



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión administrativa y calidad de servicio de la Oficina de
Planeamiento y Estadística Agraria de la DRASAM, 2021**

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

AUTOR:

Flores Paredes, Wilser (ORCID: 0000-0004-5162-6716)

ASESOR:

Dr. Sánchez Davila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, quienes con su ejemplo de vida son inspiración continua para seguir superándome.

.

Wilser

Agradecimiento

A todo el personal de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la DRASAM que participaron de forma directa respondiendo la encuesta para el recojo de la información.

A todos aquellos que contribuyeron con la elaboración de la presente tesis de forma directa e indirectamente, mi gratitud infinita.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstrat	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
V.DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII.RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa.....	30
Tabla 2. Frecuencias de la calidad de servicio	32
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables	33
Tabla 4. Relación entre variables	34

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencias de la gestión administrativa.....	30
Figura 2. Frecuencias de la calidad de servicio	31
Figura 3. Dispersión de la data de las variables	34

Resumen

La investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, del tipo básica, diseño no experimental, descriptivo simple, transversal y correlacional, teniendo como población a 123 trabajadores y una muestra de 65 trabajadores, la técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, en sus resultados indican que, el nivel de gestión administrativa es regular para el 52.3% de los trabajadores, bueno con 33.8% y malo con 13.8%; y el nivel de la calidad de servicios, es regular para el 63.1% de los trabajadores, bueno con 27.7% y malo 9.2%. Se concluye que, la relación entre la gestión administrativa y la calidad de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es positiva baja, donde el correlacional de Spearman es igual a $r=0.623$, la significancia bilateral igual a 0.00, y el coeficiente de determinación $r^2=0.3881$.

Palabras clave: Gestión, administración, calidad de servicio

Abstrat

The research aimed to determine the relationship between administrative management and the quality of the Agrarian Planning and Statistics Office of the San Martín Regional Directorate of Agriculture (DRASAM), San Martín 2021, of the basic type, non-experimental design, simple descriptive, cross-sectional and correlational, having as a population 123 workers and a sample of 65 workers, the survey technique and the questionnaire as an instrument, their results indicate that the level of administrative management is regular for 52.3% of the workers, good with 33.8 % and good with 13.8%; and the level of quality of services is regular for 63.1% of the workers, good with 27.7% and bad with 9.2%. It is concluded that the relationship between administrative management and the quality of the Agrarian Planning and Statistics Office of the San Martín Regional Directorate of Agriculture (DRASAM), San Martín 2021, is positive low, where the Spearman correlation is equal to $r = 0.623$, the bilateral significance equal to 0.00, and the coefficient of determination $r^2 = 0.3881$.

Keywords: Management, administration, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

Los nuevos enfoques de la gestión pública ha venido generando que las entidades adopten estrategias para adecuarse a las exigencias de la modernidad, tanto en los niveles administrativos y las estructuras organizacionales y políticas de las entidades públicas, y ante los escenarios de la pandemia, las falencias de muchas de las administraciones se han hecho más evidente, así como el caso de Colombia; Dieguez (2020) indica que los sistemas administrativos, en especial el presupuestal al no tener una adecuada interoperabilidad con los sistemas de planeamiento e inversiones ha generado que el trabajo remoto que se viene efectuando tenga limitaciones para generar una adecuada eficiencia en la prestación de los servicios, en especial los procesos para la adquisición de los bienes y obras necesarias para afrontar la pandemia y la reactivación económica post encierro.

En lo que respecta al caso peruano, la gestión administrativa se sustenta en sistemas administrativos de obligatorio cumplimiento por todas las instancias gubernamentales sea cual fuere su nivel, sin embargo CEPAL (2018) indica que el centralismo que ejerce el nivel central en los temas presupuestales, las transferencias de funciones a los gobiernos subnacionales sin asignarles presupuestos ni haber desarrollado eficientemente proceso de desarrollo de capacidades, hace que estos sistemas tengan muchas veces solo un aspecto de cumplimiento normativo, más no así una finalidad ulterior que debe ser a búsqueda de elementos para tener servicios públicos de mejor calidad, a la que se suma la alta injerencia de orden político en la toma de decisiones que distorsiona muchas veces lo planificado, generando muchas veces improvisación en la toma de decisiones.

Así en lo concerniente a los gobiernos regionales, que tienen otorgadas competencias administrativas que les han sido transferidas, donde su operatividad tiene sistemas operativos que son comunes a todo el aparato, los cuales por ejemplo desde la planificación de la gestión si bien existe un ente rector que es CEPLAN, este no tiene mucha injerencia en la planificación de las instancia regionales donde los planes estratégicos y operativos son elaborados casi de manera inercial, constituyéndose como lo afirma Cedamano (2020) casi como una forma de cumplimiento procedimental normativo y no enfocado al cumplimiento de

resultados o como documentos que guíen el accionar de autoridades, directivos y trabajadores, de ahí por ejemplo tal como lo advierte la Contraloría General de la República (2021) los niveles de cumplimiento de las contrataciones en cuanto a la calidad de lo adquirido en un 78% de las auditorías de control se ha detectado que existen desviaciones a la normativa que afectan de forma directa la calidad del bien, y por tanto afectando el valor público para el cierre de brechas sociales de la ciudadanía

Por eso, orientar la gestión administrativa de las dependencias descentralizadas, se constituye en el reto aun no cumplido con eficiencia del proceso de descentralización iniciado en el país casi dos décadas atrás, así Chamané (2020) indica que existen 4 retos aun no superados en la gestión administrativa del Estado que son la existencia de un sistema de planeamiento no articulado territorialmente, modelos de estructura organizacionales y funcionales ineficaces, la producción de bienes y servicios inadecuados, y articulación intergubernamental aun débil; lo que conlleva que la ciudadanía tenga percepciones que los servicios públicos, aun cuando en algunos casos puedan tener estándares altos de cumplimiento, siempre son deficientes y lo asociación a factores como la demora, el poco profesionalismo del personal, trabas burocráticas y corrupción.

Ante ello, la atención al usuario sigue siendo una de las preocupaciones de las entidades públicas de los diversos sectores, y aun cuando actualmente exista una norma técnica de calidad de los servicios públicos aprobado por la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2016) este instrumento de gestión tiene solo directrices generales de la calidad, por tanto falta que prepare normas técnicas de forma diferenciada para cada servicio público, situación que se evidencia en los constantes reclamos que efectúa la población, así la Defensoría del Pueblo (2019) durante el año 2017 acogió 35.348 reclamos a entidades públicas; donde la mayor parte de los reclamos corresponden a los gobiernos locales (25,4), seguido de las direcciones regionales de educación con 17,4% y la Oficina de Normalización Previsional (ONP) con 12,4%.

En la región San Martín el desempeño de la gestión administrativa, Paz y Esperanza (2021) menciona los dificultosos enigmas que cada vez más afrontan los colaboradores que trabajan en las entidades públicas, pues estos se ligan directamente a la poca experiencia conocedora y competente, muy aparte el desinterés para dar solución a las trabas administrativas convenientes para la comunidad ya que en años no se ha solucionado debido a los cambios de cuerpos políticos, las prohibiciones de aumento de los empleados y los pagos dependían de quien reparta los bienes, notando el abandono para disputar en cintra de la putrefacción de las entidades públicas y privadas. El mismo que conlleva a postergar el bienestar de la población, urbanización de estructura estable por ende también la calidad de atención con lo que respecta los servicios, considerando la demanda de la comunidad del país.

En cuanto ,a la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín - DRASAM) (2021)en el desarrollo de sus funciones presenta retrasos en el cumplimiento de las actividades de acuerdo a las fechas planificadas tales como incumplimiento de entrega de los tramites y esto a su vez influye en clase de servicio que recibe el usuario de la entidad, todo ello se puede constatar en el libro de cargos de documentos recibidos; estas solicitudes son atendidas con tiempo prolongado por contar con limitado número de recurso humano al servicio creando malestar en los usuarios. A su vez la falta de personal conlleva al retraso en el cumplimiento de directivas regionales como la implementación del sistema Integral de gestión administrativa, que requiere la implementación con recurso humano con capacidad técnica, equipos tecnológicos para su funcionamiento, además la conducción de la gestión administrativa de la entidad (planificar, dirigir, organizar y controlar) dichos factores no permiten ofrecer un buen servicio a los clientes los cuales dependen en la mayoría de casos, de la administración, según se evidencia en el diagnóstico institucional de la institución.

En base a la realidad problemática fue necesario formular el problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa con la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021? y como **problemas**

específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021? ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa por dimensiones de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio por dimensiones de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021?

Esta investigación tuvo su **justificación por conveniencia**, los aportes que se generaron en el estudio es conveniente para quienes gestionan a entidad, y así tener elementos para plantear procesos de mejora, por su **relevancia social**, permite contar una área sólida en todos sus procesos, con una gestión efectiva que permita dar cumplimiento a los objetivos organizacionales brindando así al usuario una calidad de servicio adecuado que permita satisfacer sus requerimientos; por su **valor teórico**, la presente investigación se justificó en aportes, teorías y conceptos de autores comúnmente utilizados, los cuales describen cada variable de estudio; por su **implicancia práctica**, la investigación cuenta con recomendaciones que buscan dar solución a los diversos problemas encontrados en la institución, las mismas que vienen afectando el buen desempeño institucional; finalmente **por su utilidad metodológica**, se hizo uso del método de investigación descriptivo, por el cual se da respuesta al problema y logrando los objetivos planteados en el presente estudio, esto se realizó mediante el análisis de los instrumentos de investigación el cual también fue utilizado con el fin de determinar el objetivo general.

En base a lo anterior, fue necesario plantear como **objetivo general:** Determinar la relación entre la Gestión administrativa con la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021 y como **específicos:** Conocer el nivel de gestión administrativa de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, conocer el nivel de gestión administrativa por dimensiones de la Oficina de Planeamiento y

Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, analizar el nivel de la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, analizar el nivel de la calidad de servicio por dimensiones de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021.

Como **hipótesis general**: Hi: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa con la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021. Como **específicas**: H1: El nivel de gestión administrativa de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es buena. H2: El nivel de gestión administrativa por dimensiones de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es buena. H3: El nivel de la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es buena. H4: El nivel de la calidad de servicio por dimensiones de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es buena.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes a nivel internacional, Machín, et. al (2019), investigación cualitativa, nivel descriptivo, la población 04 entidades gubernamentales locales, la muestra censal, la técnica el estudio de casos, en sus conclusiones detalla la gestión administrativa debe estar orientada a brindar servicios con el fin de ofertar y asegurar a los usuarios servicios de calidad y llevados a cabo con eficiencia, donde la optimización de los circuitos prestacionales debe incluir el relacionamiento personal administrativo – ciudadano. Por ello las entidades locales deben desarrollar procesos de planificación repensados desde la visión del valor público, introduciendo criterios innovativos y de mejora continua en todos los sistemas administrativos para contribuir a tener mejores servicios.

También encontramos a Rodríguez (2019) Investigación cuantitativa, nivel descriptivo, con una población de 36 entidades del nivel central colombiano y una muestra de 30 entidades, aplicando la técnica de la revisión documental y el instrumento la ficha de registro, en sus conclusiones indica que, el proceso de integración de sistemas para el planeamiento se encuentra en nivel de avance inicial y tiene poca articulación con los sistemas administrativos presupuestales, de adquisiciones y de control que hace que funcionen como elementos aislados, no contribuyendo efectivamente el proceso de planeamiento a las acciones administrativas de los servicios que prestan las entidades públicas. Otro factor es que el sistema de planeamiento actualmente no tiene indicadores de medición ni parámetros estandarizados para un efectivo seguimiento de los resultados. Los sistemas administrativos no están concebidos como sistemas sectoriales, y no se ha centrado en los stakeholder de la administración pública, a pesar que las directivas de su creación lo definen como tales.

Ahora presentamos a Cepeda & Cifuentes (2019) Tipo cualitativo, diseño descriptivo, la muestra de 25 estudios académicos, aplicando la técnica de análisis de casos y el instrumento la ficha de registro de casos, presenta como conclusiones, que el sector público en Colombia ha tenido que establecer estrategias de calidad con la finalidad de recuperar la confianza y mejorar su reputación ante la ciudadanía por los servicios que oferta. La aplicación de

criterios de calidad de la administración pública en Colombia funciona bajo un sistema que integra la gestión, sin embargo, la interoperabilidad de los sistemas es muy limitado, lo que impide que los criterios de calidad sigan siendo un tema que logra interiorizarse como parte del paradigma de la nueva gestión pública y que tenga al ciudadano como eje central de cualquier intervención

Finalmente a nivel internacional encontramos a Morais (2020) investigación de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, la técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, aplicados a 125 usuarios de 3 entidades públicas en Guayaquil, Ecuador, detallando como conclusiones que, las valoraciones de la calidad de los servicios públicos tiene de por si una connotación negativa a priori a recibir el servicio, pues los usuarios tienen interiorizados como demoras, poca voluntad de cumplimiento de los trabajadores, burocracia y corrupción. Un factor valorado es la inclusión de sistemas administrativos mediante el gobierno electrónico, debido a que acorta tiempos de traslado hacia las oficinas y agilizan los trámites, y el factor menos valorado son los sistemas de control que no presentan toda la información para una vigilancia ciudadana adecuada.

Entre los antecedentes a nivel nacional se tiene a Izquierdo (2021) Tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, la población a 112 trabajadores de entidades del nivel central y la muestra 72 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluye que, la calidad del servicio un elemento técnico, no puede ser conceptuado sólo desde lo intangible que puedan tener las percepciones de cada usuario, y si bien se ha definido ya una norma técnica de la calidad de los servicios, esta es muy genérica por tanto falta implementar estándares de medición para cada producto o servicio que oferta el Estado. Una forma de identificar la calidad debería ser la inclusión de indicadores de eficiencia y economía al definir los programas presupuestales desde un enfoque de la gestión por resultados, lo que permitiría que los usuarios tengan parámetros únicos para evaluar la calidad.

Otra es la investigación de Barrera & Isuiza (2018) Tipo cualitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal, la muestra censal con 75 trabajadores y 135 vecinos de Yurimaguas, la técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Expresa como conclusiones que la gestión administrativa es valorada por los trabajadores como adecuada solo por el 25% y por un 19% de los vecinos. Con respecto a la calidad esta es valorada de forma adecuada por el 23% de los trabajadores y por el 10% de los vecinos; además se establece la existencia de una relación muy fuerte, entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad de Alto Amazonas, evaluados con el Rho de Spearman que obtiene un valor de 0.897

Ahora presentamos a Mori (2021) en su artículo científico cambios en la gestión administrativa en los niveles sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos en la región Amazonas, investigación básica, nivel exploratorio, la muestra igual a 20 funcionarios, la técnica la entrevista y el instrumento del modelo de Delphi, donde se concluye que los cambios en la gestión administrativa tiene una fuerte incidencia en los sistemas administrativos, siendo los sistemas de recursos humanos, abastecimiento y presupuesto donde la incidencia es mayor en cuanto se genera casi una paralización de estos sistemas. En el nivel regional la incidencia es menor que en los gobiernos municipales, debido a una menor rotación de personal. Los resultados de la gestión administrativa logran poco avance cuando existen cambios, por lo que se debería establecer normas que permitan que el servicio civil sea aplicado como una forma de garantizar que el personal tenga una carrera pública que limite la alta rotación de personal, a la par de que muchos de los que ingresan no tienen el perfil para el cargo.

Los antecedentes a nivel local, encontramos Ruíz & Delgado (2020) Investigación básica, nivel exploratorio, con una muestra de 12 investigaciones sobre el tema, la técnica el estudio de casos, en sus conclusiones explicita que, que el 80% de los estudios hacen mención que la calidad del servicio público es un proceso que tiene estándares que no cubren las expectativas de usuario, donde los elementos menos valorados son la fiabilidad, capacidad de respuesta

y los elementos tangibles. El 60%, afirman que la gestión administrativa es primordial para la formulación de eficientes políticas internas en las entidades y que su eficiencia impacta en la calidad de los servicios al usuario.

Otra investigación es de Alegría (2020) Tipo básica, diseño no experimental, descriptivo, transversal, y correlacional; la técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, la muestra 32 personas entre trabajadores municipales y miembros de la sociedad civil, concluye que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular siendo el valor de aprobación de 54%; y la calidad de los servicios también tiene un nivel regular, con un nivel de aprobación de 62%; y se ha determinado la existencia de relación de tendencia positiva en un nivel moderado entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020, siendo el valor del r de Pearson, 0.754.

Finalmente presentamos a León (2017) quien en su tesis de maestría, plantea establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad servicio en la oficina del OSCE de Tarapoto, investigación del tipo básica, diseño no experimental, la población de 220 usuarios y la muestra de 140, empleando la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento respectivamente, concluye que la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina del OSCE en Tarapoto del OSCE es de tendencia positiva alta, donde el R de Pearson da un resultado de 0.805. El nivel de la gestión administrativa tiene una valoración aprobatoria del 68% y la calidad del servicio del 64%.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema se menciona la variable **gestión administrativa**, según Amaro (2010) definió a la Gestión Administrativa, como el estudio de la actuación sistemática y consciente de una determinada organización. Carrasco (2014), lo define como los procesos mediante el cual se diseñan y operativizan acciones mediante el empleo de recursos de humanos, materiales e intangibles en pro de conseguir un objetivo misional de una entidad. Para Carrillo (2016), son procesos donde un conglomerado humano unidos por principios de acción desarrollan actividades para el cumplimiento de propósito

comunes o metas ya sea a nivel gerencial, administrativo u operativo, teniendo como soporte las habilidades o aptitudes profesionales y personales de los miembros que conforman la organización.

Otras definiciones de la gestión administrativa son la dada por Aliaga & Alcas (2012). define la gestión como componente de la administración mediante el cual se ejecutan las acciones para la consecución de un fin o producto, empleando los recursos humanos, financieros y logísticos que se tiene disponible. Anchelia et. al. (2020), indican que la gestión es la modalidad como se entrelazan los procesos para que a través del uso de todos los recursos disponibles de la entidad sean aprovechados bajo criterios de eficiencia y calidad, es decir, que, adopte las decisiones analizando las alternativas presentes y optando por aquella que otorgue mayor grado de seguridad para logro del objetivo; así mismo; y la gestión pública lo define, como el conjunto de intervenciones conducentes al logro de los fines, propósitos, objetivos y metas de las entidades que están definidos en las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo (Aliaga, 2018)

Por otro lado, la gestión administrativa gubernamental se sustenta en la teoría del enfoque clásico de la administración, así Mejía (2015), afirma que la gestión que para el logro de una administración apropiada debe ejecutarse un conjunto de estudios técnicos mediante el método científico con la finalidad de lograr los mejores resultados evitando o disminuyendo las pérdidas de cualquier naturaleza, Otra es la teoría de la gestión por resultados, donde Alvarado (2016) dice, para lograr resultados se deben articular las acciones con los fines que se persiguen, donde la asignación de recursos que se efectúa a una actividad ocurre solo si se tiene claramente definidos los resultados y a su vez los impactos a favor del cierre de brechas. Otra es la teoría de la sustentabilidad del territorio, donde Yausef (2017) indica que se impulsa una actividad o proyecto como parte de la gestión administrativa si los ejes del desarrollo sustentable se entrelazan entre sí, siendo por tanto viable en lo económico, social y ambiental, caso contrario no puede ser implementado, buscando que el espacio geográfico siga teniendo las condiciones para el disfrute presente y futuro de las poblaciones.

En cuanto a los principios que fundamentan la gestión administrativa, según Tamayo (2016) son cuatro, siendo el primero el principio del planeamiento, eliminando así la improvisación, utilizando para ello la ciencia y los criterios de la planificación como método; el segundo principio es la preparación, que se establece sobre el fundamento del desarrollo de capacidades del recurso humano como base para mejorar la producción; el tercero, el principio de del control, que establece el cumplimiento de las regulaciones y la normativa debe estar inmersa para todos los niveles de la organización del trabajo; y el cuarto principio de ejecución, que establece que un trabajo estructurado, organizado y con disciplina, favorece la asignación de roles diferenciados para el cumplimiento de los objetivos.

Para ejecutar una adecuada gestión administrativa en una instancia del gobierno regional las acciones se engloba como parte de los sistemas de la gestión pública; así Soto (2020) indica que, de acuerdo a lo tipificado por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, estos son los sistemas funcionales, los sistemas administrativos y las acciones de control. Los Sistemas Funcionales se estructura con el propósito de garantizar que se cumplan las políticas públicas que necesitan de la articulación de acciones de todas o varias entidades del Estado (Bernardo & Jiménez, 2015)

Los sistemas funcionales se relacionan con las potestades sustantivas que tienen las organizaciones públicas; es decir mediante estos sistemas se implementan las estrategias que le son encargadas mediante una Ley, y son ejecutadas mediante sus unidades de línea, dando origen a los servicios que le competen a la entidad, siendo estas las materias como agricultura, educación, justicia, seguridad, ambiente, salud, comercio, turismo, trabajo, mujer, etc., dando así lugar a sistemas o programas como el sistema de salud o los programas de incentivos al turismo o el programa de las cadenas productivas (Casadesus et.al., 2016). Para garantizar la funcionabilidad de estos sistemas o programas, se tiene que incorporar a los procesos del planeamiento, como son los Planes estratégicos, el Plan Operativo y a nivel de territorio los Planes de

Desarrollo Concertados, y estos a su vez con los diferentes planes funcionales que las instancias del nivel regional tienen (Escalante, 2015)

La segunda dimensión que corresponde a los Sistemas Administrativos son aquellos que buscan regular el empleo de los recursos con que disponen las organizaciones de la administración pública, impulsando la eficacia y eficiencia para el logro de resultados (Bernardo & Jiménez, 2015) y en el campo público peruano, los sistemas administrativos gubernamentales son: el sistema de planeación estratégica, el sistema presupuestal, la gestión de la inversión pública, el endeudamiento público, la modernización de la organización estatal, la gestión del potencial humano, la defensa jurídica de los intereses del Estado, el sistema de adquisiciones, tesorería, contabilidad.

La tercera corresponde a los Sistemas de Control, que son aquellas acciones que ejecutan las organizaciones estatales como parte del sistema nacional de control (Ferreyra, et.al.,2015) y su finalidad es brindar las garantías para que los recursos públicos sean empleados correctamente, de acuerdo a la misión y los propósitos que definidos por la ley, las normativas y los planes institucionales, buscando así maximizar la eficiencia no solamente del costo, sino también buscando la máxima calidad que debe tener el valor público. Para ello se determinan el plan de del control interno de la entidad, las auditorías internas y externas, y los procesos administrativos disciplinarios (Soto, 2020) Desde la gestión pública, en la cual se engloba a la administración municipal, el proceso de control se rige fundamentalmente por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República – Ley N° 27785, el mismo que se estructura a nivel de las municipalidades a través del Órgano de Control Institucional OCI, independientemente del sistema de control interno que se tienen que implementar (Hermosa,2018)

A continuación, se presenta la variable **calidad de servicio**, Velásquez (2011), menciona que es la calidad son las propiedades, atributos, características que son inherentes al servicio prestado valorado desde las apreciaciones de los usuarios. Duque (2005) afirma que es el juicio valorativo que hace el consumidor,

basados en la excelencia y superioridad de servicio, comparado sobre la base de sus expectativas. Valaei (2009) lo define como las impresiones de una persona expresada en ideas y sentimientos cuando hace uso de un servicio o adquiere un bien, el cual es mensurado en función su capacidad cognitiva, social, anímica y/o espiritual; haciendo una valoración de lo esperado previamente con sus expectativas. Para Cesareo & Chambel (2017) es la cuantificación de un servicio de su capacidad para satisfacer los anhelos y demandas de los usuarios, debiendo saber de manera previa cuáles son aquellas expectativas que se esperan satisfacer.

Las teorías de la calidad de los servicios en entidades públicas son diversas, y Camison, et. al. (2017) hace mención a la teoría de la equidad, que plasma la idea que la calidad se origina cuando se puede apreciar o interiorizar el nivel de los resultados logrados, en donde se pueden valorar factores como el precio, el tiempo y los esfuerzos implementados; otras es la teoría de la Atribución Causal, donde Cano (2017) que fundamenta que el usuario contextualiza el resultado de un servicio que ha empleado sobre condiciones dicotómicas de fracaso o éxito, donde las causas de la satisfacción es atribuida a condicionantes internos como son las percepciones propias del usuario y a condicionantes externos como la dificultades para acceder al servicio, las trabas que ponen otros sujetos o incluso la suerte. La tercera, la teoría del Resultado o Desempeño, donde Benito, et al, (2019) que indica que la calidad de un servicio es el resultado del desempeño de los atributos que posee y la forma como lo percibe el usuario.

Las dimensiones que tiene la calidad del servicio en el campo público, de acuerdo a la Norma de Calidad para la Gestión del Servicio en las Entidades Públicas, estas son el Trato durante la atención, la información otorgada, el tiempo, la accesibilidad, el resultado de la gestión y la confianza. (PCM, 2016). El trato durante la atención, desde la perspectiva de Rodríguez & Velásquez (2016) puede ser medido a través de la empatía mostrada por el servidor público durante la atención, la calidez de la atención, la atención si atisbos de discriminación de ninguna clase, el respeto a la atención preferente a poblaciones vulnerables y el uso del lenguaje inclusivo. La segunda dimensión

es la información, que pueden ser medidos a través de la calidad de la información que se entrega, la oportunidad de la información y el empleo de tecnologías de la información para entregar información.

Otra dimensión es el tiempo, así Alfaro & Saavedra (2016) hace mención que pueden ser medidos por el tiempo brindado según la naturaleza del servicio y el tiempo para atender los reclamos. La cuarta dimensión es la accesibilidad, es decir cuan asequible está el servicio ya sea por su ubicación geográfica o por la existencia de barreras burocráticas. Rodríguez & Velásquez (2016) indican que pueden ser medidos en función de la ubicación de los servicios, las facilidades del acceso al servicio, la cobertura de los servicios, las limitaciones por trabas burocráticas. La quinta dimensión corresponde al Resultado de la gestión donde Alfaro & Saavedra (2016) que corresponde de forma específica al producto o bien que se entrega y sobre el cual se valora su calidad, como son los estándares técnicos del servicio, los errores en el proceso productivo del servicio, el cumplimiento de metas del servicio. Cano (2017) adiciona a la confianza, que se miden por la percepción de probidad del accionar de los funcionarios para brindar el servicio, el profesionalismo en la atención y la satisfacción del usuario.

III.METODOLOGÍA

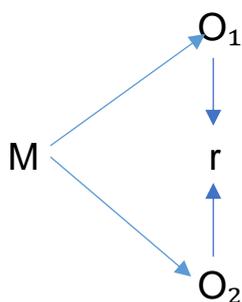
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fue tipo básica, donde Concytec (2016) hace mención que se caracteriza porque el objeto de la investigación es incrementar los saberes y conocimientos existentes sobre una materia determinada, sin que se logre una aplicación práctica.

Diseño de la investigación

Se asumió que la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo simple, transversal y correlacional, los que desde lo conceptualizado por Abanto (2014) es no experimental, porque el proceso de recojo de información mediante los instrumentos se desarrolló sin que exista ningún condicionamiento del tipo experimental que cambie o altere las condiciones de su estado natural de las variables. Es descriptivo simple, las variables fueron descritas y caracterizadas teniendo como base los valores de los indicadores y dimensiones, sin ahondar en las consideraciones que los originan. Es transversal, pues la información que nos condujo a los resultados de la investigación y se obtuvo en un momento único y para un periodo predeterminado. Es correlacional, debido a que la contrastación de la hipótesis fue llevada a cabo mediante la aplicación de una prueba estadística de relación, y en nuestro caso correspondió a una correlación bivariada. En ese sentido, el gráfico del diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Gestión administrativa

O₂ = Calidad de servicio

r = Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Variable 1: Calidad de servicios

En el anexo se detalla la operacionalización.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población se constituyó por 123 trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, según información de la Oficina de Recursos Humanos al 31 de agosto del 2021

- **Criterios de inclusión.** Se asumieron como criterios de inclusión para el caso de los trabajadores que tengan una relación laboral contractual en los regímenes laborales DL 276 y DL1025,
- **Criterios de exclusión.** Se asumió como criterios de exclusión quienes estuvieron haciendo uso de su derecho vacacional y aquellos que tengan procesos disciplinarios en curso.

Muestra

Teniendo una población de tamaño finito, se efectuó el cálculo estadístico donde el valor arroja un total de 65 trabajadores

Muestreo

Establecido por el criterio de muestreo aleatorio simple

Unidad de análisis

Conformado para cada trabajador de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

La técnica aplicada correspondió a la Encuesta, la misma que según Little (2013) se emplea en estudios cuyo objetivo es conocer atributos o fenómenos de una un grupo de individuos, planteando respuestas de orden cerrado.

Instrumentos

Correspondió a la aplicación del cuestionario, el mismo que Saldaña (2015) indica que se estructura basándonos en ítems o preguntas sobre los atributos de la población que se desean conocer, donde las interrogantes permiten tener

respuestas múltiples bajo una escala de medición que se establece de forma previa y es de fácil comprensión para quienes participan de su aplicación y en nuestro caso las valoraciones serán la Escala de Likert, 1=Muy malo, 2= Malo 3= Regula 4= Bueno 5= Muy bueno

La estructura del cuestionario para la variable 1: Gestión administrativa de 14 preguntas estructurado en función de los indicadores y sus dimensiones, así para la dimensión Sistema funcionales consta de 3 preguntas, para la dimensión Sistemas administrativos con 6 preguntas y para la dimensión Sistemas de control con 5 preguntas.

Para la variable calidad del servicio con 21 preguntas, las que se distribuyen entre sus dimensiones, así para la dimensión Trato durante la atención consta de 05 preguntas, la dimensión Información con 3 preguntas, la dimensión Tiempo con 3 preguntas, la dimensión Accesibilidad con 4 preguntas, la dimensión Resultado de la gestión con 3 preguntas y la dimensión Confianza con 3 preguntas

Validez

Para validar la investigación, esta será efectuada por el Juicio de Expertos, estimando la participación de un total de 3 expertos, quienes, aplicando una ficha de validación que valora la pertinencia, relevancia y claridad, dictaminaran si los instrumentos son factibles para el logro de los objetivos. Los resultados son los siguientes

Validación del juicio de experto

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Gestor público	4.6	Válido para ser aplicado.
	2	Gestor público	4.8	Válido para ser aplicado
	3	Metodólogo	4.7	Válido para ser aplicado.
Control interno	1	Gestor público	4.6	Válido para ser aplicado.
	2	Gestor público	4.8	Válido para ser aplicado.
	3	Metodólogo	4.7	Válido para ser aplicado

Fuente: Valores del Juicio de expertos

Interpretación:

Estos valores del promedio de validez determinado por los expertos nos indica un valor de 4.7, lo que indica un 94% de validez.

Confiabilidad

La confiabilidad estuvo determinada a través del alfa de Cronbach, estadístico que Saldaña (2015) indica que sirve para la verificación de la consistencia de un grupo de datos recogidos mediante una encuesta con respuestas del tipo polítomos, es decir que presentan más de tres escalas de medición. Se espera lograr un valor del alfa de Cronbach igual o mayor a 0.7 para que el estudio tenga confiabilidad. Los resultados obtenidos son:

Análisis de confiabilidad: Gestión administrativa

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	65	100
Excluido ^a	0	0
Total	65	100

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.902	14

Análisis de confiabilidad: Control interno

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	65	100
Excluido ^a	0	0
Total	65	100

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,911	21

Interpretación:

Los valores de la confiabilidad al expresar valores de 0.902 y 0.911 para las variables gestión administrativa y control interno respectivamente para el estadístico de alfa de Cronbach, siendo estos valores superiores al valor de 0.7 que es el valor mínimo esperado, se determina que los instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

La investigación tuvo como punto de partida el proceso para validar los instrumentos, y de forma simultánea el proceso para solicitar al organismo público los permisos para aplicar los instrumentos. Luego se procederá a identificar a los miembros que conformaron la muestra, aplicando el criterio de información y consentimiento informado. Teniendo los permisos y la muestra se aplicaron los instrumentos, cuya data fue procesada en gabinete, y los resultados contrastados con lo detallado en el marco teórico y luego de sistematizado el informe se procedió a su sustentación.

3.6. Método de análisis de datos

La información de campo fue procesada mediante una tabla de doble entrada, haciendo uso del aplicativo SPSS V.25. Para los objetivos del tipo descriptivo, estos serán analizados teniendo en consideración la estadística descriptiva, sobre la base de descriptivos de tendencia central, es decir medias, porcentajes, cuyos valores se expresan en tablas de frecuencia.

Para los objetivos que implicaron la correlación de las variables, los datos ya tabulados serán sometidos a una prueba para corroborar si corresponden a una curva normal, empleando la prueba de Kolmogorov - Smirnov pues según lo indicado por Saldaña (2015) esta es aplicada para data que proceden de muestras con más de 50 individuos, en donde al arrojar un valor que indica que

la data no pertenece a una curva normal, corresponderá decidir que estadístico de correlación se empleará.

3.7. Aspectos éticos

Serán aplicados los principios éticos internacionales, como son el respeto a la autonomía, cuya exigencia que a quienes participaron estará asociada a que las respuestas sean brindadas respetando sus decisiones de expresar sus ideas y la capacidad de autodeterminación que poseen. Otro principio será la justicia referida a brindar un trato enmarcado en lo que moralmente es aceptado por la sociedad o entidad donde se desarrollará la investigación, pero brindando un trato igualitario a todos, sin que exista discriminación de ninguna índole.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión administrativa de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021

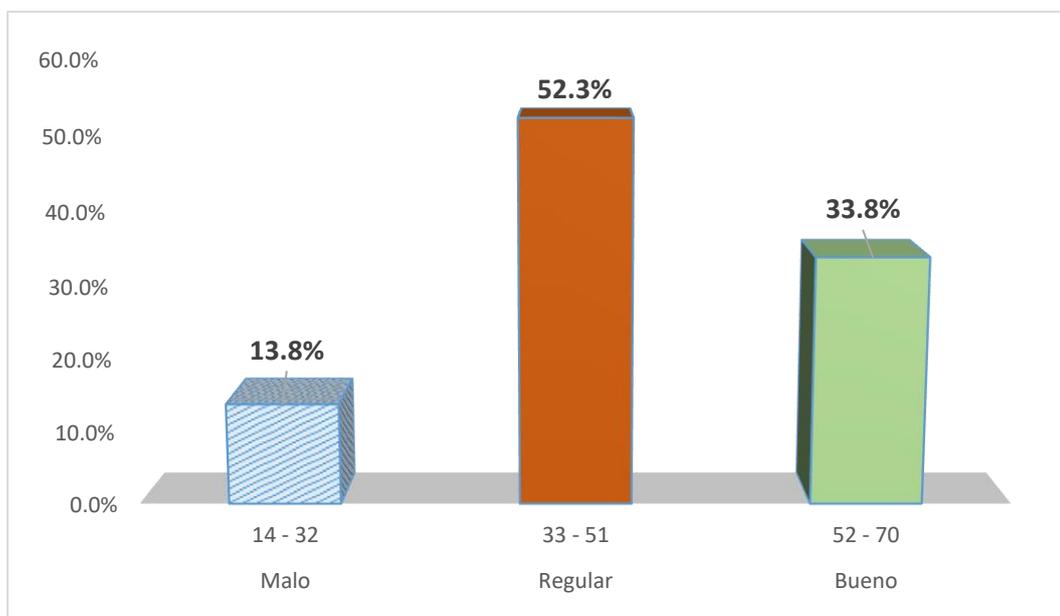


Figura 1. Frecuencias de la gestión administrativa

Fuente: Datos que provienen del cuestionario aplicado a la muestra

Interpretación:

Los resultados evidenciados para la variable gestión administrativa muestran lo siguiente:

Para malo que está en el intervalo de 14-32 puntos se obtiene un valor de 13.8%, para regular que está en el intervalo de 33-51 puntos el valor es de 52.3% y para bueno cuyo intervalo está entre 52-70 puntos este alcanza un valor 33.8%.

4.2. Nivel de gestión administrativa por dimensiones de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021

Tabla 1

Frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa

Dimensiones / Variable	Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Sistemas funcionales	Malo	3 - 6	8	12.3%
	Regular	7 - 10	32	49.2%
	Bueno	11 - 15	25	38.5%
	Total		65	100.0%
Sistemas administrativos	Malo	8 - 18	9	13.8%
	Regular	19 - 29	33	50.8%
	Bueno	30 - 40	23	35.4%
	Total		65	100.0%
Sistemas de control	Malo	3 - 6	12	18.5%
	Regular	7 - 10	35	53.8%
	Bueno	11 - 15	18	27.7%
	Total		65	100.0%

Fuente: Datos que provienen del cuestionario aplicado a la muestra

Interpretación:

Los resultados evidenciados en las dimensiones de la variable gestión administrativa es la siguiente:

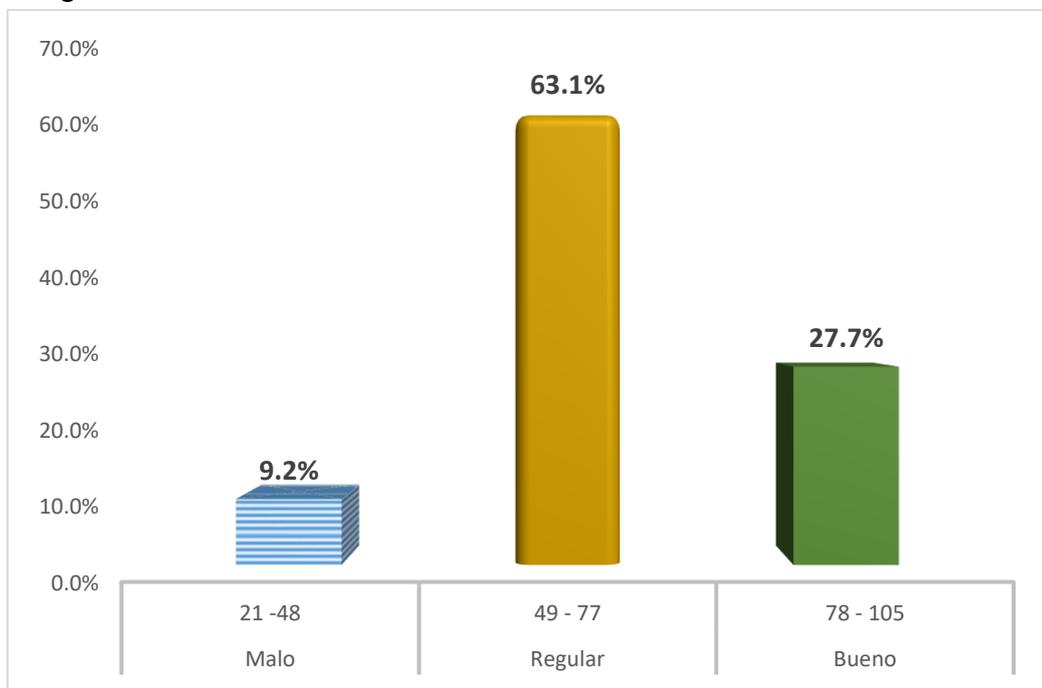
En la dimensión sistemas funcionales, de 65 trabajadores el 49.2% respondieron que es regular, el 38.5% es bueno y el 12.3% es malo.

En la dimensión sistemas administrativos, de 65 trabajadores el 50.8% contestaron regular, para el 35.4% es bueno y el 13.8 es malo.

En la dimensión sistemas de control, de 65 trabajadores, el 53.8% contestaron que es regular, para el 27.7% es bueno y el 18.5% es malo.

4.3. Analizar el nivel de la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021

4.4. *Figura 2. Frecuencias de la calidad de servicio*



Fuente: Datos que provienen del cuestionario aplicado a la muestra

Interpretación:

Los resultados evidenciados para la variable calidad de servicio muestran lo siguiente:

Para malo que está en el intervalo de 21-48 puntos se obtiene un valor de 9.2%, para regular que está en el intervalo de 49-77 puntos el valor es de 63.1% y para bueno cuyo intervalo está entre 78-105 puntos este alcanza un valor 27.7%.

4.5. Nivel de la calidad de servicio por dimensiones de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021

Tabla 2

Frecuencias de la calidad de servicio

Dimensiones / Variable	Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Trato durante la atención	Malo	5 - 11	5	7.7%
	Regular	12 - 18	42	64.6%
	Bueno	19 -25	18	27.7%
	Total		65	100.0%
Información	Malo	3 - 6	6	9.2%
	Regular	7 - 10	39	60.0%
	Bueno	11 - 15	20	30.8%
	Total		65	100.0%
Tiempo	Malo	3 - 6	5	7.7%
	Regular	7 - 10	43	66.2%
	Bueno	11 - 15	19	29.2%
	Total		67	103.1%
Accesibilidad	Malo	4 - 9	6	9.2%
	Regular	10 -14	42	64.6%
	Bueno	15-20	17	26.2%
	Total		65	100.0%
Resultado de la gestión	Malo	3 - 6	9	13.8%
	Regular	7 - 10	42	64.6%
	Bueno	11 - 15	14	21.5%
	Total		65	100.0%
Confianza	Malo	3 - 6	7	10.8%
	Regular	7 - 10	41	63.1%
	Bueno	11 - 15	17	26.2%
	Total		65	100.0%

Fuente: Datos que provienen del cuestionario aplicado a la muestra

Interpretación:

Los resultados evidenciados en las dimensiones de la variable calidad de servicios es la siguiente:

En la dimensión trato durante la atención, de 65 trabajadores el 64.6% respondieron que es regular, el 27.7% es bueno y el 7.7% es malo.

En la dimensión información, de 65 trabajadores el 60.0% contestaron regular, para el 30.8% es bueno y para el 9.2 es malo.

En la dimensión tiempo, de 65 trabajadores, el 66.2.8% contestaron que es regular, para el 29.2% es bueno y para el 7.7% es malo.

En la dimensión accesibilidad, de 65 trabajadores, el 64.6% contestaron que es regular, para el 26.2% es bueno y para el 9.2% es malo.

En la dimensión resultado de la gestión, de 65 trabajadores, el 64.6% contestaron que es regular, para el 21.5% es bueno y para el 13.8% es malo.

4.6. Relación entre la Gestión administrativa con la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021

Tabla 3

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,261	65	,000	,842	65	,000
Calidad de servicios	,343	65	,000	,784	65	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos que provienen del cuestionario aplicado a la muestra

Interpretación:

Los resultados que se expresan en la tabla 3, detallan la prueba para establecer la normalidad de las variables gestión administrativa y calidad de servicio, en donde se asumió como premisa que siendo una muestra mayor a 50 individuos fue aplicada la prueba de Kolmogorov-Smirnova, teniendo como condición para determinar la existencia de normalidad de una data si el nivel de significancia es mayor a 0.05, y en nuestro caso en ambos casos este valor es menor a 0.05, motivo por el cual inferimos que la distribución de los datos que fueron obtenidos con los cuestionarios no pertenecen a una curva normal, con lo que fue asumida la determinación de emplear el estadístico correlacional de Spearman para la determinación de la existencia de correlación de las variables.

Tabla 4

Relación entre variables

		Gestión administrativa	Calidad de servicios
Gestión administrativa	Rho de Spearman	1	,623**
	Significancia bilateral		,000
	N	65	
Calidad de servicios	Rho de Spearman	,623**	1
	Significancia bilateral	,623	
	N	65	65

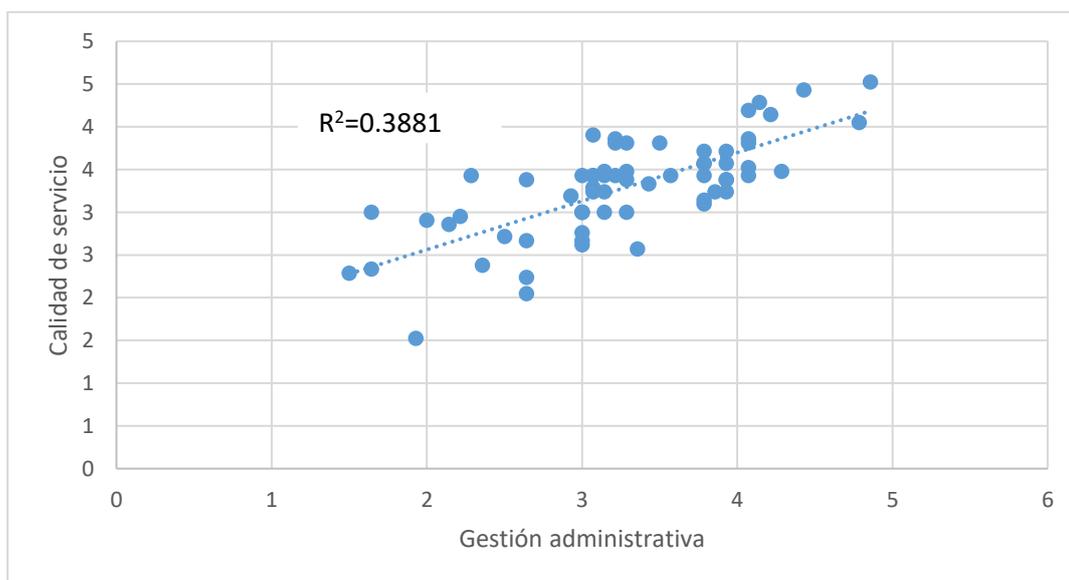
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Los valores que se expresan en la Tabla 4 evidencian una relación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.623, así como un nivel de significancia bilateral de p – valor ($0,000 < 0,05$) lo cual, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, donde se concluye que, existe relación entre la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 20121, siendo esto significativa positiva baja

Figura 3.

Dispersión de las variables



Fuente: Datos que provienen del cuestionario aplicado a la muestra

Interpretación:

Ahora procedemos a la definir la prueba de hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión administrativa con la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa con la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021.

Selección de significancia: Se define como $p < 0.05$

Análisis y decisión

Siendo $p < 0.05$, es decir igual a 0.00 se rechaza Ho y se acepta Ha. que dice: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa con la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados concernientes al objetivo general que fue, determinar la relación entre la Gestión administrativa con la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, nos indica la existencia de una correlación positiva baja, donde el valor del R de Spearman alcanza un valor de 0.623, y el coeficiente de determinación de 0.3881, es decir el 38.81% de los resultados que alcanza la calidad del servicio se ven influenciados por la gestión administrativa, siendo estos valores muy disímiles a lo indicado por Barrera & Izuiza (2018) se establece la existencia de una relación muy fuerte, entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad de Alto Amazonas, evaluados con el Rho de Spearman que obtiene un valor de 0.897, y por Alegría (2020) que dice, se ha determinado la existencia de relación de tendencia positiva en un nivel moderado entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020, siendo el valor del r de Pearson, 0.754.

Teniendo en consideración que la gestión administrativa engloba al conjunto de elementos que la gestión que lleva a cabo una entidad, es decir las acciones que conducen al cumplimiento de su misión que se plasman en los servicios que brinda, al tener un nivel de correlación de positiva baja, nos demuestra que los sistemas funcionales, administrativos y de control no vienen siendo implementados de forma correcta, pero a la vez los resultados de las intervenciones no tiene una misma proporcionalidad de performance desde la calidad de los servicios, por lo tanto en la misma dirección a lo afirmado por Ruíz & Delgado (2020) quienes al analizar las municipalidades de la región San Martín afirman que, el 60%, afirman que la gestión administrativa es primordial para la formulación de eficientes políticas internas en las entidades y que su eficiencia impactan en la calidad de los servicios al usuario.

Desde la perspectiva del cierre de brechas y la satisfacción de los usuarios de una entidad gubernamental, no tener una correlación muy alta para los elementos de la gestión administrativa con la calidad del servicio, pone en

contradicción su rol funcional y operativo para generar resultados que cubran las necesidades de los ciudadanos, y en el caso específico de la oficina de planeamiento y estadística de la Dirección Regional Agraria de San Martín, implica que estos no están contribuyendo a brindar la información para la toma de decisiones en las diferentes actividades productivas agrarias y por tanto alejados de la teoría de la gestión por resultados, donde Alvarado (2016) sustenta que para lograr resultados se deben articular las acciones con los fines que persiguen la entidad, por consiguiente la asignación de recursos se efectúa a una actividad solo si se tiene claramente definidos los resultados y a su vez los impactos a favor del cierre de brechas.

Para el objetivo específico 1, que fue conocer el nivel de gestión administrativa de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, este logra una puntuación de 63.1% en regular y 9.2% en malo, y solo un 27.7% de lo estima como bueno, es decir que para poco menos de 3/4 de los trabajadores esta presenta elementos de mejora para alcanzar los indicadores que lo conforman como parte de los instrumentos de gestión gubernamental, siendo estos valores muy similares a lo observado por Barrera & Isuiza (2018) quien al analizar una municipalidad de la región Loreto indica que, la gestión administrativa es valorada por los trabajadores como adecuada solo por el 25% y por un 19% de los vecinos.

Desde el concepto de la administración conducentes a generar los logros misionales y estratégicos que tiene una entidad pública, pues el fin porque se crea es generar las acciones para que se cumpla el rol del Estado de satisfacer las necesidades de la población, en este caso de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria, la información que generan tanto para el público interno que son las diferentes áreas de la DRASAM o para los productores agrarios no son eficientes o no tienen la relevancia que el caso amerita, esto porque solo poco más de 1 de 4 trabajadores lo considera como bueno, no cumpliéndose lo afirmado por Carrasco (2014), que define la gestión administrativa como los procesos mediante el cual se diseñan y operativizan acciones mediante el

empleo de recursos de humanos, materiales e intangibles en pro de conseguir un objetivo misional de una entidad.

De manera diferenciada las dimensiones que conforman la gestión administrativa en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, nos muestra valores relativamente similares en la valoración bueno para los sistemas funcionales y los sistemas administrativos con 38.5% y 35.4%, contrario a lo observado para los sistemas de control que alcanza 27.7%, siendo estos valores similares a lo observado por Ruíz & Delgado (2020) quien analizar una municipalidad indica que, el 80% de los estudios hacen mención que la calidad del servicio público es un proceso que tiene estándares que no cubren las expectativas de usuario, donde los elementos menos valorados son la fiabilidad, capacidad de respuesta y los elementos tangibles.

En lo específico a los sistemas administrativos y los funcionales, que corresponden a aquellos mediante se operativiza el accionar de los productos o servicios que oferta una entidad pública, implica que algunas de las condiciones operativas presenta elementos que no tienen una eficiencia para ser cumplida, como puede ser las limitaciones de orden logístico, de personal, pues todos los sistemas administrativos como el planeamiento, adquisiciones, inversiones, recursos humanos tienen como elementos clave las tecnologías de la información, sobre todo en los tiempos actuales que muchos procesos se ejecutan de manera remota, por tanto congruente con lo afirmado por Dieguez (2020) que indica que, los sistemas administrativos, en especial el presupuestal al no tener una adecuada interoperabilidad con los sistemas de planeamiento e inversiones ha generado que el trabajo remoto que se viene efectuando tenga limitaciones para generar una adecuada eficiencia en la prestación de los servicios, en especial los procesos para la adquisición de los bienes y obras necesarias para afrontar la pandemia y la reactivación económica post encierro.

Los sistemas de control al tener la más baja puntuación dentro de la gestión administrativa, indica que existe una mayor falencia en las acciones del comportamiento humano de los trabajadores hacia los principios y valores que

priman deben primar en una entidad, es decir no solo son carencia institucionales logísticas y de personal, sino también de actitudes para su cumplimiento, estando alejado de lo indicado por Tamayo (2016) que dice que el principio de del control, establece el cumplimiento de las regulaciones y la normativa y debe estar inmersa para todos los niveles de la organización del trabajo.

Sobre el análisis del nivel de la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021 que corresponde al objetivo específico 3, se obtiene que un 52.3% lo valora como regular, 13.8 como malo y 33.8% como bueno, es decir aproximadamente 2/3 de los trabajadores considera que estos no cumplen satisfactoriamente los indicadores para tener un nivel logro aceptable, siendo estos valores relativamente similar a lo observado por Barrera & Isuiza (2018) quien al analizar una municipalidad provincial de Loreto indica, con respecto a la calidad esta es valorada de forma adecuada por el 23% de los trabajadores y por el 10% de los vecinos.

Se dice que los factores de la calidad de los servicios públicos por lo general no tienen una valoración alta, principalmente porque muchos de los elementos de la calidad no se encuentran definidos por estándares de medición, o porque la población conoce poco de los elementos productivos que lo generan y por tanto no tienen criterios uniformes para valorarlos, mucho más cuando se comparan con servicios privados, que tiene por naturaleza mayores ventajas para generar mejores prestaciones de los servicios que brinda, por tanto en el caso de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la DRASAM siendo sus servicios con una alta valoración técnica de la información que genera, es posible que no se valoren adecuadamente la forma cómo esta pueda ser aprovechada, o simplemente no es de fácil acceso, lo que se complementa con lo afirmado por Sanabria, Romero y Flores (2015) que dice, la calidad en la gestión pública no es un factor unívoco de orden técnico, sino que además surge de la respuesta sociológica del accionar de los usuarios donde los usuarios lo valoran en la medida que logran satisfacer las demandas de la población.

Desde las dimensiones de la calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, el nivel de logro en todos los casos la valoración más alta lo obtiene regular en aproximadamente 6 de cada 10 trabajadores, lo que demuestra que cualquier intervención para mejorar la calidad de los servicios esta debe responder a una intervención integral, y estos valores a su vez demuestran lo indicado por Cepeda y Cifuentes (2019) que dice que, los criterios de calidad siguen siendo un tema que no logra interiorizarse como parte del paradigma de la nueva gestión pública y que tenga al ciudadano como eje central de cualquier intervención.

Si todos los elementos de la calidad, tanto los asociados a la configuración técnica del servicio como a los elementos intangibles que lo componen, nos indica que la calidad del servicio responde a atributos que se conjugan entre sí y basta con que uno de ellos no cumpla las expectativas de los usuarios para aminorar su valor de logro, condición que se observa en la institución evaluada, siendo esta afirmación complementada con lo afirmado por Izquierdo (2021) que dice, la calidad del servicio un elemento técnico, no puede ser conceptualizado sólo desde lo intangible que puedan tener las percepciones de cada usuario, y si bien se ha definido ya una norma técnica de la calidad de los servicios, esta es muy genérica por tanto falta implementar estándares de medición para cada producto o servicio que oferta el Estado y a su vez reafirmada por la teoría del Resultado o Desempeño, donde Benito, et al, (2019) indica que la calidad de un servicio es el resultado del desempeño de los atributos que posee y la forma como lo percibe el usuario.

VI. CONCLUSIÓN

- 6.1 La relación entre la gestión administrativa y la calidad de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es positiva baja, donde el correlacional de Spearman es igual a $r=0.623$, la significancia bilateral igual a 0.00, y el coeficiente de determinación $r^2=0.3881$
- 6.2 El nivel de gestión administrativa en de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es regular para el 52.3% de los trabajadores, bueno con 33.8% y malo con 13.8%
- 6.3 El nivel de la gestión administrativa por dimensiones en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es regular para los sistemas funcionales con 49.2%, sistemas administrativos con 50.8% y sistemas de control con 53.8%.
- 6.4 El nivel de la calidad de servicios en de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es regular para el 63.1% de los trabajadores, bueno con 27.7% y malo 9.2%
- 6.5 El nivel de la calidad de servicio por dimensiones en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es regular para trato durante la atención con 64.6%, información con 60.0%, tiempo con 66.2%, accesibilidad con 64.6%, resultados de gestión con 64.6% y confianza con 63.1%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Director de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín a estructurar un Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) sustentado en la gestión por procesos de la gestión administrativa y la calidad de los servicios que brinda.
- 7.2. Al Jefe de la Oficina de Planeamiento y Estadística de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín a generar talleres de formación destinados a la mejora de los sistemas administrativos como parte integrante de los planes de Desarrollo de Capacidades.
- 7.3. Al Director de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín establecer procesos de sistematización de experiencias basadas en las lecciones aprendidas y las buenas practicas de gestión y emplear procesos de retroalimentación de procesos para la mejora de la gestión administrativa institucional.
- 7.4. Al Jefe de Personal de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín a desarrollar como parte de la Gestión del Rendimiento estándares de medición de la calidad de los servicios que brindan los trabajadores y las áreas como elemento de mejora continua de la entidad.
- 7.5. Al Jefe de la Oficina de Planeamiento y Estadística de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, Loreto, a diseñar un modelo de gestión de la calidad de los servicios basados en nivel de medición de indicadores de eficiencia, eficacia, calidad y economía, por las metas de cumplimiento de los programas presupuestales que se implementan.

REFERENCIAS

- Abanto, E. (2014). Diseño y Desarrollo del proyecto de investigación: Guía del aprendizaje. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Alegría, J. (2020) Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52266/Alegria_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alfaro, R. y Saavedra, V. (2016) Los servicios públicos en el Perú: Una mirada preliminar. <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Aliaga, P (2018) Los Planes Estratégicos: Indicadores de Cumplimiento en la Gestion Pública. Lima. Perú: Palestra editores
- Aliaga, S. & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Alvarado, O. . (2016). Elementos de administración general. Lima: Editorial Udegraf.
- Amaro , M. (2010). Gestión administrativa en medicina familiar. La Habana: Universidad de La Habana.
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., Escalante, J.L.(2020) La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Revista Propósitos y Representaciones. Vol. 9. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Ávila, H. (2011). Influencia de la Calidad de Servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud del Callao. Peru

- Bao, C. L., Marcelo, M. L., Gutiérrez, M. B., Bardales, R. V., Corcino, F. E., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Barrera, A.M. & Isuiza, M.A. (2018) Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. Vol. 5, N° 1 *Revista Gobierno y Gestión Pública* 5(1), 91 - 110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Bernardo, M. & Simon, A. (2015) Multiple standards: is this the future for organizations? In: EGOS. European Group for Organizational Studies. EGOS Conference 2015, EGOS, 2015. http://www.egosnet.org/jart/prj3/egos/resources/dbcon_def/uploads/JcUDK_BernardoandSimon_EGOS_Subtheme_15.pdf
- Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95–103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2017). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. <https://doi.org/8420542628>
- Cano, C.A. (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Carrasco, P. (2014). *Calidad, Productividad y Competitividad – La Salida de la Crisis*. Chile.
- Carrillo, E. (2016). Medición de la atención al cliente: Un nuevo examen y la prórroga. *Revista de marketing* Vol. 56 (Julio), pp. 55-68.
- Casadesus, M.; Karapetrovic, S.; Heras, I (2016). Empirical analysis of integration within the standards-based integrated management *International Journal for Quality Research Systems*, v. 4, n. 1 p. 25-35.
- CEPAL (2018) *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Santiago, Chile: CEPAL.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado>

Cedamano, M (2020) Retos para la gestión pública peruana en tiempos del Covid19. Huancayo. Universidad Continental.

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/retos-para-la-gestion-publica-peruana-en-tiempos-del-covid19>

Cepeda, J.P., Cifuentes, W. (2019) Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. Podium, N°.36.

<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>

Cesário, F., & Chambel, M. J. (2017). Linking organizational commitment and work engagement to employee performance. Knowledge and Process Management, 24(2), 152-158. <https://doi.org/10.1002/kpm.1542>

Chanamé, D (2020) 4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver. Huancayo: Universidad Continental.

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>

CONCYTEC (2016) Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Rreglamento RENACYT. Lima. Perú. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Contraloría General de la República – CGR (2021) Sistematización de los Informes de Cumplimiento a las adquisiciones durante la pandemia. Lima. Perú. <https://www.gob.pe/9257-acceder-a-los-informes-de-servicios-de-control-realizados-por-la-contraloria>

Defensoría del Pueblo (2019) Informe Anual de Reporte de Denuncias. Lima: Oficina de Informes Defensoriales. https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2020/05/I_Informe_gestion_2019.pdf

Dieguez, G (2020) La pandemia del COVID 19: Cuatro reflexiones en torno al rol del Estado y las capacidades de gestión pública. Colombia: CIPPEC.

<https://www.cippec.org/textual/la-pandemia-del-covid-19-cuatro-reflexiones-en-torno-al-rol-del-estado-y-las-capacidades-de-gestion-publica/>

Dirección Regional de Agricultura de San Martín – DRASAM (2021) Informe de Evaluación del Plan Operativo Institucional Primer Semestre 2021. Moyobamba. Perú.

Escalante, P.F (2015) Introducción a la administración y gestión pública. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf

Ferreira, M.; Santos, G. & Silva, R. (2015) Integration of Standardized Management Systems: A Dilemma? *Systems*, n. 3, 2015, p. 45-59. <http://www.mdpi.com/journal/systems>

Guerrero, M. (2016). *Incidencia de la capacitación en la ciudad de servicio de los socios, choferes y personal administrativo de la Cooperativa de transportes en Taxis Plaza del Valle del Cantón Rumiñahui 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17614/1/68909_1.pdf

Hermosa, E., (2018). *El Control Interno*. Lima. Palestra editores

Hurtado, R. (2008). *Calidad de servicio percibida en el sector publico*. Chile.

Izquierdo, J.R (2021) La calidad de servicio en la administración pública peruana. *Revista Ciencia y Tecnología de la Universidad* <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

León, S. (2017), *Gestión administrativa y calidad servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Machín, M.M., Sánchez, B.S., López, M.L. & Puentes, P.L. (2019) La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana.

Cooperativismo y Desarrollo, 7(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200212

Mejía, W. (2011). Administración (10° ed.). México: Data Color Impresores S. A. de C. V.

Morais, H.B. (2020) Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Año 05, Ed. 11, Vol. 24, págs. 42-57.
<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/calidad-y-satisfaccion>

Mori, H. (2021). Cambio de gestión administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos. El caso de la region Amazonas. Revista Gobierno y Gestión Pública, 8(2), 100 -124.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.06>

Paz y Esperanza (2019) Una aproximación a la gestión administrativa del Gobierno Regional de San Martín. Moyobamba. Perú

Presidencia de Consejo de Ministros (2016) Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios Públicos. Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Rodríguez, A. y Velásquez, F. (2016) Municipio y servicios públicos. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Ottawa, Canada.
<https://id-bncdrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/15293/101308.pdf?sequence=1>

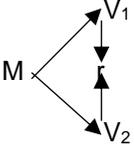
Rodríguez, J.E. (2019) De los sistemas de gestión al modelo integrado de planeación y gestión en el sector público: una revisión del caso colombiano. ReAd, Revista Electrónica de Administración. Brasil.
<https://www.scielo.br/j/read/a/n3Dmvtqvr98ZLRFkGLkZpGL/?lang=es>

- Ruíz, R., & Delgado, D. J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Saldaña, J (2015) *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Sanabria, P. E., Romero, V. del C., & Flórez, C. I. (2015). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165–213. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.27.2014.06>
- Soto, C.A. (2020) *La Gestión Pública en el Perú. Marco general y sistemas administrativos*. Perú: C & R Consultores y Gestores S.A.C. http://www.sancristoballibros.com/libro/la-gestion-publica-en-el-peru_86200
- Tamayo, N. (2016). Inclusión para el desarrollo: Retos de la administración pública cubana actual. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 4(2), 44-50. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322016000200004
- Valaei, N., & Rezaei, S. (2016). Job satisfaction and organizational commitment: an empirical investigation among ICT-SMEs. *Management Research Review*, 39(12), 1663–1694. <http://doi.10.1108/MRR-09-2015-0216>
- Velásquez, D. (2011). *Medición de la Satisfacción de Usuarios de la Universidad del Valle*. Colombia.
- Yousef, D. A. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A study in the local government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77-88. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217>

ANEXOS

Matriz de Operacionalization de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Conjunto de intervenciones conducentes al logro de los fines, propósitos, objetivos y metas de las entidades que están definidos en las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo (Aliaga, 2018)	Determinación valorativa de la gestión administrativa en la Oficina de Planeamiento y Estadística de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, desde los sistemas funcionales, sistemas administrativos y sistemas de control, medido mediante una encuesta dirigida a los trabajadores	Sistemas funcionales	-Funciones según el PDC -Funciones según el PEI - Funciones según el Presupuesto Institucional	Ordinal
			Sistema administrativos	- Planeamiento estratégico - Presupuesto Público - Inversión pública - Gestión de recursos humanos - Gestión de las contrataciones - Tesorería - Contabilidad	
			Sistemas de control	- Sistema de control interno - Auditorías internas - Auditorías externas	
Calidad de servicios	Valoración en que los servicios y bienes que brinda el Estado logran satisfacer las demandas de la población, es decir el nivel como los servicios y bienes se adecúan la finalidad y los propósitos que los ciudadanos esperan lograr, debiendo para ello las entidades gubernamentales organizarse de forma efectiva para lograr el resultado con un eficiente empleo de los recursos (PCM, 2018)	Determinación valorativa de la calidad de servicios en la Oficina de Planeamiento y Estadística de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín desde los elementos del trato durante la atención, la información, el tiempo, la accesibilidad y el resultado de la gestión medido mediante una encuesta dirigida a los trabajadores	Trato durante la atención	- Empatía en la atención - Calidez de la atención - No discriminación - Respeto a atención preferente - Lenguaje inclusivo	Ordinal
			Información	- Calidad de la información - Oportunidad de la información - Empleo de TIC en los servicios	
			Tiempo	- Tiempo en función del servicio prestado - Tiempo para atender reclamos - Tiempo para dar respuesta al reclamo	
			Accesibilidad	- Ubicación de los servicios - Facilidades de acceso al servicio - Cobertura de los servicios - Trabas burocrática	
			Resultado de la gestión	- Estándares técnicos del servicio - Errores en el servicio - Cumplimiento de metas del servicio	
			Confianza	- Probidad del accionar en el servicio - Profesionalismo en la atención - Satisfacción del usuario	

Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021	Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021	Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), San Martín 2021, es buena.																						
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																						
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Gestión administrativa V2= Calidad de servicio r = Relación entre variables</p>	<p>Población 123 trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, s</p> <p>Muestra 65 trabajadores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1240 387 1413 422">Variables</th> <th data-bbox="1413 387 1756 422">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1240 422 1413 515" rowspan="3">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1413 422 1756 458">Sistemas funcionales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 458 1756 493">Sistemas administrativos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 493 1756 528">Sistema de Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1240 528 1413 708" rowspan="5">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1413 528 1756 563">Trato durante la atención</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 563 1756 598">Información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 598 1756 633">Tiempo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 633 1756 668">Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 668 1756 708">Resultado de la confianza</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Sistemas funcionales	Sistemas administrativos	Sistema de Control	Calidad de servicio	Trato durante la atención	Información	Tiempo	Accesibilidad	Resultado de la confianza	<table border="1"> <tbody> <tr> <td data-bbox="1413 387 1756 422">Sistemas funcionales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 422 1756 458">Sistemas administrativos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 458 1756 493">Sistema de Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 493 1756 528">Trato durante la atención</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 528 1756 563">Información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 563 1756 598">Tiempo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 598 1756 633">Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 633 1756 668">Resultado de la confianza</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1413 668 1756 708">Confianza</td> </tr> </tbody> </table>	Sistemas funcionales	Sistemas administrativos	Sistema de Control	Trato durante la atención	Información	Tiempo	Accesibilidad	Resultado de la confianza	Confianza
Variables	Dimensiones																							
Gestión administrativa	Sistemas funcionales																							
	Sistemas administrativos																							
	Sistema de Control																							
Calidad de servicio	Trato durante la atención																							
	Información																							
	Tiempo																							
	Accesibilidad																							
	Resultado de la confianza																							
Sistemas funcionales																								
Sistemas administrativos																								
Sistema de Control																								
Trato durante la atención																								
Información																								
Tiempo																								
Accesibilidad																								
Resultado de la confianza																								
Confianza																								

Instrumentos de recolección de datos

Ficha de encuesta variable: Gestion administrativa

Tipo de trabajador: Gerente () Autoridad () Otro ()

Tiempo en la entidad: _____ Sexo: _____ Edad : _____ Fecha : _____

Instrucciones:

La presente constituye una encuesta para recoger percepciones sobre la gestión administrativa y los servicios públicos en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)

Se solicita responder las preguntas con sinceridad, pues la presente es un estudio de investigación, su finalidad es académica, y no involucra ningún proceso de control gubernamental y ni de evaluación de desempeño laboral.

La escala de valoración para cada ítem es el siguiente:

1=Muy malo 2= Malo 3= Regula 4= Bueno 5= Muy bueno

Ítems

escala

	1	2	3	4	5
Sistemas funcionales					
1. ¿Cómo valora la incorporación de las funciones encargadas a la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), en el Plan de Desarrollo Concertado según las necesidades de la población?					
2. ¿Cuál es su valoración de la incorporación de las funciones encargadas a la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), en el Plan Estratégico Institucional según las necesidades de la población?					
3. ¿Cuál es su valoración de la incorporación de las funciones encargadas a la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), en el Presupuesto Institucional según las necesidades de la población?					
Sistemas administrativos					
4. ¿Cuál es su evaluación del sistema de planeamiento estratégico en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),?					
5. ¿Cuál es su evaluación de los procedimientos de ejecución del presupuesto público en la Oficina de Planeamiento y					

Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),??					
6. ¿Cuál es su evaluación del sistema de inversión pública en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),??					
7. ¿Cuál es su evaluación de la gestión de recursos humanos en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),??					
8. ¿Cuál es su evaluación de la gestión de las contrataciones en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),??					
9. ¿Cuál es su evaluación del sistema de planeamiento estratégico en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),??					
10. ¿Cuál es su evaluación del sistema tesorería la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),?					
11. ¿Cuál es su evaluación del sistema contabilidad en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),??					
Sistemas de control					
12. ¿Cuál es su evaluación del sistema de control interno en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),??					
13. ¿Cuál es su evaluación de las auditorías internas en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),?					
14. ¿Cuál es su evaluación de las auditorías externas en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM),?					

Fuente : Soto (2020)

Ficha de encuesta variable: Calidad de servicio

Tipo de trabajador: Gerente () Autoridad () Otro ()

Tiempo en la entidad: _____ Sexo: _____ Edad : _____ Fecha : _____

Instrucciones:

La presente constituye una encuesta para recoger percepciones sobre la gestión administrativa y los servicios públicos en la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)

Se solicita responder las preguntas con sinceridad, pues la presente es un estudio de investigación, su finalidad es académica, y no involucra ningún proceso de control gubernamental y ni de evaluación de desempeño laboral.

La escala de valoración para cada ítem es el siguiente:

1=Muy malo 2= Malo 3= Regula 4= Bueno 5= Muy bueno

N° Preg.	Dimensiones / Indicadores	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Trato durante la atención					
1	¿Cómo valoras la empatía en la atención como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
2	¿Cómo valoras la calidez de la atención al usuario como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
3	¿Cómo valoras la No discriminación en la atención al usuario como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
4	¿Cómo valoras el respeto a la atención preferente de los usuarios como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
5	¿Cómo valoras el uso del lenguaje inclusivo en la atención al usuario como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					

	Dimensión: Información					
6	¿Cómo valoras la calidad de la información brindada al usuario como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
7	¿Cómo valoras la oportunidad de la información entregada al usuario como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
8	¿Cómo valoras el empleo de TIC en los servicios al usuario como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
	Dimensión: Tiempo					
9	¿Cómo valoras el tiempo en función del servicio prestado como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
10	¿Cómo valoras el tiempo para atender reclamos como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
11	¿Cómo valoras el tiempo para dar respuesta al reclamo como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
	Dimensión: Accesibilidad					
12	¿Cómo valoras la ubicación de los servicios como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
13	¿Cómo valoras las facilidades de acceso al servicio como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
14	¿Cómo valoras la cobertura de los servicios como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
15	¿Cómo valoras la existencia de Trabas burocráticas como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
	Dimensión: Resultado de la gestión					
16	¿Cómo valoras los Estándares técnicos del servicio como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la					

	Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
17	¿Cómo valoras la no existencia de errores en el servicio como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
18	¿Cómo valoras el cumplimiento de metas del servicio como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
	Dimensión: Confianza					
19	¿Cómo valoras la probidad del accionar en el servicio como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
20	¿Cómo valoras el profesionalismo en la atención como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					
21	¿Cómo valoras la satisfacción del usuario como parte de la calidad de servicios que brinda la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM)					

Fuente: PCM (2016)

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín

Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo

Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio

Autor (s) del instrumento (s): Flores Paredes Wilser

II. 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.					0
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					0
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio					0
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				0	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					0
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio				0	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					0
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio					0
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					0
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					0
PUNTAJE TOTAL					48	

(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 APLICABILIDADEL INSTRUMENTO ES ADECUADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 25 de Octubre de 2021


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Flores Paredes Wilser

II. 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, 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: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Gestión Administrativa				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: Gestión Administrativa					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					4	

(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 instrumento es adecuado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1

Tarapoto, 25 de Octubre de 2021



 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria

Instrumento de evaluación : Cuestionario en Gestión Administrativa

Autor (s) del Instrumento (s): Flores Paredes Wilser

II. 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, 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: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Gestión Administrativa					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: Gestión Administrativa				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

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de noviembre de 2021.



José Manuel Delgado Bardales
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Delgado Barales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad del servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Flores Paredes Wilser

II. 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, 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 del servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: Calidad del servicio					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 del 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						48

(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

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de noviembre de 2021.



José Manuel Delgado Barales
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Flores Paredes Wilser

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICACIONES	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, 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: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permite 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: Gestión Administrativa				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: Gestión Administrativa				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					44	

(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

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Tarapoto, 25 de octubre de 2021



ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
 DOCTORA
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Flores Paredes Wiser

II. 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, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológica, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan 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: Calidad del servicio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoge 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 del 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					44	

(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

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 25 de octubre de 2021



ING. LINDSEY MONTILLA PÉREZ
 EXP. EN
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Selo personal y firma

CONSTANCIA

El Director de la Dirección Regional de Agricultura,

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **WILSER FLORES PAREDES**, de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio de la Oficina de Planeamiento y Estadística Agraria de la DRASAM, 2021", en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA
Ing. Edwin N. Marina Trigoso
DIRECTOR REGIONAL

Tarapoto, 25 de octubre del 2021

BASE DE DATOS

Gestión administrativa														Calidad de servicios																							
Sistemas funcionales			Sistemas administrativos								Sistemas de control			Trato durante la atención			Información			Tiempo			Accesibilidad			Resultado de la gestión			Confianza								
Enc.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		
1	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3		
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3		
4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4		
5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
6	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
12	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
13	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
14	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	
16	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	5	5	4	2	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
23	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
25	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
26	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
27	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
29	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
30	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
31	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
32	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	

24 3 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4
25 4 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3
26 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4
27 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 5 3 3
28 5 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 3 4 4
29 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 4 3 2
30 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3
31 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 5 3 3
32 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 5 3 4 4
33 3 3 3 3 3 3 2 3 2 2 3 2 2 3
34 4 4 5 4 4 4 3 4 3 3 5 3 3 4
35 3 2 2 3 3 2 4 3 4 4 2 5 4 2
36 3 4 4 5 5 4 5 3 5 5 4 4 5 4
37 2 1 1 2 2 1 3 2 3 3 1 3 3 1
38 3 3 3 4 4 3 4 3 4 4 3 4 4 3
39 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
40 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3
41 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4
42 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
43 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3
44 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 4 4 5
45 2 2 2 2 2 2 2 2 4 2 2 3 4 2
46 3 3 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4
47 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4
48 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
49 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4
50 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 2 2
51 3 3 3 4 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3
52 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4

34 3 3 3 3 3 5 3 3 3 3 3 3 3 3
35 4 4 5 4 5 2 5 4 3 5 4 3 4 3 3
36 5 5 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3
37 3 3 3 3 3 1 3 3 3 3 3 3 3 3
38 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4
39 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
40 3 3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3
41 4 4 3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3
42 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 4 3 4
43 4 4 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 4 3
44 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4
45 3 3 3 4 3 2 2 2 2 3 2 2 2 2
46 5 5 4 4 4 2 4 5 3 4 4 3 4 3
47 4 4 5 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4
48 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2
49 4 4 5 4 5 4 5 4 4 5 5 4 5 3
50 2 2 4 2 4 2 4 2 2 4 4 2 4 2
51 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
52 4 4 3 4 4 4 3 4 4 3 4 4 4 3
53 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
54 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3
55 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3
56 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 5 5
57 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
58 5 5 3 5 4 4 3 5 5 3 4 5 4 4
59 4 4 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 4 4
60 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
61 4 4 4 5 4 5 4 4 5 4 4 5 4 5
62 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4
63 3 3 3 2 3 1 2 2 2 3 2 3 3 3
64 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2
65 4 4 4 3 4 2 4 4 2 4 4 2 4 2

53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4
59	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
60	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
61	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
62	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
63	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
64	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20321183213
DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal: ING. TITO JOSIP JAIME HIDALGO	
Nombres y Apellidos TITO JOSIP JAIME HIDALGO	DNI: 25759768

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y ESTADÍSTICA AGRARIA DE LA DRASAM, 2021	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos WILSER FLORES PAREDES	DNI: 41501366

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

Lugar y Fecha: Tarapoto, 06 de diciembre del 2021


GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA
Firma: 
Tito Josip Jaime Hidalgo
(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y ESTADÍSTICA AGRARIA DE LA DRASAM, 2021", cuyo autor es FLORES PAREDES WILSER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 la 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.

TARAPOTO, 14 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID 0000-0003-3911-3806	Firmado digitalmente por: SSANCHEZDA2081 el 05-04-2022 08:43:47

Código documento Trilce: TRI - 0222467