actualizar las habilidades para brindar un mejor servicio, la manipulación de la atención de calidad vaya a compradores agrícolas, así como las encuestas de clima gremial.

Se propone al director dirigir a los proyectos de producción para confiar en las tácticas de administrativas que promuevan la cooperación final y continua para alentar a los trabajadores a propiciar servicios de calidad en la oficina regional.

Se propone al director regional Agrario, investigar a los trabajadores y usuarios, realizar una medida de satisfacción del comprador con dicho servicio, y evidencia sobre el nivel de calidad provisto en la compañía.

REFERENCIAS

Abadi, (2004), Administración General.

Aguirre & Sánchez (2016), en su trabajo titulado “El Cuadro de Mando Integral como Sistema de Gestión en las empresas que prestan Servicios de Transporte Terrestre de Pasajeros Interregional para mejorar su Gestión Empresarial.

Andrés Fernando, Jose María. (2008) Gestión Administrativa.

Cadillo Sigueñas, E. (2017), presentó una tesis titulada “Control Interno y la Gestión Administrativa según el Personal de la Sede Central de los Servicios Postales del Perú, Lima 2016”.

Camison, C., Cruz S. & Gonzales, T. (2006). Gestión de la Calidad

Caruajulca (2016) en su trabajo titulado “Modelo de Gestión para la Eficiencia y Calidad de Servicio en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza – Amazonas, 2015”.

Carro Paz, Roberto. (1997). Administración de la Calidad Total.

Delgado Gonzales, Susana y Ventura Teresa Ena, (2002). Gestión Administrativa de Personal.

Dirección de Presupuesto. (1997). Calidad del Servicio y atención al usuario en el Sector Público.

Donoso & Tuta (2018). “Propuesta para el Diseño de un Modelo de Gestión Financiera y Proceso de Toma de Decisiones como Herramientas de la Alta Gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Chía”.

Espinoza (2019). “La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al Cliente en el Hotel el Molino, en la ciudad Chimborazo-Ecuador”.

Evans, J., & Lindsay, W. (2008). Administración y Control de Calidad 7ª Edición

Guerrero, Omar. (1990). Teoría de la Administración.

Hernández et al. (2014) señala que: “una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte del todo que se llama universo y que sirve para representarlo” (p 22),

Hernández S., Fernández C., y Baptista P. (2014), Metodología de la Investigación 4ta Edición. México: MCGRAW-HILL (p 243).

Hurtado, Darío, (2008). Principios de Administración.

Izquierdo Espinoza, Julio Roberto. (2021). La Calidad de Servicio en la Administración Pública.

Klingner d. y Nalbandian, J. (2002). La Administración del Personal en el Sector Público.

Lovelock Christopher, Jochen Wirtz. (2009). Marketing de Servicios, personal, tecnología y estrategia. Sexta Edición.

Mendoza Zamora Walter H. y otros. (2018). Control Interno y su influencia en la gestión administrativa del Sector Publico.

Mora Contreras, y Enrique Cesar. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor.

Olaechea Olaechea, F. (2020). Plan Estratégico para Mejorar la Gestión Administrativa en la Microempresa Corporación de Gas E.I.R.L.

Ramírez Cavassa, Cesar. (2002). Calidad total en las Empresas.

Roque Bonilla, J. (2016). Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la Atención al Cliente en la MYPE Comercial “San Martín”.

Ruiz, J. (1995). Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa

Sabogal A. y Vargas A. (2017). “Gestión Administrativa para el Fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia-Bogotá”

Summers, Donna, C.S. (2006). Administración de la Calidad.

Tipián (2017). “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a Usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus.

Valle (2018). “Administración estratégica y su relación con la mejora de la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Amazonas, 2016”.

Vargas, M. & Aldana, L. (2006). Calidad y Servicio.

Tabla10:

Matriz de Consistencia

Título: Estrategias de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Dirección Regional Agraria Amazonas, provincia Chachapoyas, 2018.							
Autoras: Nancy Jiménez Mendoza Victoria Dávila Culqui							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria provincia de Chachapoyas, 2018?</p> <p>Problemas Específicos ¿Qué relación existe en el nivel de planificación y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe en el nivel de organización y la calidad de servicio en la sede Regional Agraria Amazonas, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe en el nivel de Dirección y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe en el nivel de Control y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación existente entre la Gestión Administrativas y la Calidad de Servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas, ubicada en la provincia de Chachapoyas, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos -Identificar la relación que existe el nivel de planificación y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas, ubicada en la provincia de Chachapoyas, 2018.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre el nivel organización y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.</p> <p>-Identificar la relación que existe entre el nivel de Dirección y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.</p> <p>-Identificar la relación que existe entre el nivel de Control y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.</p> <p>-Diseñar un programa de estrategias de gestión administrativa que</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa y positiva entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas -Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018</p> <p>-Existe relación significativa entre la dimensión organización y la calidad de servicio en la sede Regional Agraria Amazonas, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.</p> <p>-Existe relación significativa entre la dimensión Dirección y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria, ubicado en la provincia de Chachapoyas, 2018.</p> <p>-Existe relación significativa entre la dimensión Control y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria, ubicado en la</p>	Variable 1: Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles/rango
			Planificación	Plan de estrategia	1	Muy Ineficiente (1)	Ordinal
				Visión	2		
				Misión	3		
				Objetivos	4		
				Políticas	5		
			Organizar	División del trabajo	6	Ineficiente (2)	Ordinal
				Coordinación	7	Regular (3)	
				Integración	8		
				Obtención de recursos	9	Eficiente (4)	
			Dirección	Toma de decisiones.	10	Muy Eficiente (5)	Ordinal
				Motivación.	11		
				Supervisión.	12		
				Comunicación.	13		
				Liderazgo	14		
			Controlar	Estándares	15		
				Corrección	16		
			Variable 2: Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles/rango
			Tangibilidad	Equipos	17	Muy mala (1)	Ordinal
				Distribución de áreas	18		
				Infraestructura	19		
			Fiabilidad	Lapso de tiempo	20	Mala (2)	Ordinal
				Actitud	21		
Capacidad de respuesta	Disponibilidad	22	Regular (3)	Ordinal			
	Calidad	23					
	Dirección	24					
Seguridad	Confianza	25	Muy Buena (5)				

	puedan mejorar la calidad del servicio en la Sede Regional Agraria Amazonas.	provincia de Chachapoyas, 2018.	Empatía	Motivación El tiempo de atención	26 27		
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
<p>Tipo de investigación: Descriptivo–Correlacional. Descriptivo porque se observaron y analizaron los hechos, así como su realidad y características con respecto a las variables, y Correlacional porque se tuvo en cuenta la relación entre las variables de estudio, es decir, entre gestión administrativa y calidad de servicio.</p> <p>Alcance: Año 2018 en Chachapoyas.</p> <p>Diseño: No experimental (se realizó sin manipular de forma deliberada las variables observándose los hechos en su contexto natural) Transversal (se recolectó datos en una sola medición)</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 56 personas naturales</p> <p>Tipo de muestreo: Se aplicó el muestreo intencional simple, debido a que sólo se trabajó con una porción de la población, específicamente aquellas que se encuentran vinculadas directamente con las variables en estudio.</p> <p>Tamaño de muestra: 25 personas naturales</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Escala de Opinión Validez de los instrumentos: Juicio de expertos Confiabilidad de los instrumentos: Coeficiente Alfa de Cronbach Denominación: Escala de medición de la gestión administrativa Autoras: Nancy Jiménez- Victoria Dávila Objetivo: Recoger información de opinión de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria. Estructura: Compuesta por 4 dimensiones: planear, organizar, dirigir y controlar; 16 indicadores, 16 items, con escala de respuestas: 1-Muy Ineficiente, 2- Ineficiente, 3-Regular, 4- Eficiente y 5-Muy Eficiente.</p> <p>Variable 2: Calidad de Servicio Técnicas: Encuesta Instrumento: Escala de Opinión Validez de los instrumentos: Juicio de expertos Confiabilidad de los instrumentos: Coeficiente Alfa de Cronbach Denominación: Escala de medición de la calidad de servicio Autoras: Nancy Jiménez- Victoria Dávila. Objetivo: Recoger información de opinión de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria. Estructura: Compuesta por 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía; 11 indicadores, 11 items, con escala de respuestas: 1-Muy malo, 2-Malo, 3-Regular, 4-Bueno y 5-Muy Bueno.</p>			<p>El procesamiento de la información se realizó con el paquete estadístico SPSS V 22</p> <p>DESCRIPTIVA: Se describió a través de tablas de frecuencias y figuras estadísticas los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el paquete estadístico SPSS 22.</p> <p>INFERENCIAL: Para probar las hipótesis y estimar parámetros, Se usó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman por ser variables cuantitativas ordinales, a fin de probar las hipótesis. Luego se realizó la interpretación de las tablas.</p> <p>Nivel de significancia de $\alpha = 0,05$</p>		

Tabla 11:

Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
GESTION ADMINISTRATIVA	Tipián (2017), afirma que la gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.	Fases del Proceso Administrativo.	Planificación	Plan de estrategia.	1	Ordinal
				Visión	2	
				Misión	3	
				Objetivos	4	
				Políticas	5	
			Organizar	División del trabajo.	6	
				Coordinación	7	
				Integración	8	
				Obtención de Recursos	9	
			Dirigir	Toma de decisiones	10	
				Motivación	11	
				Supervisión	12	
				Comunicación	13	
				Liderazgo	14	
			Controlar	Estándares	15	
				Corrección	16	

Tabla 12:

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
CALIDAD DEL SERVICIO	Roque (2016), describe que la calidad de servicio es juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de la atención que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido.	Escala de Desempeño en la prestación del servicio.	Tangibilidad	Equipos	1	Ordinal
				Distribución de áreas	2	
				Infraestructura	3	
			Fiabilidad	Lapso de tiempo	4	
				Actitud	5	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad	6	
				Calidad	7	
				Dirección	8	
			Seguridad	Confianza	9	
				Motivación	10	
			Empatía	El tiempo de atención	11	

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Escalas de Opinión de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio

El objetivo es identificar la relación entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional Agraria Amazonas, provincia de Chachapoyas 2018, lo cual será utilizado para una investigación. Consta de 27 preguntas, y sus respuestas serán de carácter anónimo, por lo tanto, no es necesario incluir su nombre, sólo por favor complete los datos solicitados más adelante.

Tenga en cuenta en sus respuestas, marcar con una equis (x) la alternativa que represente su criterio de acuerdo a la siguiente escala de valores:

Variable: Gestión Administrativa

MI = Muy Ineficiente,

I= Ineficiente;

R= Regular;

E = Eficiente;

ME = Muy Eficiente.

Variable: Calidad de Servicio

MM = Muy malo,

M = Malo,

R = Regular,

B = Bueno,

MB = Muy Bueno.

Agradecemos responda con la mayor sinceridad, debido a que la información que usted proporcione es de vital importancia para la investigación, por eso le agradezco de antemano la atención a la presente y la entrega con prontitud del instrumento para poder conocer los resultados a la brevedad a fin de realizar una mejora continua.

Las autoras
Nancy Jiménez
Victoria Dávila

Escalas de Opinión de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio

PARTE I

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
N°	Ítems.	Alternativa				
		MI 1	I 2	R 3	E 4	ME 5
Dimensión: Planificación						
1	¿Cómo es el plan de estrategias que realiza la jefatura de la Dirección Regional Agraria con respecto de la calidad del servicio y la atención al cliente agrario?					
2	¿Cómo se percibe la visión institucional de la Dirección Regional Agraria en materia de atención al cliente agrario?					
3	¿Cómo es la misión de la Dirección Regional Agraria con respecto a las funciones que se desarrollan en la realidad?					
4	¿Cómo describe los objetivos estratégicos que enmarcan el funcionamiento de la Dirección Regional Agraria y la atención al cliente agropecuario?					
5	¿Cómo define las políticas que enmarcan la atención al cliente agropecuario, emanadas desde la Dirección Regional Agraria?					
Dimensión: Organizar						
6	¿Qué consideración le da a la forma como se distribuyen las responsabilidades laborales o división del trabajo en la Dirección Regional Agraria?					
7	¿De acuerdo a la escala presentada cómo conceptualizas la coordinación de las actividades y responsabilidades desde la Dirección Regional Agraria hacia los departamentos de atención al cliente agrario?					
8	¿Cómo defines la actuación de la Dirección Regional Agraria en la integración de las funciones y responsabilidades que atañen a la empresa para beneficio de un servicio de calidad al productor agropecuario?					
9	¿Cómo es el desempeño desde la Dirección Regional Agraria en la obtención de los recursos pertinentes para la ejecución de los planes y programas a favor de una atención de calidad al cliente agrario?					
Dimensión: Dirección						
10	¿En la fase de dirección de la gestión administrativa desde la Sede Regional Agraria cómo interpreta el proceso de toma de decisiones que permita a los trabajadores disponer de una atención de calidad al cliente agropecuario?					
11	¿Cómo defines el proceso de motivación que brinda la Dirección Regional Agraria a sus empleados que favorezca una atención de calidad al productor agropecuario?					
12	¿Cómo es el manejo del proceso de supervisión desde la Dirección Regional Agraria que garantice el desempeño de funciones pertinentes en cuanto a la calidad de atención al cliente agrario?					
13	¿Cómo valoras el proceso comunicacional que se vivencia desde la jefatura de la Dirección Regional Agraria hacia sus empleados a favor de una atención de calidad al productor agropecuario?					

14	¿Cómo resulta la distribución del liderazgo en la Dirección Regional Agraria en beneficio de un servicio de calidad en la atención al productor agropecuario?					
Dimensión: Controlar						
15	¿Cómo se da el manejo de estándares desde la jefatura de la Dirección Regional Agraria de los resultados logrados a favor de la calidad de servicio que se presta al productor agropecuario?					
16	¿Cómo se manejan las correcciones pertinentes ante los cambios que ameritan incorporarse para mejorar la calidad del servicio de la Dirección Regional Agraria?					

PARTE II

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
Nº	Ítems.	Alternativa				
		MM 1	M 2	R 3	B 4	MB 5
Dimensión: Tangibilidad						
17	¿Cómo valoraría la dotación de equipos de la Oficina de Atención al cliente en la Dirección Regional Agraria?					
18	¿Qué observación da a la forma como están distribuidas las áreas de trabajo en la Dirección Regional Agraria?					
19	¿Qué consideración le da a la infraestructura donde se brinda atención al cliente en la Dirección Regional Agraria?					
Dimensión: Fiabilidad						
20	¿Qué valoración te merece el lapso de tiempo en que se brinda atención a un cliente agropecuario y otro en la Dirección Regional Agraria?					
21	¿Cómo calificas la actitud recíproca entre cliente y empleado en la Dirección Regional Agraria?					
Dimensión: Capacidad de Respuesta						
22	¿Cómo puede valorarse la capacidad de respuesta que emana desde la Dirección Regional Agraria hacia los clientes agropecuarios?					
23	¿Cómo puede valorarse la calidad del servicio y atención que se brinda en la Dirección Regional Agraria?					
24	¿Cómo calificas la dirección de acciones positivas hacia una calidad en la atención al cliente agrario emanadas desde la oficina principal de la Dirección Regional?					
Dimensión: Seguridad						
25	¿Cómo es el nivel de confianza que se establece entre cliente y empleado que auguran una calidad en la prestación del servicio de atención al cliente en la Dirección Regional?					
26	¿Cómo calificas el factor motivacional que surge y que brinde seguridad al cliente en cuanto al servicio que solicita y la atención de calidad que recibe en las oficinas de la Dirección Regional Agraria?					
Dimensión: Empatía						
27	¿Cómo valoras la conexión que se establece entre el cliente agrario y el empleado de la Dirección Regional Agraria considerando el tiempo de atención que dura en la interacción entre ellos?					

VALIDACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

TEMA DE INVESTIGACION

"ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018

- Victoria Dávila Culqui
- Nancy Jiménez Mendoza

TITULO DE INSTRUMENTO

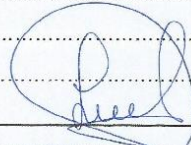
ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018

CRITERIOS: VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

(C) Correcto- (I) Incorrecto- (D) Dejar- (M) Modificar- (E) Eliminar

N° de Ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		

FECHA: 16/12/2018
EVALUADOR: Mg. Luis Eduardo Montenegro Otáñez
PROFESION: Administrador
CENTRO LABORAL: Universidad Cesar Vallejo
ESPECIALISTA EN EL AREA: Administración
OBSERVACIONES:
SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EVALUADOR



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

TEMA DE INVESTIGACION

“ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018

AUTORAS:

- Victoria Dávila Culqui
- Nancy Jiménez Mendoza

TITULO DE INSTRUMENTO

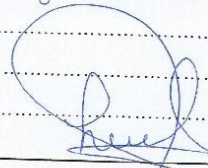
ENCUESTA SOBRE “ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018”

CRITERIOS: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

(C) Correcto- (I) Incorrecto- (D) Dejar- (M) Modificar- (E) Eliminar

N° de Ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		

FECHA: 16/12/2018
EVALUADOR: Mg. Luis Eduardo Montenegro Ojiamano
PROFESION: Administrador
CENTRO LABORAL: Universidad Cesar Vallejo
ESPECIALISTA EN EL AREA: Administración
OBSERVACIONES:
SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 04

VALIDACION DEL MODELO Y/O INSTRUMENTO

NOMBRE: .ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018.

EXPERTO: Mg. Luis Eduardo Montenegro Otiniano

CENTRO LABORAL: Universidad Cesar Vallejo CARGO:

INDICADORES DE CALIDAD DEL INSTRUMENTO	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
Base Teórica						
1. El cuestionario responde a las bases teóricas de la investigación				✓		
Objetivos						
2. El cuestionario responde al objetivo formulado				✓		
Contenido						
3. Contiene actividades para mejorar la variable dependiente					✓	
4. Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de variable dependiente				✓		
5. Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas					✓	
Calidad técnica						
6. El cuestionario incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.				✓		

7. Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del modelo y de todos ellos con los objetivos.				✓		
8. Existe coherencia entre el cuestionario y el objetivo de la investigación.				✓		
9. El cuestionario responde a la mejora de la variable dependiente.					✓	
Viabilidad						
10. El cuestionario puede ser aplicada por cualquier profesor y especialista en el área a tratar.				✓		
11. Las actividades son fáciles de realizar y de manera sencilla.				✓		
12. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.				✓		
Metodología						
13. La metodología tiene una base didáctica.				✓		
14. La metodología utilizada es apropiada a la característica de los investigadores.				✓		
Evaluación						
15. El modelo describe su forma de evaluación.				✓		

Escala de valoración:

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy malo	15 – 27	El cuestionario no es aplicable.
Malo	28 – 39	El cuestionario tiene deficiencias
Regular	40 – 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 – <u>63</u>	El cuestionario es aplicable, tener en cuenta sugerencias.
Muy bueno	64 – 75	El cuestionario es aplicable.

RESULTADOS DE LA VALIDACION: Bueno

PUNTAJE OBTENIDO: 63 punto

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Luis Eduardo Montenegro Quiñano



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

TEMA DE INVESTIGACION

“ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018

- Victoria Dávila Culqui

- Nancy Jiménez Mendoza

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018

CRITERIOS: VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

(C) Correcto- (I) Incorrecto- (D) Dejar- (M) Modificar- (E) Eliminar

N° de ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		✓		

FECHA: 17 de Diciembre 2018

EVALUADOR: MGR. MIGUEL ANGEL CASTRO CASTRO

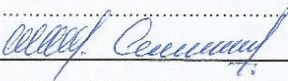
PROFESION: ADMINISTRADOR

CENTRO LABORAL: UNIV. SEÑOR DE SIPAN, UNIV. CESAR VALLEJO, CONSULTORA ASBS

ESPECIALISTA EN EL AREA: Docencia Universitaria, Gerencia.

OBSERVACIONES: Ninguna.

SUGERENCIAS: Ninguna.



FIRMA DEL EVALUADOR



Miguel A. Castro Castro
MAG. ADMR.
CLAD 06871



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

TEMA DE INVESTIGACION

“ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018

AUTORAS:

- Victoria Dávila Culqui
- Nancy Jiménez Menoza

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE “ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018”

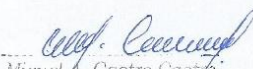
CRITERIOS: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

(C) Correcto- (I) Incorrecto- (D) Dejar- (M) Modificar- (E) Eliminar

N° de ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		

FECHA: 17 de Diciembre 2018
EVALUADOR: MBA. Miguel Angel Castro Castro
PROFESION: Administrador
CENTRO LABORAL: Presidencia, Servicio Sepae, Universidad Costa Rica, Vallejo,
Comisaria ASES
ESPECIALISTA EN EL AREA: Decanato (Guatemala), Guayaquil
OBSERVACIONES: Ninguna
SUGERENCIAS: Ninguna


FIRMA DEL EVALUADOR


Miguel A. Castro Castro
MAG. ADMR.
CLAD 00021

ANEXO 04

VALIDACION DEL MODELO Y/O INSTRUMENTO

NOMBRE: .ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018.

EXPERTO: MBA. MIGUEL ANGEL CASTRO CASTRO

CENTRO LABORAL: UNIV. SEÑOR DE SIPAN., UNIV. CESAR VALLE **CARGO:** ADMINISTRADOR

INDICADORES DE CALIDAD DEL INSTRUMENTO	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
Base Teórica						
1. El cuestionario responde a las bases teóricas de la investigación				✓		
Objetivos						
2. El cuestionario responde al objetivo formulado				✓		
Contenido						
3. Contiene actividades para mejora la variable dependiente				✓		
4. Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de variable dependiente				✓		
5. Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas				✓		
Calidad técnica						
6. El cuestionario incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.				✓		

7. Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del modelo y de todos ellos con los objetivos.				✓		
8. Existe coherencia entre el cuestionario y el objetivo de la investigación.				✓		
9. El cuestionario responde a la mejora de la variable dependiente.				✓		
Viabilidad						
10. El cuestionario puede ser aplicada por cualquier profesor y especialista en el área a tratar.				✓		
11. Las actividades son fáciles de realizar y de manera sencilla.				✓		
12. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.				✓		
Metodología						
13. La metodología tiene una base didáctica.				✓		
14. La metodología utilizada es apropiada a la característica de los investigadores.				✓		
Evaluación						
15. El modelo describe su forma de evaluación.				✓		

Escala de valoración:

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy malo	15 – 27	El cuestionario no es aplicable.
Malo	28 – 39	El cuestionario tiene deficiencias
Regular	40 – 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 – 63	El cuestionario es aplicable, tener en cuenta sugerencias.
Muy bueno	64 – 75	El cuestionario es aplicable.

RESULTADOS DE LA VALIDACION: 60 PUNTOS - BUENO

PUNTAJE OBTENIDO: 60 PUNTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: MBA. MIGUEL ANGEL CASTRO CASTRO

Miguel A. Castro Castro
Miguel A. Castro Castro
MAG. ADMR.
CLAD 00071



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

TEMA DE INVESTIGACION

“ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018

- Victoria Dávila Culqui

- Nancy Jiménez Mendoza

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018

CRITERIOS: VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

(C) Correcto- (I) Incorrecto- (D) Dejar- (M) Modificar- (E) Eliminar

N° de ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		✓		

FECHA: 15-12-2018
EVALUADOR: Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz
PROFESION: Economista
CENTRO LABORAL: Universidad "Señor de Sipán"
ESPECIALISTA EN EL AREA: Gestión Pública
OBSERVACIONES:
SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz
C.E.L. N° 0557

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
TEMA DE INVESTIGACION

“ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018

AUTORAS:

- Victoria Dávila Culqui
- Nancy Jiménez Mendoza

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE “ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018”

CRITERIOS: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

(C) Correcto- (I) Incorrecto- (D) Dejar- (M) Modificar- (E) Eliminar

N° de ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		

FECHA: 15-12-2018
EVALUADOR: Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz
PROFESION: Economista
CENTRO LABORAL: Universidad "Señor de Sipán"
ESPECIALISTA EN EL AREA: Gestión Pública
OBSERVACIONES:
SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EVALUADOR



Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz
C.E.L. N° 0557

ANEXO 04

VALIDACION DEL MODELO Y/O INSTRUMENTO

NOMBRE: ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEDE REGIONAL AGRARIA CHACHAPOYAS 2018.

EXPERTO: Mg. Econ. Juan Ramón Peñón Quroz

CENTRO LABORAL: Universidad "Señor de Sipan" **CARGO:** Docente Tiempo Completo.

INDICADORES DE CALIDAD DEL INSTRUMENTO	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
Base Teórica						
1. El cuestionario responde a las bases teóricas de la investigación					✓	
Objetivos						
2. El cuestionario responde al objetivo formulado					✓	
Contenido						
3. Contiene actividades para mejorar la variable dependiente				✓		
4. Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de variable dependiente					✓	
5. Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas				✓		
Calidad técnica						
6. El cuestionario incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.					✓	

7. Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del modelo y de todos ellos con los objetivos.					✓	
8. Existe coherencia entre el cuestionario y el objetivo de la investigación.					✓	
9. El cuestionario responde a la mejora de la variable dependiente.					✓	
Viabilidad						
10. El cuestionario puede ser aplicada por cualquier profesor y especialista en el área a tratar.				✓		
11. Las actividades son fáciles de realizar y de manera sencilla.				✓		
12. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.				✓		
Metodología						
13. La metodología tiene una base didáctica.				✓		
14. La metodología utilizada es apropiada a la característica de los investigadores.				✓		
Evaluación						
15. El modelo describe su forma de evaluación.					✓	

Escala de valoración:

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy malo	15 – 27	El cuestionario no es aplicable.
Malo	28 – 39	El cuestionario tiene deficiencias
Regular	40 – 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 – 63	El cuestionario es aplicable, tener en cuenta sugerencias.
Muy bueno	64 – 75	El cuestionario es aplicable.

RESULTADOS DE LA VALIDACION: El cuestionario es aplicable

PUNTAJE OBTENIDO: 68

NOMBRE DEL EXPERTO:


 Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz
 C.E.L. N° 0657

Carta de presentación de la Empresa

065

DRA - AMAZONAS
DOC. Nº 517510
EXP. Nº 394239

05 SEP 2014
RECIBIDO
Hora 11:58 Reg. Nº de Folio

SOLICITO AUTORIZACION PARA RECOPIACION DE INFORMACION PARA PROYECTO DE TESIS "LA INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL RECURSO HUMANO DE LA DIRECCION REGIONAL AGRARIA AMAZONAS 2014"

Señor
DIRECTOR DE LA DIRECCION REGIONAL AGRARIA DEL GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

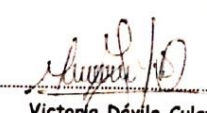
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
DIRECCION REGIONAL AGRARIA
05 SET. 2014
RECIBIDO
Hora 11:39

VICTORIA DAVILA CULQUI, identificada con DNI. Nº 33425828, estudiante del 10º ciclo de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Programa SUBE, Universidad Particular Cesar Vallejo, filial Chachapoyas, Departamento de Amazonas, con domicilio en la Calle Teniente Nicolás de Arriola S/N del distrito y Provincia de Chachapoyas, Departamento de Amazonas, a Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que encontrándome realizando el Curso: "Desarrollo del Proyecto de Tesis", como parte de la curricula de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Particular César Vallejo; y, habiendo optado por desarrollar el tema de investigación antes señalado en la dirección a su cargo, solicito a su Despacho tenga a bien autorizar a las oficinas competentes se me brinde las facilidades pertinentes, con la finalidad de recopilar la información necesaria para el desarrollo de mi investigación..

Por lo expuesto, quedo de Usted.

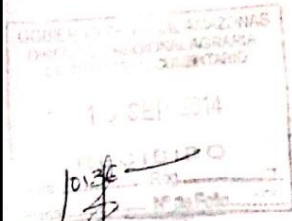
Chachapoyas, 05 de setiembre de 2014


Victoria Dávila Culqui
DNI. 33425828

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
DIRECCION REGIONAL AGRARIA
PROYECTO
Fecha: 5-9-14 Hora: 12:24
Pare: AF. Personal
Proceder de acuerdo a sus atribuciones.

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO
DIRECCION REGIONAL AGRARIA
El que suscribe, certifica que la presente copia fotostática es idéntica a su original, a menos que he tenido a la vista
Chachapoyas, 07 SEP 2014
Luis D. Guzmán Carnos
FEDATARIO
DNI. 18547887

Escaneado con CamScanner



SOLICITO AUTORIZACION PARA EFECTUAR ENCUESTAS PARA PROYECTO DE TESIS "INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL RECURSO HUMANO DE LA DIRECCION REGIONAL AGRARIA AMAZONAS 2014"

Señor
DIRECTOR DE LA DIRECCION REGIONAL AGRARIA DEL GOBIERNO REGIONAL
AMAZONAS



VICTORIA DAVILA CULQUI, identificada con DNI. Nº 33425828, estudiante del 10º ciclo de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Programa SUBE, Universidad Particular Cesar Vallejo, filial Chachapoyas, Departamento de Amazonas, con domicilio en la Calle Teniente Nicolás de Arriola S/N del distrito y Provincia de Chachapoyas, Departamento de Amazonas, a Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

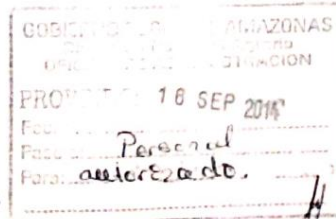
Que continuando con el *Desarrollo del Proyecto de Tesis*, como parte de la curricula de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Particular César Vallejo; y, habiendo optado por desarrollar el tema de investigación antes señalado en la dirección a su cargo, teniendo como I parte de Tesis información de personal y continuando con la II parte referido a las Encuestas y/o cuestionarios a aplicarse a los trabajadores de su representada, solicito a su Despacho tenga a bien autorizar efectuar las ENCUESTAS en las diferentes Areas administrativas, con el propósito de proseguir recopilando la información necesaria para el desarrollo de mi investigación..

Por lo expuesto, quedo de Usted.

Chachapoyas, 15 de setiembre de 2014



Victoria Davila Culqui
Victoria Davila Culqui
DNI. 33425828



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO
DIRECCION REGIONAL AGRARIA
El que suscribe, certifica que la presente copia fotostática es idéntica a su original, la misma que he tenido a la vista
Chachapoyas, 01 SEP 2014

Luis D. Guerrero Camas
Luis D. Guerrero Camas
FEDATARIO
DNI. 71647887

DRA - AMAZONAS

Tabla 13:
Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,984	25

Al ser el resultado mayor a 0.7 podemos decir que; el cuestionario obtuvo un valor de 0.984 considerándose como una correlación muy alto.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, Davila Culqui Victoria, identificada con DNI N° 33425828 y Jimenez Mendoza Nancy, identificada con DNI N°42393942 respectivamente, egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Académico de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos (x), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestro Trabajo de Investigación / Tesis: **“Estrategias de gestión administrativa y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria Chachapoyas 2018”**.

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....
.....

Chachapoyas, 31 de agosto del 2021

Davila Culqui, Victoria	
DNI: 33425828	Firma 
ORCID:0000-0001-8976-5488	
Jimenez Mendoza Nancy	
DNI:42393942	Firma 
ORCID:0000-0002-5430-5606	

 INVESTIGA
UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, Davila Culqui Victoria, Jimenez Mendoza Nancy, egresadas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional académico de Administración de la Universidad César Vallejo (Sede Chachapoyas - Departamento de Amazonas), declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: **“Estrategias de gestión administrativa y la calidad de servicio en la Sede Regional Agraria Chachapoyas 2018”**, es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el Trabajo de Investigación / Tesis:

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

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

Chachapoyas, 31 agosto del 2021

Davila Culqui Victoria	
DNI: 33425828	Firma 
ORCID: 0000-0001-8976-5488	
Jimenez Mendoza Nancy	
DNI: 42393942	Firma 
ORCID: 0000-0002-5430-5606	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

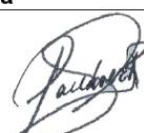
Yo, PATRICIA IVONNE CHÁVEZ RIVAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CHICLAYO, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: **Estrategias de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Sede Regional Agraria Chachapoyas 2018,**

De (los) autor (autores): **Dávila Culqui Victoria y Jiménez Mendoza Nancy**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Chiclayo, 11 de octubre de 2021

Apellidos y nombres del Asesor:	Firma
CHÁVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de Chiclayo, siendo las 8:00 am horas del día 22 de Diciembre de 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de Sustentación de la Tesis Titulada: **Estrategias de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Sede Regional Agraria Chachapoyas 2018**, presentada por el (los) Bachiller(es): **Dávila Culqui Victoria y Jiménez Mendoza Nancy**, con la finalidad de obtener el Título Profesional de Licenciado(s) en Administración, ante el Jurado evaluador conformado por los Profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mg. Cesar Eduardo Pinedo Lozano

SECRETARIO (A) : Mg. Julio Nunton More

VOCAL : Mgtr. Patricia Ivonne Chávez Rivas

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del Jurado se resuelve:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Siendo las 9:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto de Sustentación, procediendo a la firma de los miembros del Jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 22 de Diciembre de 2018



Mg. Cesar E. Pinedo Lozano
Presidente



Mg. Julio Nunton More

Secretario (a)



Mgtr. Patricia Ivonne Chávez Rivas

Vocal