



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Eficacia de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Zoila Rosa Romero Rucoba

ASESOR:

Mg. Hugo Elías Bernal Lozano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planeamiento y desarrollo de organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2017

Página del jurado


.....
Dr. Clifor Daniel Sosa de la Cruz
LIC. EN TURISMO Y HOTELERÍA
ODMUTOR - SM N° 10-004
.....

Presidente


.....
MBA. Oscar Eddy Alarcón
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
Secretario


.....
Lic. Mg. Hugo Elio Bernal Lozano
DOCENTE E INVESTIGADOR
DE POSTGRADO

Dedicatoria

A mis abuelos Segundo y Esperanza, quienes son mi soporte día a día, tanto emocional y psicológicamente.

A mi hija Luana por ser el pilar más grande que me dio la vida.

Agradecimiento

A Dios, por ser mi fortaleza y poner las ganas de seguir adelante.

A mi asesor Mg. Hugo Elías Bernal Lozano por su constante perseverancia en las asesorías.

A los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, en especial, al área de control patrimonial por ayudarme con la información necesaria brindada para el logro de esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Zoila Rosa Romero Rucoba, con DNI N° 70668082, me presento ante el jurado encargado de la evaluación de mi tesis y expongo:

A bien de cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que todos los datos, la documentación e información presentada en mi tesis son veraces y legítimos.

Tarapoto, Julio de 2017



Zoila Rosa Romero Rucoba

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Me dirijo ante ustedes para someter a vuestro criterio la presente Tesis titulada **“Eficacia de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016”**, con la finalidad de determinar la relación de la incidencia entre las variables de materia estudio.

Para el desarrollo y culminación de mi tesis conté con el apoyo del Mg. Hugo Elías Bernal Lozano, con la finalidad de cumplir con los requisitos que me permitan adquirir el Título Profesional de Licenciada en Administración.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1.Realidad problemática	14
1.2.Trabajos previos	16
1.3.Teorías relacionadas al tema	18
1.4.Formulación del problema	27
1.5.Justificación del estudio	27
1.6.Hipótesis	28
1.7.Objetivos	28
II. MÉTODO	30
2.1.Diseño de investigación.....	30
2.2.Variable, operacionalización	31
2.3.Población y muestra	33
2.4.Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5.Métodos de análisis de datos	35
2.6.Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	77
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS	85
ANEXOS.....	88
- Matriz de consistencia	
- Instrumento de medición	
- Validación del instrumento	

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión administrativa	377
Tabla 2. Indicador de objetivos.....	388
Tabla 3. Indicador de estrategias	39
Tabla 4. Indicador de metas	411
Tabla 5. Indicador de estructura	42
Tabla 6. Indicador de administración de recursos humanos	433
Tabla 7. Indicador de motivación.....	444
Tabla 8. Indicador de liderazgo	455
Tabla 9. Indicador de comunicación	466
Tabla 10. Indicador de normas.....	477
Tabla 11. Indicador de acción.....	488
Tabla 12. Indicador de comparación	49
Tabla 13. Calidad de servicio	500
Tabla 14. Indicador de equipamiento de equipos modernos	511
Tabla 15. Indicador de instalaciones agradables.....	533
Tabla 16. Indicador de apariencia personal.....	544
Tabla 17. Indicador de elementos tangibles atractivos.....	555
Tabla 18. Indicador de cumplimiento de las promesas.....	566
Tabla 19. Indicador de interés en la resolución de los problemas	577
Tabla 20. Frecuencias del indicador de realización del servicio a la primera	588
Tabla 21. Indicador de conclusión en el plazo prometido.....	59
Tabla 22. Indicador de ausencia de errores	600
Tabla 23. Indicador de personal comunicativo	611
Tabla 24. Indicador de personal rápido	622
Tabla 25. Indicador de personal colaborador	633
Tabla 26. Indicador de persona informado	644
Tabla 27. Indicador de personal que trasmite confianza	655
Tabla 28. Indicador de clientes seguros con el proveedor	677
Tabla 29. Indicador de personal amable	688
Tabla 30. Indicador de personal bien formado	69
Tabla 31. Indicador de atención individualizada al cliente.....	700

Tabla 32. Indicador de horario conveniente.....	711
Tabla 33. Indicador de atención personalizada de los colaboradores	722
Tabla 34. Indicador de preocupación por el interés del cliente.....	733
Tabla 35. Indicador de comprensión del cliente	744

Índice de figuras

Figura 1. Gestión administrativa	377
Figura 2. Indicador de objetivos.....	39
Figura 3. Indicador de estrategias	400
Figura 4. Indicador de metas	411
Figura 5. Indicador de estructura.....	422
Figura 6. Indicador de administración de recursos humanos	433
Figura 7. Indicador de motivación.....	444
Figura 8. Indicador de liderazgo	455
Figura 9. Indicador de comunicación.....	466
Figura 10. Indicador de normas.....	477
Figura 11. Indicador de acción	488
Figura 12. Indicador de comparación	49
Figura 13. Calidad de servicio	500
Figura 14. Indicador de equipamiento de equipos modernos.....	522
Figura 15. Indicador de instalaciones agradables	533
Figura 16. Indicador de apariencia personal.....	544
Figura 17. Indicador de elementos tangibles atractivos.....	555
Figura 18. Indicador de cumplimiento de las promesas	566
Figura 19. Indicador de interés en la resolución de los problemas.....	577
Figura 20. Indicador de realización del servicio a la primera.....	588
Figura 21. Indicador de conclusión en el plazo prometido.....	59
Figura 22. Indicador de ausencia de errores	600
Figura 23. Indicador de personal comunicativo	611
Figura 24. Indicador de personal rápido	622
Figura 25. Indicador de personal colaborador	633
Figura 26. Indicador de persona informado.....	644
Figura 27. Indicador de personal que trasmite confianza	666
Figura 28. Indicador de clientes seguros con el proveedor	677
Figura 29. Indicador de personal amable	688
Figura 30. Indicador de personal bien formado	69
Figura 31. Indicador de atención individualizada al cliente.....	700
Figura 32. Indicador de horario conveniente	711

Figura 33. Indicador de atención personalizada de los colaboradores 722
Figura 34. Indicador de preocupación por el interés del cliente..... 733
Figura 35. Indicador de comprensión del cliente 744

RESUMEN

La presente investigación “Eficacia de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016”, tiene como objetivo general determinar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016; para ello se tuvo una población conformada por 1120 usuarios, dato obtenido de los registros de ingreso de documentos y con una muestra de 286 usuarios, a los cuales se aplicaron las encuestas; el diseño de investigación es correlacional. Así mismo, se realizó una prueba piloto a través del Alfa de cronbach, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para el cálculo de la correlación, llegando a la conclusión principal de que la gestión administrativa incide de forma directa y significativa en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, relación.

ABSTRACT

The present research "Effectiveness of the administrative management and its impact on the quality of service to the user in the Regional Direction of Agriculture San Martín in the year 2016"; has as general objective to determine the incidence of the effectiveness of the administrative management in the quality Of service to the user in the Regional Direction of Agriculture San Martín in the year 2016, for it was had a population conformed by 1120 users; data obtained from the records of entrance of documents and a sample of 286 users, to whom they were applied The research design is correlational. In addition, a pilot test was performed using cornbrash's Alpha, the Spearman correlation coefficient was used to calculate the correlation, reaching the main conclusion that the administrative management has a direct and significant impact on the quality of care to the user in the Regional Direction of Agriculture San Martín.

Key word: Administrative management, quality of service, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día la globalización ha provocado cambios en el mundo organizacional, generando impacto en las estructuras políticas y administrativas de las entidades e instituciones; por tal motivo, que exigen modernización de manera significativa en la eficacia de la gestión administrativa y el servicio que se brinda al usuario o cliente para responder a la demanda de la sociedad.

En el Perú, la gestión administrativa implica el uso los principios de economía, simplicidad, uniformidad, antiformalismo, celeridad, información, racionalidad. Por lo tanto, en una sociedad organizada, los ciudadanos desean realizar diferentes procedimientos; tramites y precisamente para llegar a la obtención de estos permisos, los ciudadanos deben seguir un procedimiento administrativo los cuales se encuentran vertebrados por ciertos principios e instituciones que se esbozarán con el estudio de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

El Gobierno Regional es la sede central de la Dirección Regional de Agricultura San Martín que está al mando de todo el funcionamiento que se viene desarrollando en las diferentes ciudades; por ende, se considera una cierta cantidad de personal que está al mando del Director para entender la problemática, nos regimos en el proceso cotidiano de las actividades desarrolladas, tanto es el usuario y el trabajador que son indispensables para todo trabajo realizado en este campo que es lo rural y lo agrario en beneficio de la sociedad, todos sus procesos administrativos se acogen al Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, si bien es cierto que ayuda a cumplir con su misión, visión o propósito dando equilibrio al rol que desenvuelve cada trabajador. Para que dicha gestión sea eficaz, debe incorporar nuevas herramientas administrativas, donde se emplearían de manera adecuada los recursos

disponibles; tal es el caso de la gestión de recursos humanos, la gestión de recursos naturales, poniendo en conocimiento las fortalezas y debilidades de las diversas áreas.

La Dirección Regional de Agricultura San Martín, presenta deficiencias en cuanto a su gestión administrativa, existiendo altibajos en el proceso administrativo de la institución (planificación, organización, dirección y control) ya que no se da de acuerdo a la Ley N° 27444, donde ocurre el proceso lento de planificación y organización de las actividades, generando poco control de los recursos de la institución, además dichos factores no permiten brindar un buen servicio de calidad al usuario, debido a que tiene una infraestructura en condiciones deplorables, ya que sólo un 80% de ella se usa, las oficinas no cuentan con las comodidades necesarias siendo éstas reducidas en su mayoría, con colaboradores que no muestran mucha empatía al usuario, con respuestas no de acuerdo a lo solicitado; el usuario se siente insatisfecho siendo esta cifra considerada ya que en lo que va del año se tuvo 14 personas que mostraron insatisfacciones (libro de reclamaciones), quedando éstos con una mala imagen institucional de la Dirección Regional de Agricultura, no estando de acuerdo a lo que estipula el Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, 2015.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

- Loza (2011). En su investigación titulada: *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Llegó a la siguiente conclusión: Los usuarios no conocen el servicio que prestan; y que tampoco existe la participación del personal, por lo que se considera implementar un manual que mejore el servicio brindado.
- Medina (2012). En su investigación titulada. “*Modelo de gestión administrativa para el gobierno de la parroquia de Yaruquí*”. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Llegó a la siguiente conclusión: La investigación dispuso de una muestra de 17 personas, de un total de 854 habitantes de tal manera se vio pertinente realizar una encuesta. Mediante el resultado se da a conocer el desconocimiento de la administración por parte de los directivos de la junta vecinal y que permite cumplir con el objetivo a través de la gestión administrativa; habiendo factores que se oponen ya sean estos por temas personales o intereses políticos que no ayuda a un buen accionar de la gestión.

A nivel nacional

- Tejeda (2014). En su investigación titulada. “*Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. Llegó a la siguiente conclusión: La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa es poco conocidas en el ámbito interno (trabajadores), y que solo es de conocimiento a nivel de funcionarios

designados y personal de confianza con un 55.91 % de probabilidad según resultados.

- Arrué (2014). En su investigación titulada. *“Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. Llegó a la siguiente conclusión: La contribución a mejorar la gestión de la oficina desconcentrada, en el mediano y largo plazo, mejorara el nivel de calidad y aumentara el nivel de satisfacción del usuario, lo que permitirá que dicha institución desde la perspectiva del usuario tenga una buena imagen ante la sociedad.

A nivel local

- Omar (2015). En su investigación titulada. *“La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo PEHCBM”*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Llegó a la siguiente conclusión: Los colaboradores tienen poco conocimiento sobre objetivos de la empresa, pero tienen muy en claro la autoridad sobre su trabajo y las tareas que deben realizar a diario; por consiguiente, se ha visto que algunos de ellos realizan trabajos que no les corresponde.
- Sabino (2012). En su investigación titulada. *“Mejoramiento de la gestión administrativa de las MYPES del sector comercial”*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Llegó a la siguiente conclusión: La gestión administrativa es fundamental para que la empresa se dirija a sus objetivos propuestos con personal con nivel de desempeño óptimo, lo que

conllevara que estén satisfechos y estén motivados teniendo así un buen clima laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Eficacia de la gestión administrativa

Álvarez (2012) afirma que: “es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades que se realizan en las organizaciones, para dirigir y administrar las mismas, dinamizar, organizar talentos y administrar recursos, con el fin de lograr los objetivos previstos” (p.10).

1.3.1.1 Gestión Administrativa

Jiménez (2004) menciona: Una actuación eficaz es el servicio al interés general que tiene asignado la organización administrativa aparece ligada con la ley N° 27444 (p.14).

- **Medios utilizados para la Gestión Administrativa**
Según Hazler & Cassini (2008, p.100), plantean los siguientes recursos utilizados en la gestión administrativa.
 - **Recursos Materiales:** Todo aquello que se necesita para producir un bien y/o servicio.
 - **Recursos Técnicos:** Es aquel complemento a las herramientas para la generación del servicio.
 - **Recursos Humanos:** Equipo técnico que brinda el servicio.
 - **Recursos Tecnológicos:** Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Aliado clave para la realización de todo tipo de tareas.

- **Recursos Financieros:** Presupuesto designado para que se genere el servicio.

1.3.1.2. Dimensiones de la Gestión Administrativa

Según Álvarez hace mención a los elementos o dimensiones que componen la gestión administrativa (p.35). Los cuales se detallan a continuación:

- **Planeación:** Proceso en el que se planifica todas las actividades a realizar plasmados en planes operativos y estratégicos con sus respectivos responsables.
 - **Objetivos:** Es un logro que propone cumplir en un determinado tiempo.
 - **Estrategias:** Son aquellas acciones que ayudaran a cumplir los objetivos.
 - **Metas:** Son los objetivos que cumplirán a corto plazo.
- **Organización:** Forma de cómo se llevarán a cabo los planes propuestos.
 - **Estructura:** Es la base de toda organización en la que se reflejan los grados de autoridad y responsabilidad.
 - **Administración de recursos humanos:** Son los colaboradores que ayudarán a que se cumplan los objetivos.

- **Dirección:** Consiste en liderar al equipo de trabajo hacia la realización de las acciones programadas para alcanzar los resultados deseados.
 - Motivación: Forma en la que el personal se encuentra en la organización.
 - Liderazgo: Acciones que los jefes realizan para el cumplimiento de las actividades programadas.
 - Comunicación: Forma en la que el personal se comunica con el usuario.

- **Control:** Controles administrativos y financieros de los planes ejecutados.
 - Normas: Relacionadas con las actividades que se deben cumplir y establecidas por un reglamento.
 - Acciones: Actividades con las que se pretende cumplir los objetivos.
 - Comparación: Determina el grado de variación entre el rendimiento real y el estándar.

1.3.1.3. Administración Pública

Para Alonzo (2008), la administración pública en el Perú es llevada por todas las instituciones que conforman el gobierno peruano e instituciones privadas que prestan servicios públicos (p. 40).

- **Gestión Pública**

Álvarez (2012) afirma que es el conjunto de acciones por el cual las entidades públicas tienen definidas para lograr sus objetivos.

Según Valeriano (2012), La Gestión Pública es uno de los pilares de mayor importancia para el desarrollo sostenible del país, requiriendo apoyo por parte de las autoridades para alcanzar los logros (p.32)

- **Gestión por Resultados**

Álvarez (2012) denomina al enfoque de la eficacia de las instituciones en el manejo administrativo y financiero de las mismas, mediante el cumplimiento de los objetivos y metas, a través de una mayor responsabilidad y transparencia de las personas que las dirigen.

- **Elementos del sistema de Gestión por Resultados**

Álvarez (2012) nos menciona que su modelo está compuesto por:

- **Planificación estratégica:** Se enfoca en el análisis del entorno actual de la organización, y en el cumplimiento de los objetivos institucionales. (p.33)

- **Gestión de los procesos de cambio:** Se enfoca en el cambio de estrategias para conseguir los objetivos, rediseñar los procesos y cambio de actividades (p.34).

- **Gerencia por objetivos:** Enfocada en la consecución de objetivos prioritarios mediante estrategias que ayuden a conseguirlo. (p.35)

1.3.2. Calidad de servicio

Para Zeithaml & Bitner (2002) mencionan que la calidad de servicio es ajustarse a las especificaciones del cliente o usuario.

Según Parasuraman (1999) hace mención que es el beneficio que recibe un parte de la otra sobre algún producto o servicio.

1.3.2.1. Modelo SERVQUAL

Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (2002), mencionan que la calidad de servicio está basada en la percepción que tienen el cliente o usuario sobre el servicio ofrecido teniendo en cuenta factores que le pueden mostrar un nivel de satisfacción (p. 344)

Para Weil (2003), brindar una mejor calidad de servicio necesita de herramientas que ayuden a las empresas a comprender al cliente o usuario cubriendo sus necesidades y que éste se encuentre satisfecho. (p.11)

1.3.2.2. Dimensiones de calidad de servicio

Parasuraman (citado por Kotler & Armstrong, 2012) identificaron cinco factores determinantes:

- **Elementos tangibles:** En este punto entran temas relacionados a la infraestructura:

- Equipamiento de aspectos modernos: Son los medios y materiales con los que cuenta la organización.
- Instalaciones agradables: Oficinas e infraestructura de la organización.
- Apariencia personal: Forma en la que el personal se presenta a la organización.
- Elementos tangibles atractivos: Aquella información que le pueda servir al usuario.
- **Fiabilidad:** Hace referencia a la capacidad de las organizaciones de llevar a cabo el proceso del servicio prometido y la calidad percibida por los clientes o los usuarios de manera confiable y precisa.
 - Cumplimiento de las promesas: Brindar lo que se ofreció en un determinado momento.
 - Interés en la resolución de los problemas: Ayudar al cliente o usuario en la solución del problema mediante el apoyo inmediato del personal.
 - Realización del servicio a la primera: La organización debe de mostrar un buen servicio desde el comienzo.
 - Conclusión en el plazo prometido: El tiempo en el que se pactó con el cliente o usuario para la prestación del servicio.

- Ausencia de errores: Debe de brindar servicio minimizando los errores.

- **Capacidad de respuesta:** Es la capacidad de brindar información ayudando a los clientes.
 - Personal comunicativo: Forma de cómo la persona llega al cliente o usuario.

 - Personal rápido: La atención oportuna del personal hacia el cliente o usuario.

 - Personal colaborador: Ayuda al cliente o usuario en todo en momento en su atención.

 - Personal informado: Conocimientos del personal sobre el giro de la organización y de las funciones que realiza.

- **Seguridad:** Muestra los conocimientos profesionales y la seguridad en la información que brinda al cliente o usuario.
 - Personal que transmite confianza: Es una habilidad que da a los colaboradores para inspirar confianza; por lo tanto, la organización ganara credibilidad.

 - Clientes seguros con su proveedor: Seguridad del cliente y confianza con la organización.

 - Personal amable: Amabilidad en la atención del personal ya sea el cliente o usuario.

- Personal bien formado: Conocimiento de la organización y de las funciones que realiza.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene el personal para brindar un buen servicio.
- Atención individualizada al cliente: Atención al cliente o usuario de manera individual.
- Horario conveniente: Horarios flexibles para el cliente o usuario.
- Atención personalizada de los colaboradores: La organización brinda servicios y los empleados ofrecen una atención personalizada a sus clientes o usuarios.
- Preocupación por el interés del cliente: La empresa debe preocuparse porque el cliente o el usuario esté satisfecho.
- Comprensión del cliente: La organización al momento de brindar el servicio comprende las necesidades específicas de sus clientes o de los usuarios.

1.3.2.3. Características de la Calidad de Servicio

Parasuraman, Zeithaml & Berry, (2002), estos elementos descansan en las características fundamentales de los servicios:

- **La intangibilidad.** La mayoría de los servicios es intangibles. No son objetos, más bien son resultados.

- **La heterogeneidad.** Los servicios son muy variados de acuerdo al requerimiento del cliente o del usuario ya que cada uno tiene diferentes sus necesidades.

1.3.2.3.1. Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades públicas

- Según el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en la entidad de la Administración Pública (2015), menciona: Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. (p.11).

- El definir las prioridades de las entidades públicas, se da a partir de las necesidades de la población, siendo los colaboradores los que impulsan las actividades concernientes a dichas prioridades a fin de responder dichas necesidades. (p.12)

1.3.2.3.2. Implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía

- Según el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en la entidad de la Administración Pública (2015), se debe centrar en los procesos de atención al cliente, para poder identificar sus necesidades o requerimientos que son de urgencia, estrategia que sirven como un indicador de tener satisfecho a los clientes o usuarios. (Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en la entidad de la Administración Pública, 2015, p. 13)

1.4. Formulación del problema

¿Cómo incide la eficacia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2016?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La investigación buscó llenar el vacío del conocimiento debido a los hallazgos encontrados en los resultados de acuerdo a la variable gestión administrativa y calidad de servicio, justificándose en las teorías de Álvarez (2012) y Parasuraman (2012).

1.5.2. Justificación práctica

La investigación permitió que la Dirección Regional de Agricultura San Martín dentro del rubro que brinda el apoyo y

solución en la documentación al usuario ante los problemas y necesidades que se presenta, así mismo a través de ella se planteará soluciones a las dificultades en la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda, con la finalidad de contruir mejoras continuas.

1.5.3. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación se justificó en el desarrollo de la metodología científica, que consistió en formular la problemática que viene atravesando la institución, para luego formular los objetivos y desarrollar la investigación y concluir de acuerdo a los objetivos planteados.

1.6. Hipótesis

H₁: La gestión administrativa incide de forma directa y significativa en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

H₀: La gestión administrativa no incide en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

1.7.2. Específicos

- Describir la eficacia de la gestión administrativa en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.
- Describir la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.
- Analizar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

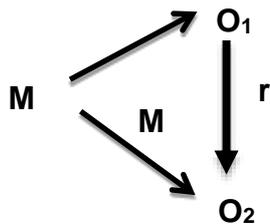
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El tipo de investigación es no experimental; no se adulterará ninguna variable de acuerdo a la recolección de datos, la obtención es transversal. (Huamanchuco, H & Rodriguez, J (2015))

El diseño de investigación es descriptiva correlacional porque se describió el comportamiento de las variables en el sector agricultura, para llegar finalmente a establecer relación de tipo causal entre variables. (Huamanchuco, H & Rodriguez, J (2015))

Que:



Donde:

M = Usuarios de la DRASAM

O₁ = Variable 1 “Gestión administrativa”

O₂ = Variable 2 “Calidad de servicio”

r = Coeficiente de relación.

2.2. Variable, operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	La gestión también conocida como Gerencia o administración es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades; y una disciplina que guía e integra los procesos que se realizan en las organizaciones. Álvarez (2012)	Se tendrá en cuenta el proceso administrativo se empleara como instrumento de investigación las encuestas	Planeación Organización Dirección Control	Objetivos Estrategias Metas Estructura Administración de Recursos Humanos Motivación Liderazgo Comunicación Normas Acción Comparación	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico (Parasuraman (citado por Kotler & Armstrong, 2012)).	Se medirá mediante la expectativa de los usuarios, percepción de los usuarios y la satisfacción de sus necesidades.	Elementos tangibles	Equipamiento de aspectos modernos Instalaciones agradables Apariencia personal Elementos tangibles atractivos	Ordinal
			Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas Interés en la resolución de los problemas Realización del servicio a la primera Conclusión en el plazo prometido Ausencia de errores	
			Capacidad de respuesta	Personal comunicativo Personal rápido Personal colaborador Personal informado	
			Seguridad	Personal que transmite confianza Clientes seguros con su proveedor Personal amable Personal bien formado	
			Empatía	Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por el interés del cliente Comprensión del cliente	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población estuvo conformada por 1120 usuarios, relativamente a los que son más frecuentados en la visita a la institución, dato obtenido de los registros de ingreso de documentos en el transcurso del año 2016.

Usuarios											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agt.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
56	98	80	40	100	97	112	205	108	40	70	114

Fuente. Archivo de trámite documentario de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín

2.3.2. Muestra

Para la determinación de la muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza (1.96)

N = Universo o población (1120)

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad de fracaso (0.50)

e = Error en la estimación (0.05)

95%	
Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.5
q =	0.5
N =	1120
n =	3.8416 * 0.25 * 1120
	0.0025 * 1119 + 0.9604
n =	1075.648
	3.76
	286

Entonces, la muestra para efectos del estudio fue de 286 usuarios.

2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

Los datos se recolectaron mediante encuestas, que se hicieron a los usuarios de la institución.

2.4.1. Procesamiento de los datos

Los datos se procesaron a través de tablas y gráficos estadísticos en el Excel y el uso del SPSS 22 (Coeficiente de Spearman) para la contrastación de las hipótesis y de los objetivos.

2.4.2. Validación y confiabilidad de los instrumentos

- **Validación**

La validación de los instrumentos se realizó con profesionales asignados por la misma universidad.

- **Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad de los instrumentos de evaluación se hizo mediante el Alfa de Cronbrach donde se determinó el índice de confiabilidad de ambas variables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se realizó la tabulación que consiste en el recuento de los datos que ésta contiene las preguntas insertadas de la encuesta. También se utilizaron los gráficos para la interpretación respectiva de las preguntas, todo este proceso se realizó a través del Microsoft Excel 2013.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se compromete a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por la Dirección Regional de Agricultura San Martín y la identidad de los usuarios que participen en el estudio de la muestra.

III. RESULTADOS

Con la finalidad de lograr los objetivos planeados en la tesis, se procesó la información obtenida mediante las encuestas, obteniendo un análisis e interpretación. Además, se realizaron gráficos en el programa Excel y el programa estadístico SPSS22 que sirvió para la correlación de ambas variables; para una mejor comprensión de los resultados.

Se presentan los resultados en orden, partiendo por la primera variable que es la eficacia de la gestión administrativa y posteriormente con la segunda variable que es calidad de servicio, presentando los resultados relacionados con indicadores de cada una de ellas.

Finalmente se identifican los problemas obtenidos en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016.

El estudio está basado en una muestra de 286 usuarios, y a continuación se presenta un análisis de los resultados sobresalientes, siguiendo el orden de cada pregunta según la encuesta.

Tabla 1

Gestión administrativa

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	13	5%
Regularmente en desacuerdo	129	45%
De acuerdo	134	47%
Totalmente de acuerdo	10	3%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

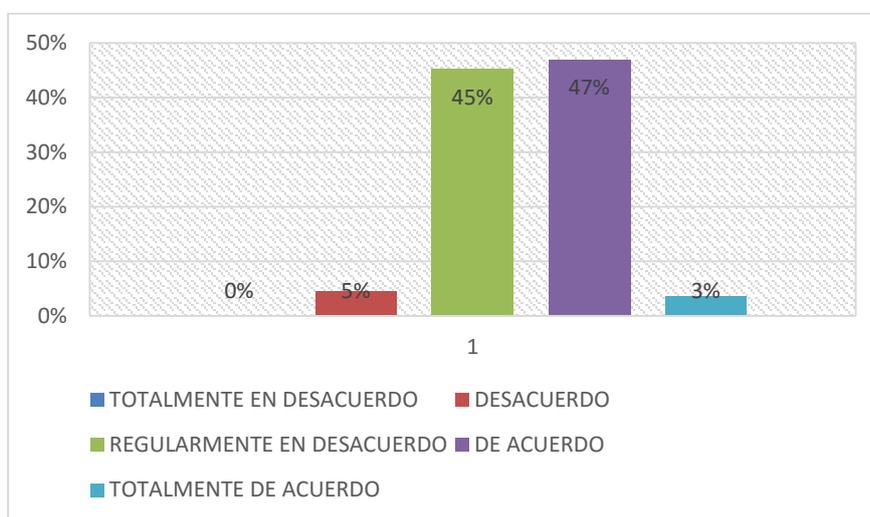


Figura 1: *Gestión administrativa*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

La primera variable de gestión administrativa se conformó por 22 preguntas de las cuales cada una centrada en su indicador, la tabulación se dio de forma general, donde el resultado fue:

Del estudio realizado en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016, los resultados fueron que el 47% de la muestra está de acuerdo con la gestión administrativa, seguido de una tasa del 45% de la muestra donde opinaron un regularmente en desacuerdo, también se obtuvo una tasa del 5% de la muestra donde opinaron que estuvieron en

desacuerdo y finalmente un 3% de la tasa donde opinaron que están totalmente de acuerdo.

Según la ley N° 27444, menciona que los procesos administrativos son de vital importancia para las operaciones, lo que implica planificación, organización, dirección y control; si bien es cierto que el trabajo desarrollado lo hacen los trabajadores pero a la vez el usuario también es participe haciendo valer su derecho como también lo menciona la ley, suele haber obstáculos cuando existen errores administrativos o el proceso lento de la documentación.

De acuerdo al objetivo específico se describió la variable dando a conocer su infraestructura, sus proyectos, su organización, la coordinación de los servicios que brinda de acuerdo al desarrollo de los del resultado se muestra cada indicador con su respectiva tasa obtenida de esta manera los resultados específicos planteados.

Tabla 2

Indicador de objetivos

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	63	22%
Regularmente en desacuerdo	171	60%
De acuerdo	52	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

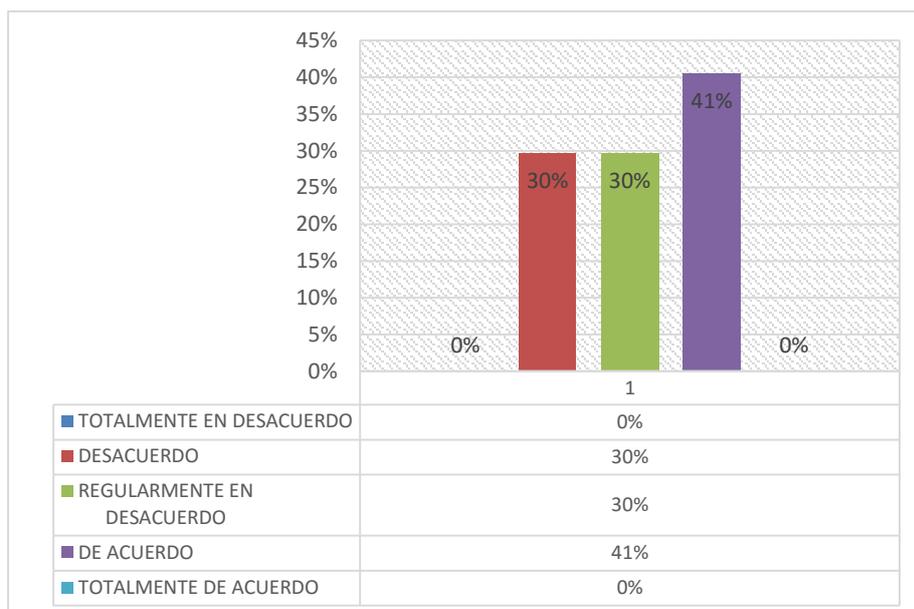


Figura 2: Indicador de objetivos

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Según la figura 2 de los ítems 1 y 2 de la encuesta al usuario manifestó un 41% está de acuerdo, lo que da a conocer que los trabajadores conocen sus funciones y poniendo ante esto las buenas prácticas que aplican en la Dirección Regional de agricultura San Martín, el 30% manifestó un regularmente de acuerdo se hace mención que el usuario no toma en conocimiento si el trabajador conoce de sus funciones y las buenas prácticas; sólo un 30% manifestó de acuerdo que conoce las funciones en este caso el desempeño que realiza cada trabajador.

Tabla 3

Indicador de estrategias

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	79	28%
Regularmente en desacuerdo	104	36%
De acuerdo	103	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

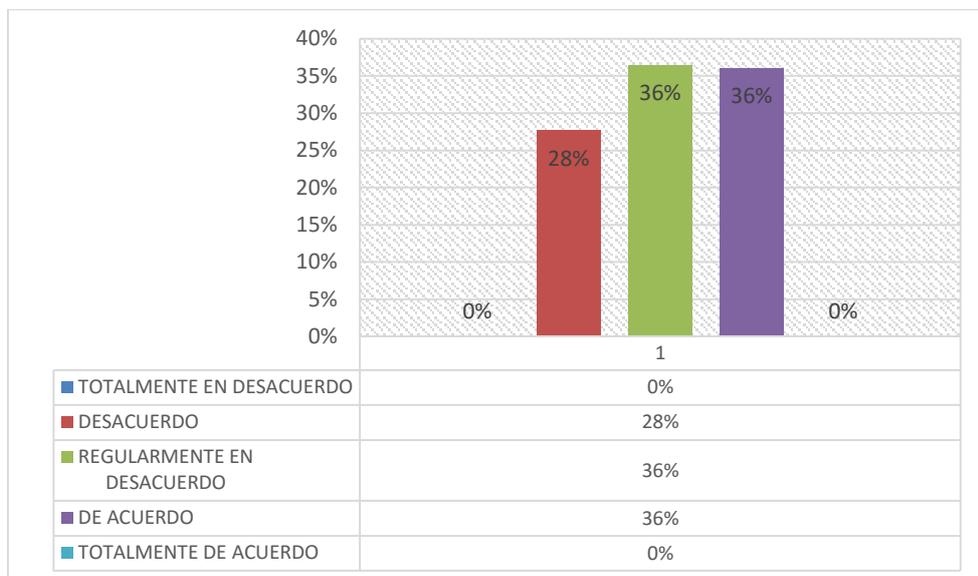


Figura 3: *Indicador de estrategias*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

En estos ítems 3 y 4 de la encuesta gestión administrativa en el anexo 2, del indicador de estrategias de la dimensión planeación, refleja que el 28% de los usuarios encuestados muestra un desacuerdo y el 36% muestra de forma regularmente ee desacuerdo mediante las estrategias o manejo que se desarrollan en este caso lo que es informática que tiene que dar facilidades mediante un portal o una página web- de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, y sólo un 36 % de los usuarios encuestados están de acuerdo o mejor dicho conocen de las publicidades que se generan y de la página web de la institución que es <http://www.drasam.gob.pe/>.

Tabla 4

Indicador de metas

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	52	18%
Regularmente en desacuerdo	151	53%
De acuerdo	83	29%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

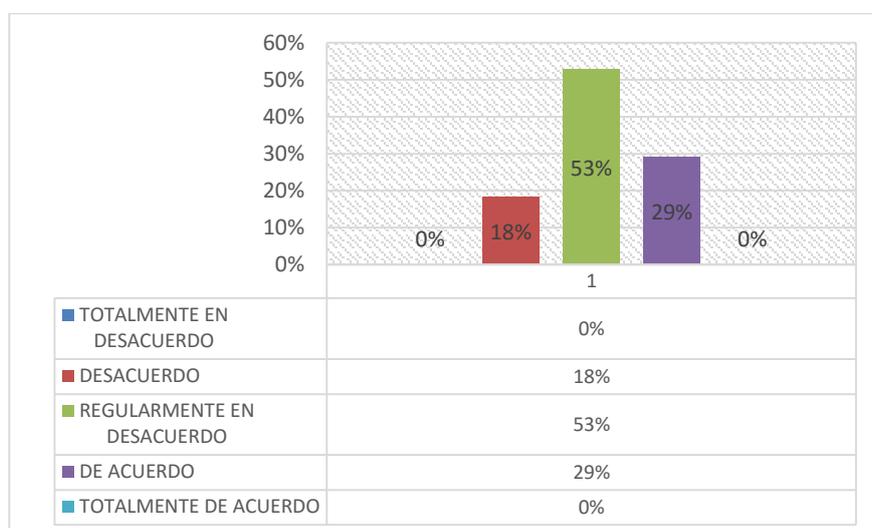


Figura 4: *Indicador de metas*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

El resultado es que el 18% de los encuestados están en desacuerdo y el 53% manifiesto regularmente en desacuerdo indicando que las metas y objetivos no están debidamente establecidas, generando incumplimiento de las metas de los diversos proyectos, esto se basa en la falta de información que requieren los usuarios de acuerdo a la planificación que se desarrolla, también se observa un ligero de acuerdo del 29% de los usuarios que afirman que las metas y objetivos planteados conocen a cabalidad y por ende conocen de los diversos proyectos que se vienen desarrollando como son el proyecto sacha Inchi, proyecto café, titulación de tierras, capacitaciones al personal, entre otros acontecimientos.

Tabla 5

Indicador de estructura

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	42	15%
Regularmente en desacuerdo	179	63%
De acuerdo	65	23%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

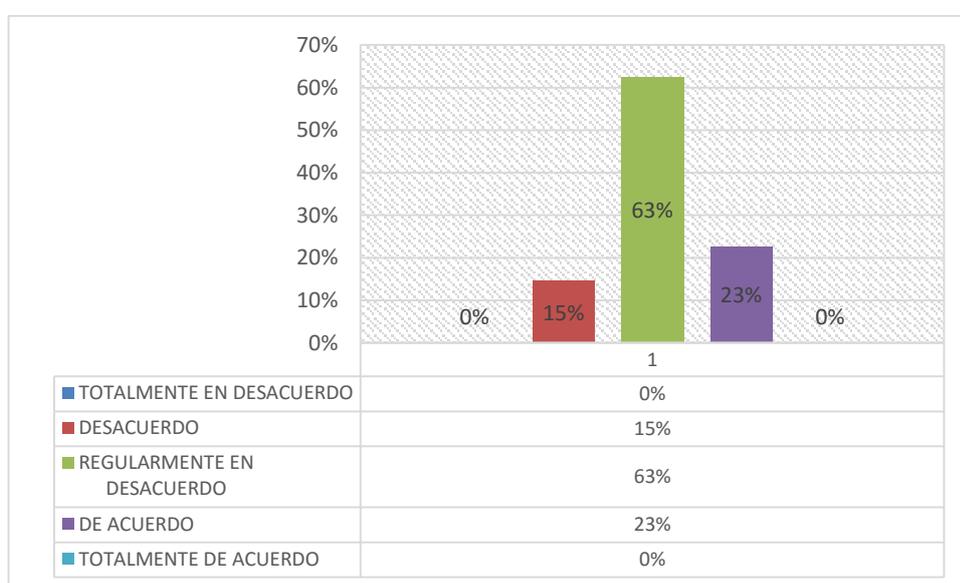


Figura 5: *Indicador de estructura*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Como se puede observar en los ítems 7 y 8 de la encuesta de la variable gestión administrativa anexo 2, el resultado refleja que el 15% de los usuarios encuestados se manifestó en desacuerdo y el 63% de los usuarios se encuentran regularmente en desacuerdo lo que nos indica que el sistema administrativo es poco eficiente y las acciones realizadas por el nuevo director no están dando una satisfacción al usuario ya sea al manejo de la documentación u otros procedimientos de gestión, también hacemos mención que sólo el 23% de los usuarios manifiestan su de acuerdo mediante el sistema administrativo y la satisfacción que ésta puede traer a cabo.

Tabla 6

Administración de recursos humanos

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	46	16%
Regularmente en desacuerdo	134	47%
De acuerdo	106	37%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

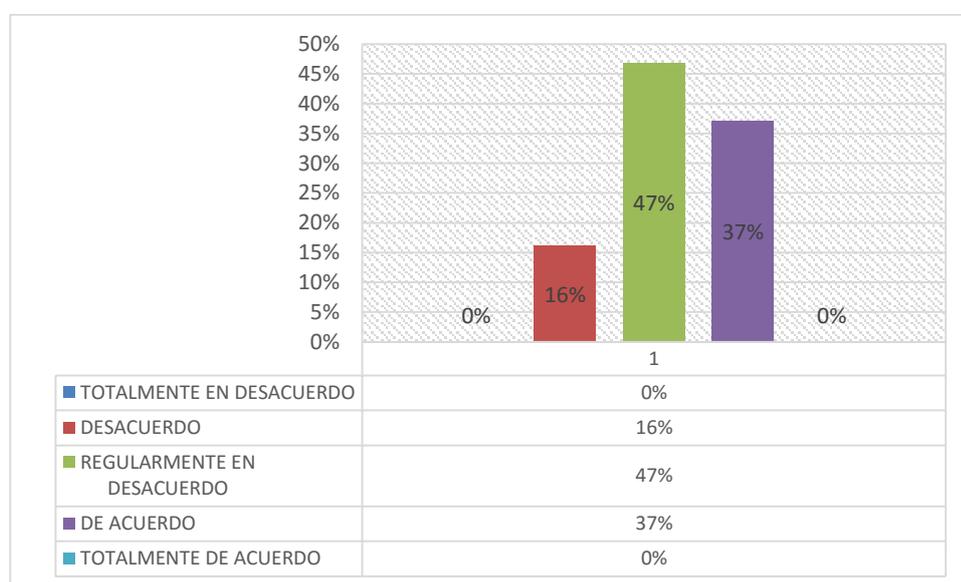


Figura 6: *Indicador de administración de recursos humanos*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Se observa en los resultados de los ítems 9 y 10 de la encuesta de la variable gestión administrativa anexo 2, que el 16% de los usuarios se encuentra en desacuerdo y al mismo tiempo un 47% de los usuarios muestran regularmente su desacuerdo a los diversos ambientes que no son adecuados para la institución y a la vez dan énfasis al área de RR.HH sobre el manejo de persona y coordinación entre sus 11 agencias de desarrollo agrario y sólo un 37% de los usuarios está de acuerdo con los diversos ambientes que presenta la institución y con la coordinación del personal.

Tabla 7

Indicador de motivación

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	73	26%
Regularmente en desacuerdo	107	37%
De acuerdo	106	37%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

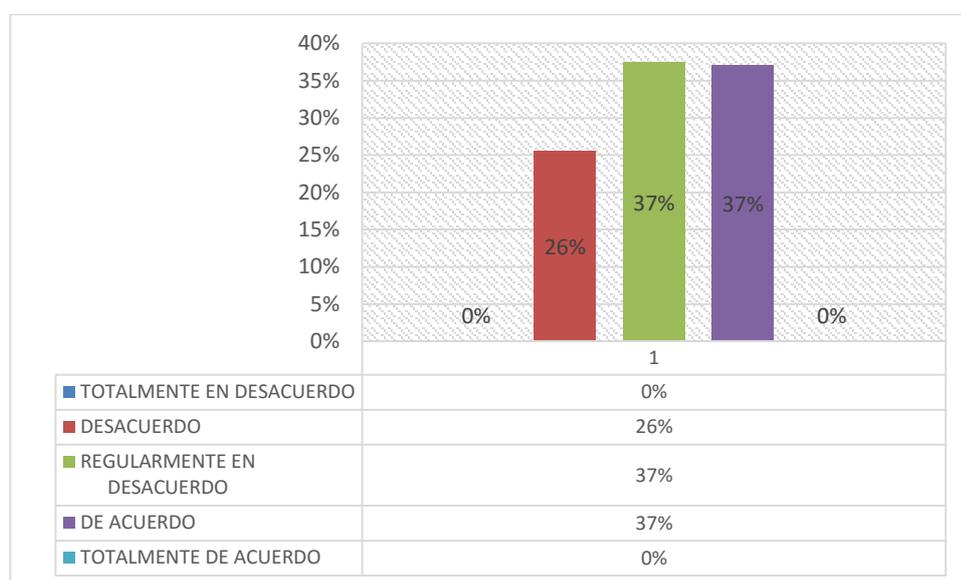


Figura 7: *Indicador de motivación*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Se menciona que el 26% de los usuarios encuestados se encuentra en desacuerdo y un 37% de los usuarios manifiestan tener regular desacuerdo con el manejo de los proyectos que se realizan en la Dirección Regional de Agricultura San Martín y a la vez manifestaron que el personal no se encuentra motivado. Cabe recalcar que el 37% de los usuarios encuestados menciona que está de acuerdo o se mantiene firme con el conocimiento de los proyectos llevados a cabo por la Dirección Regional de Agricultura San Martín y hace mención que ellos sí se ve motivación del personal en el desempeño o la atención que se brinda.

Tabla 8

Indicador de liderazgo

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	90	31%
Regularmente en desacuerdo	103	36%
De acuerdo	93	33%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

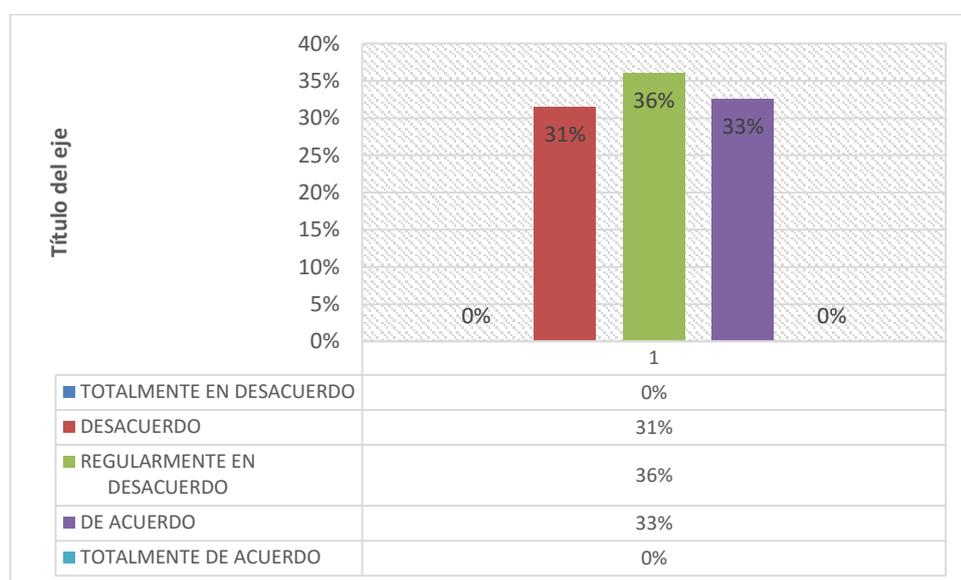


Figura 8: *Indicador de liderazgo*

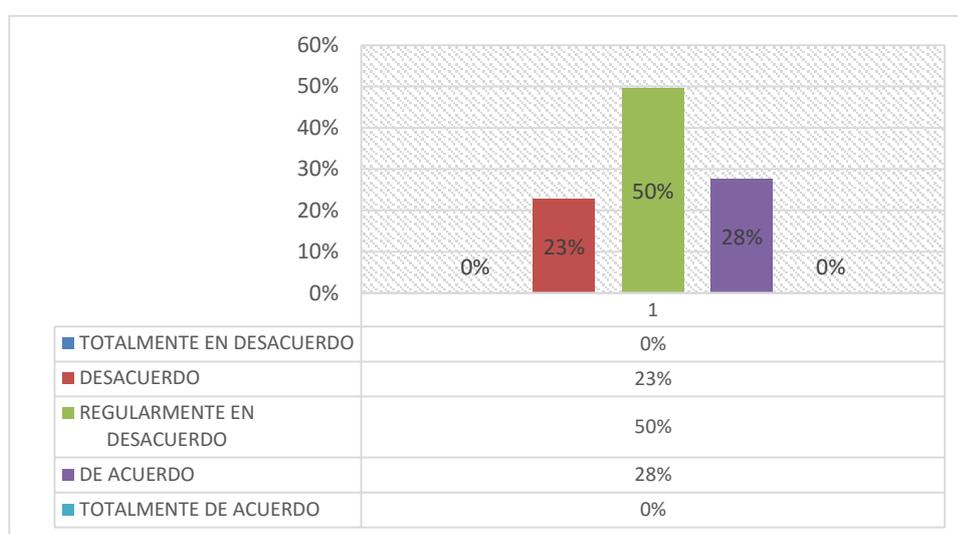
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis de los ítems 13 y 14 de la encuesta de la variable gestión administrativa, tiene como resultados que el 31% de los usuarios encuestados obtuvimos que están en desacuerdo y el 36% manifiesta un regularmente desacuerdo debido a que están informados sobre las decisiones tomadas en la institución a falta de información y generalmente basándose en el liderazgo ya que los trabajadores cuentan con una política dentro de la institución, como también un 33% de los usuarios manifiesta que las decisiones tomadas son buenas y el liderazgo que se estableció por cada jefe referente a su área es la correcta.

Tabla 9*Indicador de comunicación*

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	65	23%
Regularmente en desacuerdo	142	50%
De acuerdo	79	28%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

**Figura 9:** *Indicador de comunicación*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

El análisis del resultado del ítems 15 y 16 de la encuesta de la variable gestión administrativa anexo 2, menciona que el 23% de los usuarios encuestados obtuvimos que están en desacuerdo y un 50% hace mención regularmente en desacuerdo en cuanto al proceso de tramitación y los pasos a seguir que en muchas ocasiones les cuesta trabajo acudir al área correspondiente más aún si no conocen los ambientes de la institución; y sólo un 28% está de acuerdo con los requisitos y los pasos a seguir y el manejo adecuado de la tramitación de la documentación generando en pocos usuarios satisfacción.

Tabla 10

Indicador de normas

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	63	22%
Regularmente en desacuerdo	127	44%
De acuerdo	96	34%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

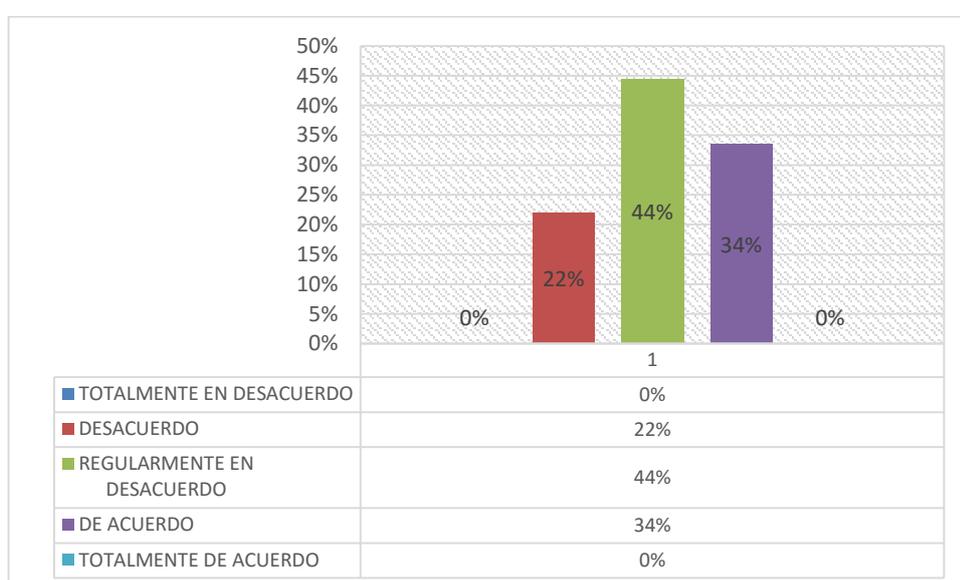


Figura 10: *Indicador de normas*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

El 22% de los usuarios está en desacuerdo y un 44% hace mención un regular desacuerdo con el control que los jefes inmediatos aportan a la gestión administrativa y muestran demora en el periodo del proceso de su documentación, sólo un 34% afirma su de acuerdo en las aportaciones de los jefes inmediatos y que en ocasiones son conscientes de la demora de sus documentos, lo cual genera entre personas que conocen y no conocen cierto incomodidad en su gran mayoría.

Tabla 11

Indicador de acción

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	93	33%
Regularmente en desacuerdo	81	28%
De acuerdo	112	39%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

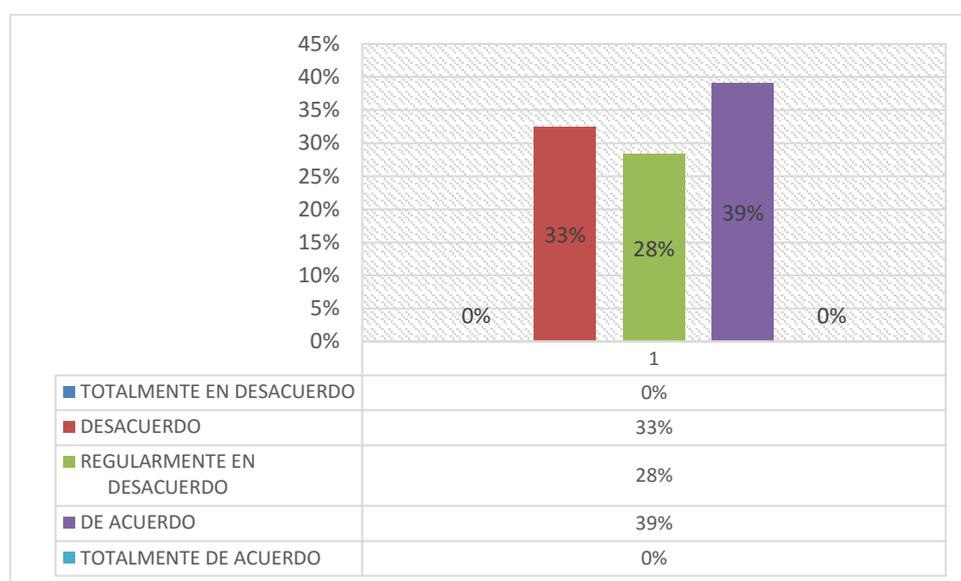


Figura 11: *Indicador de acción*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis del ítems 19 y 20 de la variable gestión administrativa de la encuesta, menciona que los resultados obtenidos que el 33% que los usuarios están en desacuerdo y el 28% de los usuarios se muestra con regular desacuerdo lo que indica que las acciones realizadas a favor de la institución no son las adecuadas y que en algunos casos no genera conocimiento de la información necesaria de lo que se realiza en la institución, como también un 39% menos de la mitad de los encuestados hace mención de las acciones que se presenta a la sociedad que son las adecuadas y muestran un ligero de acuerdo de las difusiones

de las actividades que se presentan obteniendo conocimiento de lo que acontece.

Tabla 12

Indicador de comparación

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	79	28%
Regularmente en desacuerdo	126	44%
De acuerdo	81	28%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

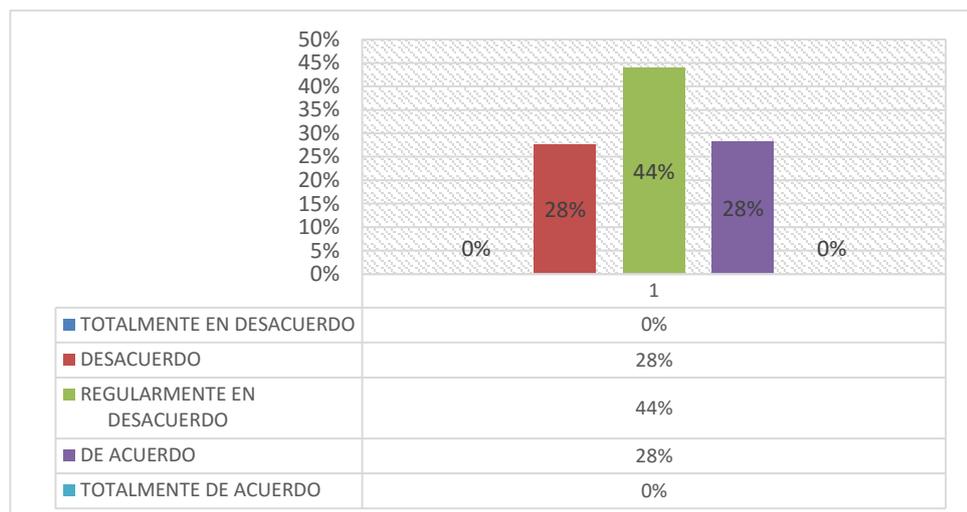


Figura 12: *Indicador de comparación*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Concluyendo con el análisis del indicador “comparación” establecido en el ítems 21 y 22 de la variable gestión administrativa de la encuesta, obtuvimos como resultados que el 28% de los usuarios encuestados están en desacuerdo y el 44% de los usuarios están regularmente en desacuerdo puede darse a la falta de servicio en cuanto a la atención que se brinda en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, a diferencia de otras instituciones y por tal motivo, cada trabajador que ocupe un puesto tiene el conocimiento de su desempeño aunque muchos usuarios

están en el derecho de reclamar si no se sienten satisfechos o conformes con el conocimiento; también se hace mención que el 28% de los usuarios ven el servicio de manera correcta ante otras y el conocimiento o desempeño que genera cada trabajador.

Tabla 13

Calidad de servicio

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	12	4%
Regularmente en desacuerdo	130	45%
De acuerdo	135	47%
Totalmente de acuerdo	9	3%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

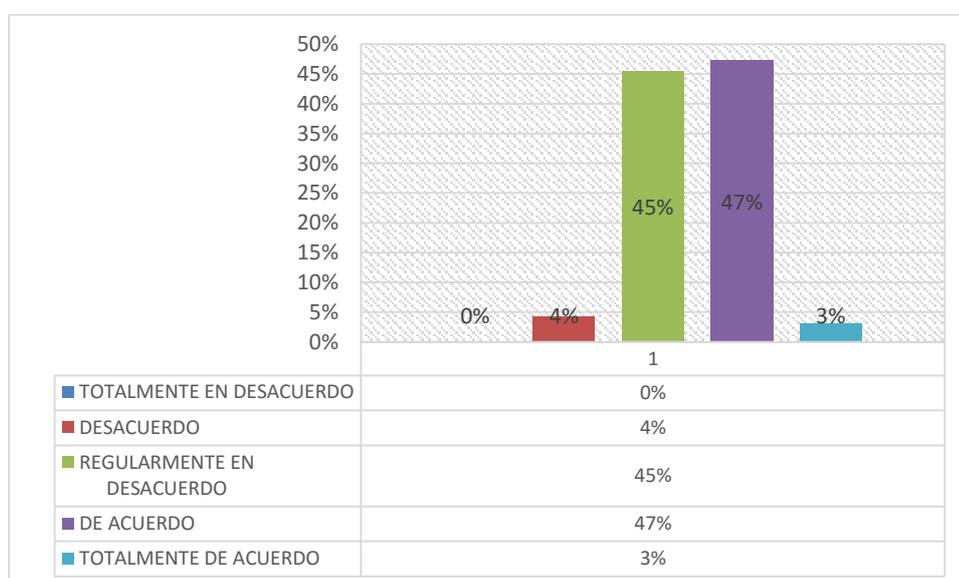


Figura 13: *Calidad de servicio*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

La segunda variable de calidad de servicio se conformó con 22 preguntas, las cuales se centran en sus indicadores; la tabulación se dio de forma general donde el resultado fue:

Del estudio realizado en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016, los resultados fueron que el 47% de la muestra está de acuerdo con la calidad de servicio, seguido de una tasa del 45% de la muestra donde opinaron que estuvieron regularmente en desacuerdo, también se obtuvo una tasa del 4% donde opinaron su desacuerdo y finalmente un 3% de la tasa donde opinaron que están totalmente de acuerdo.

Según el manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades públicas menciona que las entidades prestan servicios únicos, establecidos por ley, donde no compiten con nadie; así mismo, se hace necesaria la existencia de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos, la relación que se puede apreciar es que la calidad de servicio no sólo se da en empresas privadas sino también publicas generando un buen concepto en el usuario o cliente.

De acuerdo al objetivo específico se describió la variable calidad de servicio refiriéndose a sus indicadores y dimensiones mencionadas como podemos recalcar la apariencia personal del trabajador, cumplimientos de promesas, interés en la resolución del problema, personal comunicativo, entre otras relaciones que se conocerá a lo largo del desarrollo de los resultados

Tabla 14

Indicador de equipamiento de equipos modernos

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	66	23%
Regularmente en desacuerdo	168	59%
De acuerdo	52	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

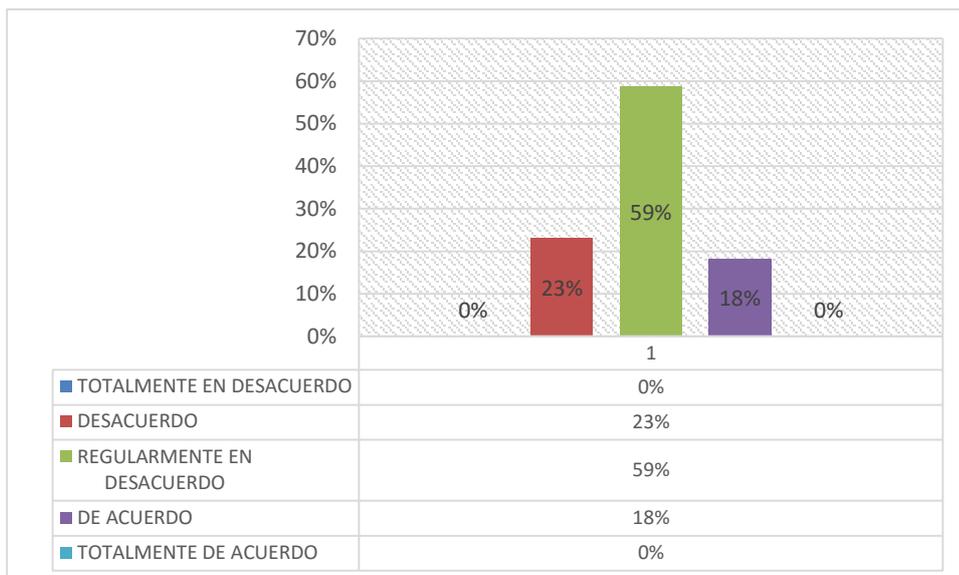


Figura 14: *Indicador de equipamiento de equipos modernos*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Analizando los datos recolectados de los ítem 1 del indicador “equipamiento de equipos modernos” de la variable calidad de servicio, los resultados fueron que el 59% de los usuarios opinó su regularmente en desacuerdo y un 23% de los usuarios está en desacuerdo lo que manifiestan que los equipos que se encuentran en la Dirección Regional de Agricultura San Martín no son modernos; por lo tanto, no facilitan las actividades diarias, pero un 18% de los usuarios manifestó su de acuerdo en cuestión de los equipos ya sea por su deterioro, que si dan uso de alguna forma u otra en el proceso cotidiano, uno de los impedimentos que se tiene es la falta de presupuesto.

Tabla 15

Indicador de instalaciones agradables

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	82	29%
Regularmente en desacuerdo	100	35%
De acuerdo	104	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

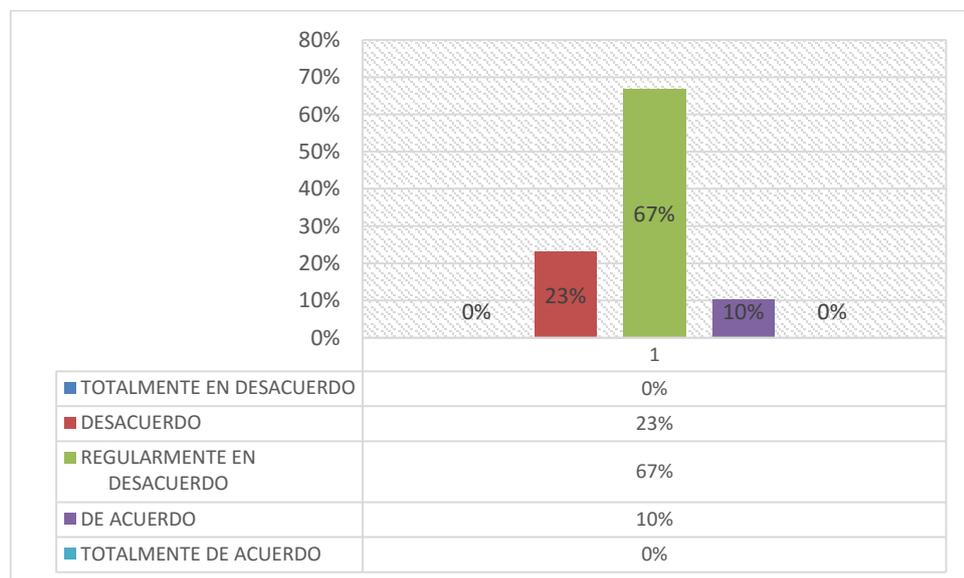


Figura 15: *Indicador de instalaciones agradables*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Los resultados fueron que el 67% de los usuarios manifestó regularmente en desacuerdo y un 23% de los usuarios manifestó desacuerdo, dando a conocer que la infraestructura del sector público no está renovado o en mantenimiento de sus áreas ya que son oficinas antiguas, no hay atractivo que llame la atención del usuario dentro del sector las instalaciones físicas que se aprecia en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, lo que el usuario manifiesta un desacuerdo rotundo de la implementación, renovación de la infraestructura y sólo

un 10% de los usuarios manifestó de acuerdo, se considera que los trabajadores antiguos mantienen el formalismo en su forma de vestir.

Tabla 16

Indicador de apariencia personal

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	51	18%
Regularmente en desacuerdo	184	64%
De acuerdo	51	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

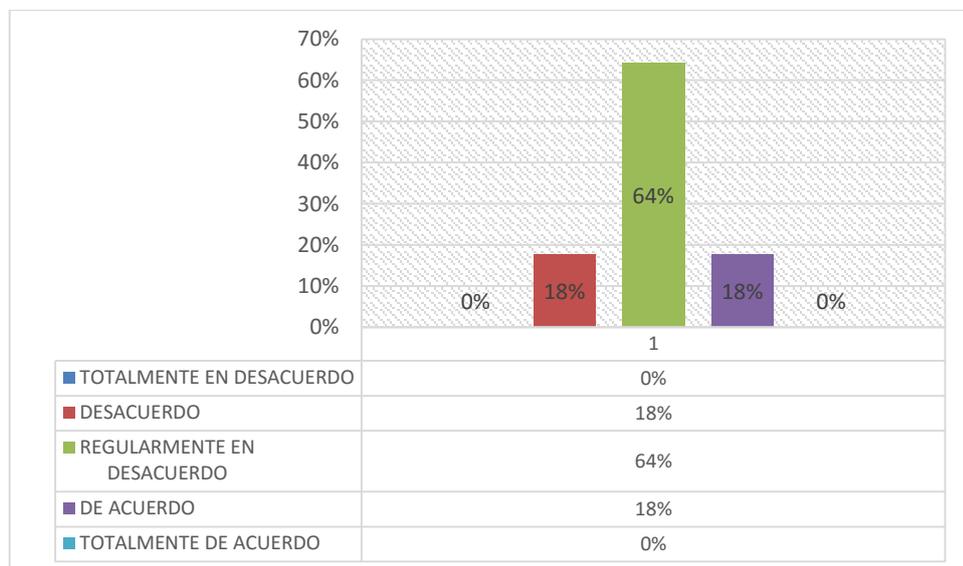


Figura 16: *Indicador de apariencia personal*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

En el siguiente análisis del indicador apariencia personal del ítem 3 de la variable calidad de servicio de la encuesta, los resultados obtenidos son que el 64% de los usuarios manifestaron regularmente en desacuerdo y un 18% de los usuarios manifestará desacuerdo con mención a la calidad de presentación de los trabajadores cómo asisten a trabajar, la gran mayoría entra con ropa de vestir sport; son pocos los trabajadores que utilizan el uniforme y todos entran sin importar cómo estén vestidos a excepción de short o ropa con escote. Sólo un 18% de los usuarios manifestó de acuerdo; consideran y logran ver cómo un trabajador entra

a la institución formalmente vestido como indica las políticas de la institución.

Tabla 17

Indicador de elementos tangibles atractivos

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	60	21%
Regularmente en desacuerdo	169	59%
De acuerdo	57	20%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

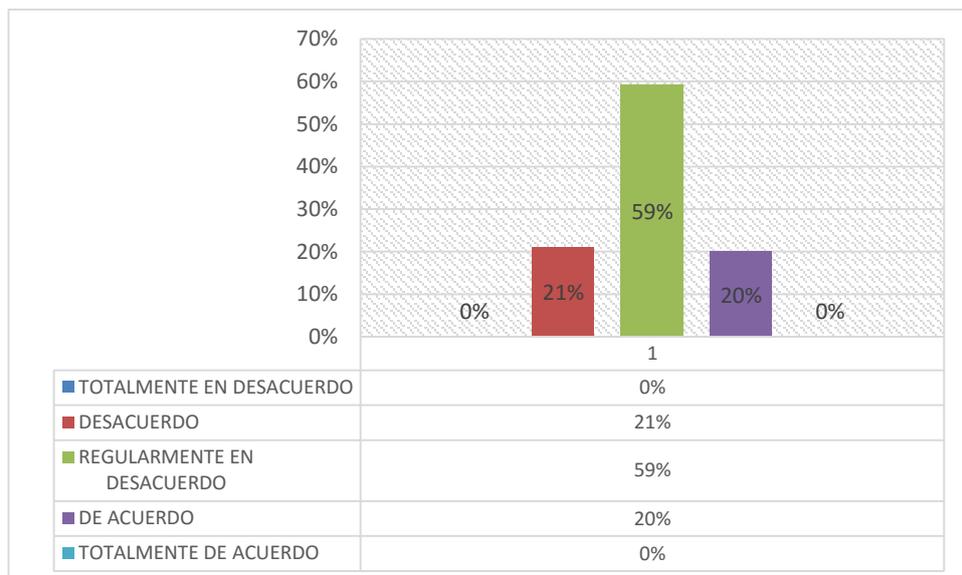


Figura 17: *Indicador de elementos tangibles atractivos*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Como podemos observar en el ítem 4 de la encuesta anexo 3 calidad de servicio del indicador “elementos tangibles atractivos”, los resultados fueron que el 59% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo, el 21% de los usuarios encuestados manifestó desacuerdo, esto se da por la falta del personal que tenga la capacidad de dar una buena atención al usuario, también implica la falta de comunicación que se puede llevar a cabo en el área correspondiente, sólo

un 20% de los encuestados manifestó de acuerdo al servicio atractivo de la comunicación eficaz que se pueda dar al usuario; esto implica la forma de tratar y mantener la ética.

Tabla 18

Indicador de cumplimiento de las promesas

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	61	21%
Regularmente en desacuerdo	191	67%
De acuerdo	34	12%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

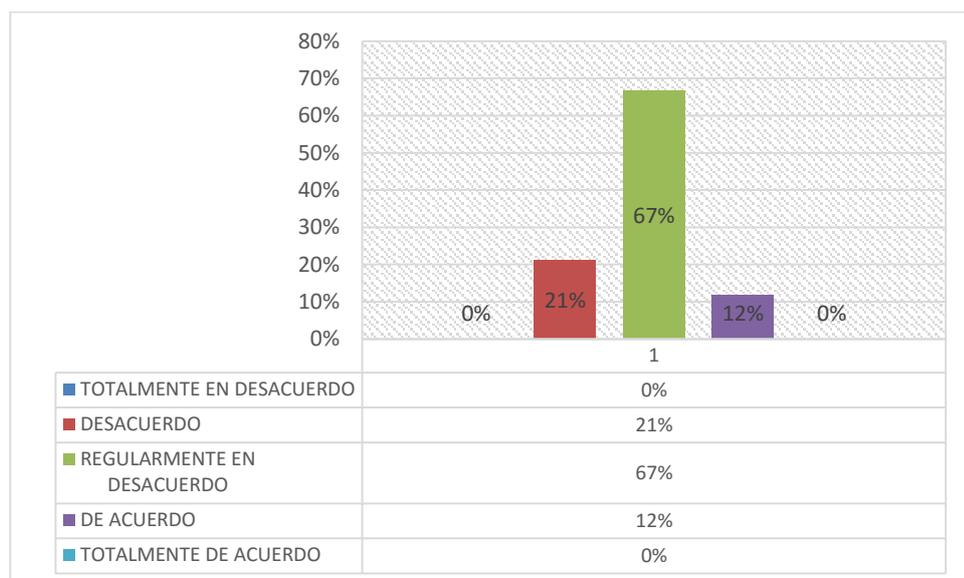


Figura 18: *Indicador de cumplimiento de las promesas*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Como podemos observar en el ítem 5 del indicador de cumplimiento de las promesas de la encuesta calidad de servicio anexo 3, los resultados fueron que el 67% de los usuarios manifestó regularmente en desacuerdo y el 21% de los usuarios marcó desacuerdo, por lo que concluimos que la institución no da respuesta en un tiempo límite de la documentación lo que genera molestia en el usuario y a la vez demora dando incumplimiento

a lo prometido; y sólo un 12% de los usuarios está de acuerdo con lo que promete y lo que cumple la institución de acuerdo a lo que estipulan sus políticas, siendo el sector público el ámbito de las documentaciones principales al agricultor y entidades en convenios con éste, se satura y por ende pasa por el visto bueno del director regional para la designación del área respectiva generando dificultad en la tramitación del usuario.

Tabla 19

Indicador de interés en la resolución de los problemas

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	49	17%
Regularmente en desacuerdo	174	61%
De acuerdo	63	22%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

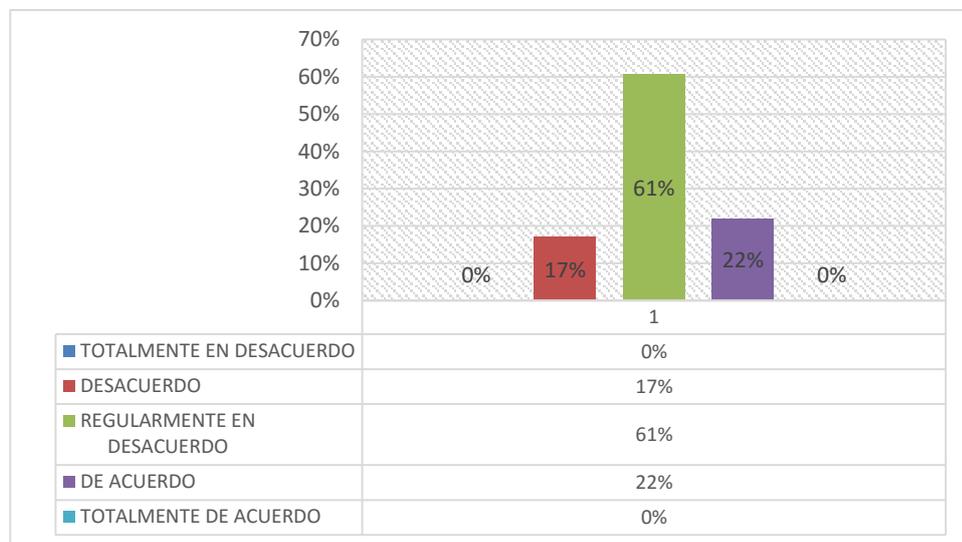


Figura 19: *Indicador de interés en la resolución de los problemas*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

De acuerdo al análisis realizado del indicador interés en la resolución de los problemas del ítem 6 de la calidad de servicio en el anexo 3. Como se puede apreciar en los resultados, menciona que el 61% de los usuarios manifestó regularmente en desacuerdo y el 17% de los usuarios manifestó

su desacuerdo lo que indica que la institución está fallando en el servicio que brinda; por ende, se puede recalcar que el usuario se manifiesta ante una necesidad que desea resolver, el proceso en cuando a la documentación que ingresa es lenta también implica el servicio que se está desarrollando y muchos de los trabajadores no saben cómo explicar las dudas que surgen en el usuario como es el caso de proyectos que se realizan, pero a la vez la hacen saber la información necesaria ya sean los requisitos que genere algún documento; y sólo un 22% de los usuarios manifestó de acuerdo con la ayuda que se brinda y la información que les hacen llegar.

Tabla 20

Indicador de realización del servicio a la primera

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	34	12%
Regularmente en desacuerdo	222	78%
De acuerdo	30	10%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

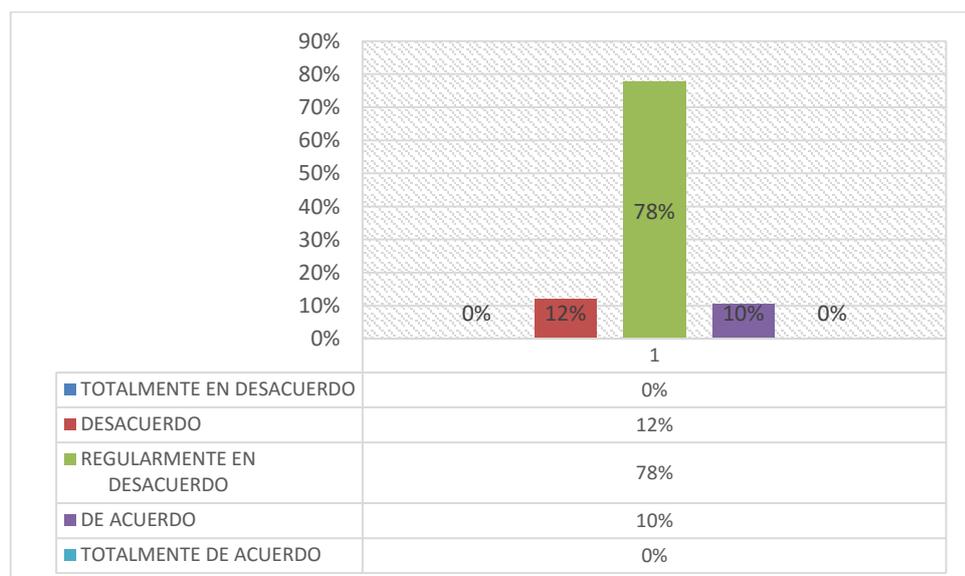


Figura 20: *Indicador de realización del servicio a la primera*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Haciendo el análisis de los ítems 7 del indicador realización del servicio a la primera, los resultados fueron que el 78% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 12% de los usuarios manifestó en desacuerdo lo que indica fue si la institución no está haciendo un buen manejo del servicio que tiene que recibir el usuario, pero un 10% de los usuarios manifiesta que el personal es amable y brinda un buen servicio, muchas veces esto se da por la frecuencia que tiene el usuario con el trabajador lo que crea un ambiente de amistad.

Tabla 21

Indicador de conclusión en el plazo prometido

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	32	11%
Regularmente en desacuerdo	223	78%
De acuerdo	31	11%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

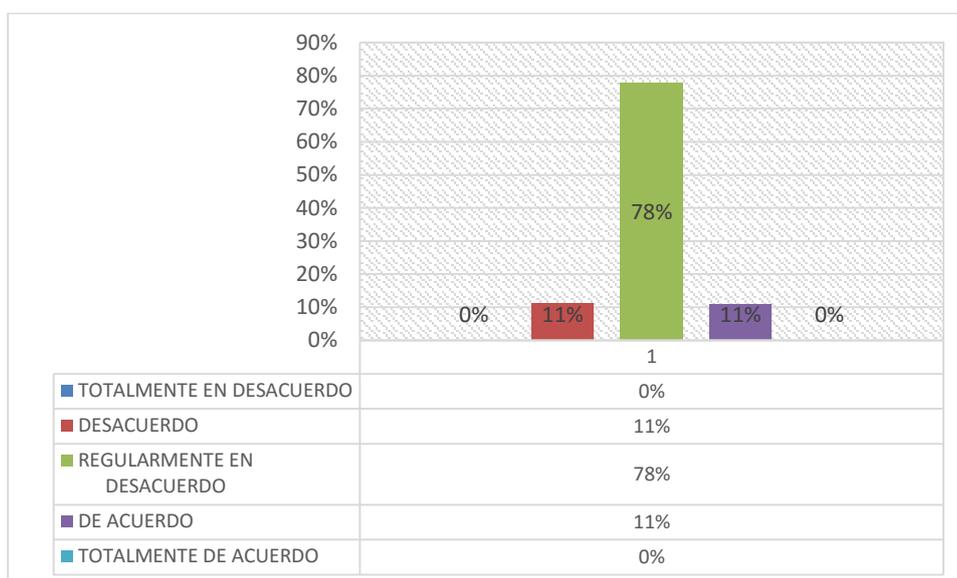


Figura 21: *Indicador de conclusión en el plazo prometido*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

De acuerdo con el análisis del ítem 8 del indicador conclusión en el plazo promedio de la variable calidad de servicio en el anexo 3, los resultados fueron que el 78% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 11% de usuarios encuestados manifestó desacuerdo debido a que la institución no brinda sus servicios en el momento indicado y tampoco se da de manera ordenada; si bien es cierto la demora que se da pero al mismo tiempo el 11% de los usuarios manifestó de acuerdo con el servicio se da en el momento indicado aunque con razones tardías y de manera ordenada lo que hace mención que las gestiones administrativas tienen un proceso, lo que indica demora en su atención.

Tabla 22

Indicador de ausencia de errores

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	33	12%
Regularmente en desacuerdo	201	70%
De acuerdo	52	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

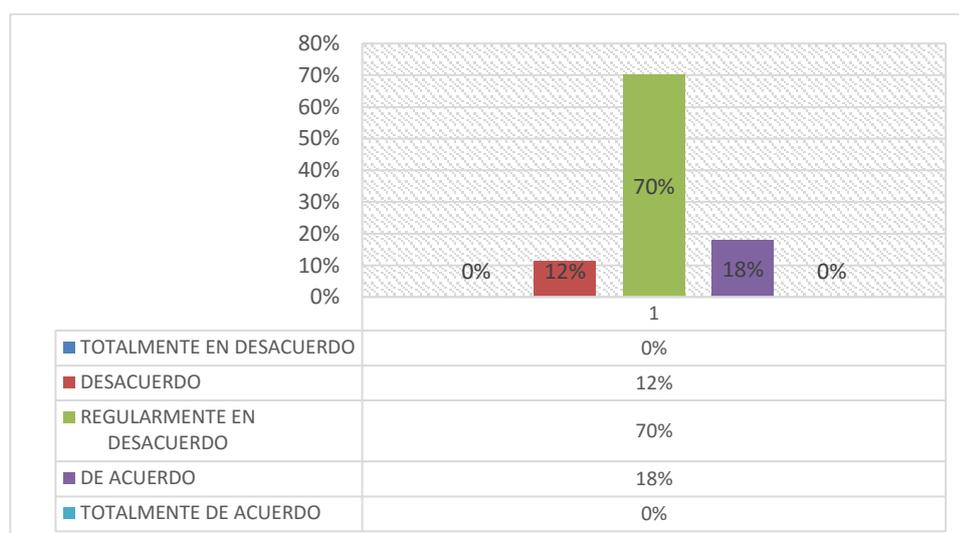


Figura 22: *Indicador de ausencia de errores*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis de los ítem 9 del indicador ausencia de errores de la variable calidad en el anexo 3, los resultados fueron que el 70% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo, el 12% de los usuarios manifestó desacuerdo acerca del trabajo eficaz y eficiente que desempeñan los trabajadores y sólo un 18% de los usuarios encuestados manifestó de acuerdo basándose en la labor que desempeñan los trabajadores de las distintas áreas.

Tabla 23

Indicador de personal comunicativo

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	53	19%
Regularmente en desacuerdo	191	67%
De acuerdo	42	15%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

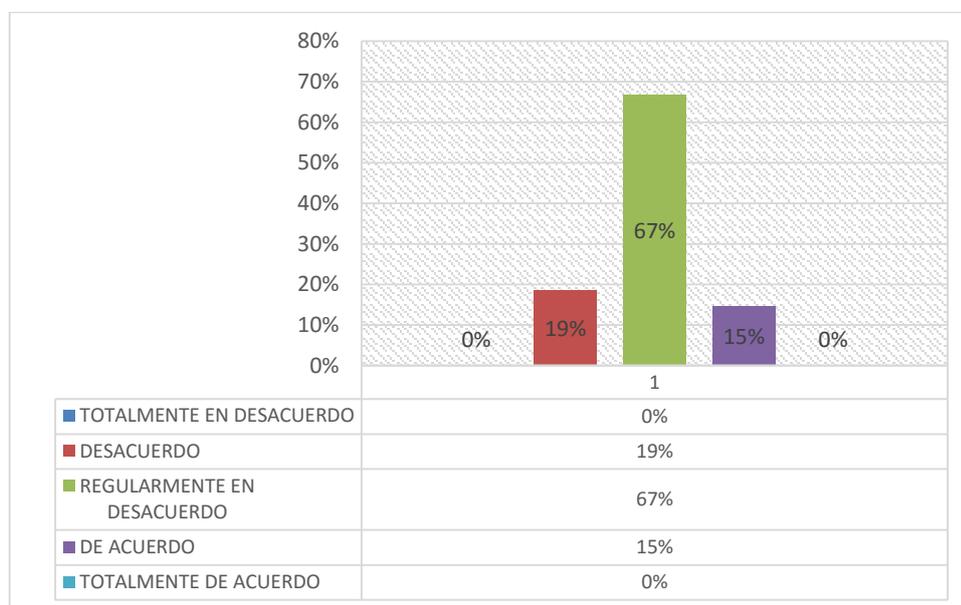


Figura 23: *Indicador de personal comunicativo*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Analizando el ítem 10 de la encuesta calidad de servicio en el anexo 3, los resultados fueron que el 67% de los usuarios manifestó regularmente en desacuerdo y el 19% de los usuarios encuestados manifestó desacuerdo, debido a que el usuario no está en contacto con el personal y no sabe con exactitud cómo es la comunicación y la información que el usuario pueda tener es muy escasa debido a que son pocos los que se preocupan por brindarlo; sólo el 15% de los usuarios manifiesta que sí existe la comunicación fluida entre los colaboradores y de alguna forma se mantiene informado al usuario.

Tabla 24

Indicador de personal rápido

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	50	17%
Regularmente en desacuerdo	193	67%
De acuerdo	43	15%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

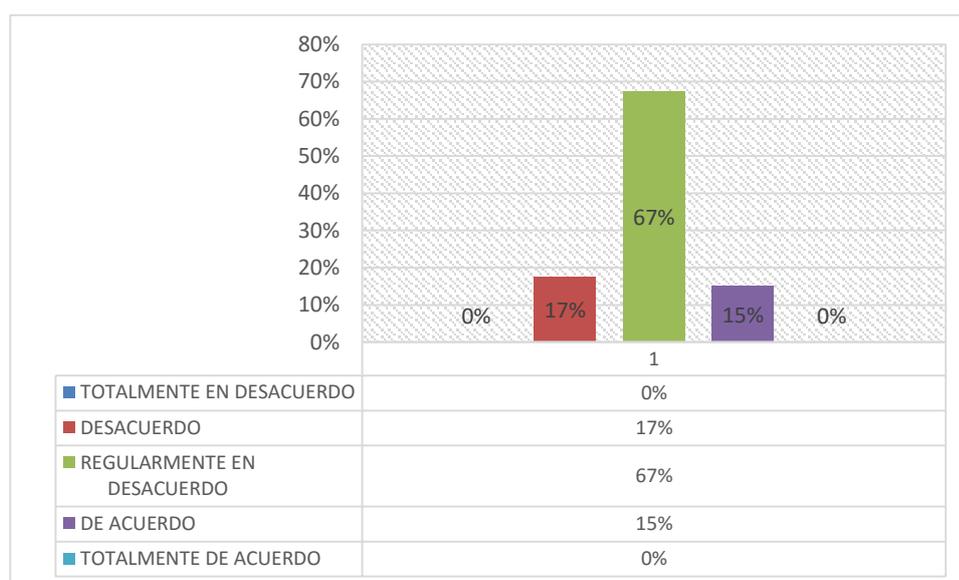


Figura 24: *Indicador de personal rápido*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Según el análisis realizado al ítem 11 de la encuesta calidad de servicio anexo 3, los resultados fueron que el 67% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 17% manifestó desacuerdo lo que quiere decir que los trabajadores de la institución no brindan un servicio rápido y que la institución no cuenta con un número adecuado de trabajadores para la atención rápida más que todo esto se logra ver en el área de trámite documentario, y sólo un 15% de los usuarios manifestó su de acuerdo con el servicio que brinda de manera rápida y el acuerdo favorable que sienten con el número de trabajadores para el desenvolvimiento de la atención.

Tabla 25

Indicador de personal colaborador

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	74	26%
Regularmente en desacuerdo	158	55%
De acuerdo	54	19%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

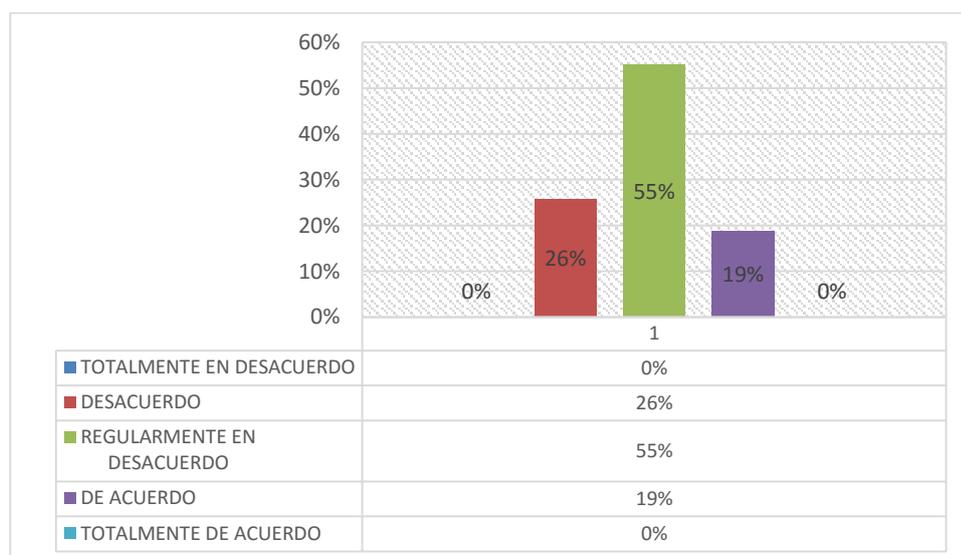


Figura 25: *Indicador de personal colaborador*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis del ítem 12 de la encuesta calidad de servicio, los resultados fueron que el 55% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 26% de los usuarios manifestó desacuerdo debido a que los trabajadores de la institución no dan ese apoyo correspondiente al usuario y son poco solidarios en cuanto a una duda que puedan tener y sólo un 19% de los usuarios está de acuerdo con la ayuda que dan los trabajadores y la solidaridad que tiene en cuanto al apoyo que necesitan.

Tabla 26

Indicador de personal colaborador

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	64	22%
Regularmente en desacuerdo	190	66%
De acuerdo	32	11%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

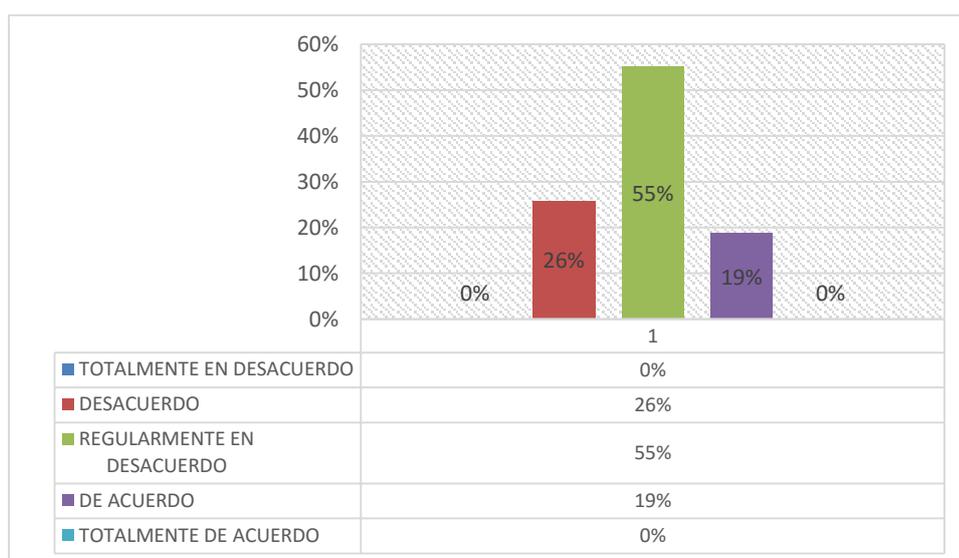


Figura 26: *Indicador de persona informado*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis del ítem 13 de la encuesta calidad de servicio en el anexo 3, los resultados fueron que el 66% de los usuarios manifestó regularmente desacuerdo y el 22% de los usuarios manifestó desacuerdo debido a que los trabajadores de la institución no dan una buena información al usuario encaminando hacia un trámite adecuado y la capacitación se ve que es escasa, como todo se ve monótono cada quien ya sabe lo que tiene que hacer; pero surge inconvenientes que no pueden resolver; y sólo el 11% de los usuarios manifestó de acuerdo que los trabajadores de la institución son capacitados dando a conocer la información deseada al usuario.

Tabla 27

Indicador de personal que trasmite confianza

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	55	19%
Regularmente en desacuerdo	182	64%
De acuerdo	49	17%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

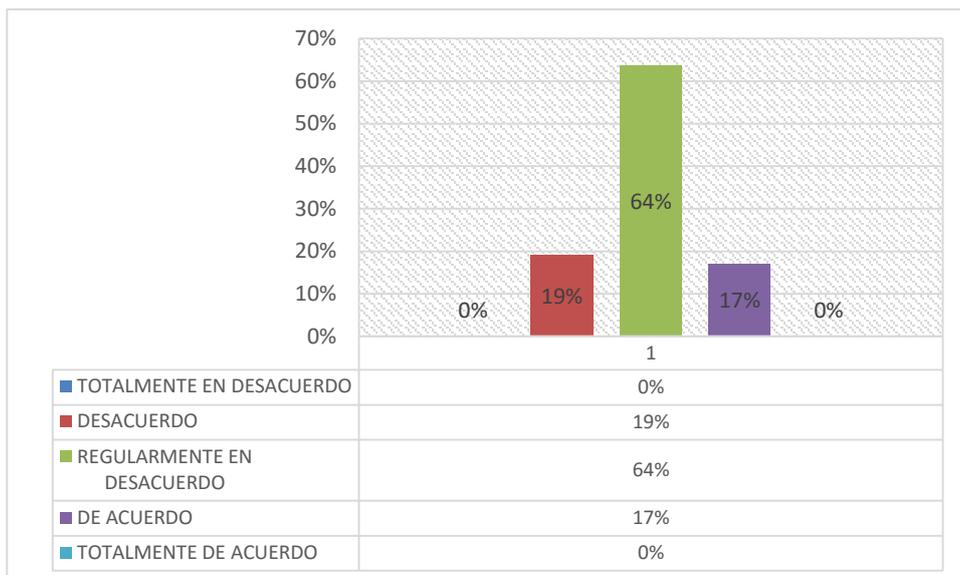


Figura 27: *Indicador de personal que trasmite confianza*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis del ítem 14 de la encuesta calidad de servicio en el anexo 3, los resultados fueron que el 64% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 19% manifestó desacuerdo debido a que no sienten confianza ante un trabajador al tramitar su documento, hay cierta angustia como sabemos que la documentación es tardía en responder en la Dirección Regional de Agricultura San Martín y esto genera que las expectativas no sean las adecuadas en el trabajador; y sólo un 17% de los usuarios manifestó de acuerdo confirma la confianza que genera cada trabajador y están de acuerdo con las expectativas que genera cada uno de ellos.

Tabla 28:

Indicador de clientes seguros con el proveedor

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	47	16%
Regularmente en desacuerdo	194	68%
De acuerdo	45	16%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

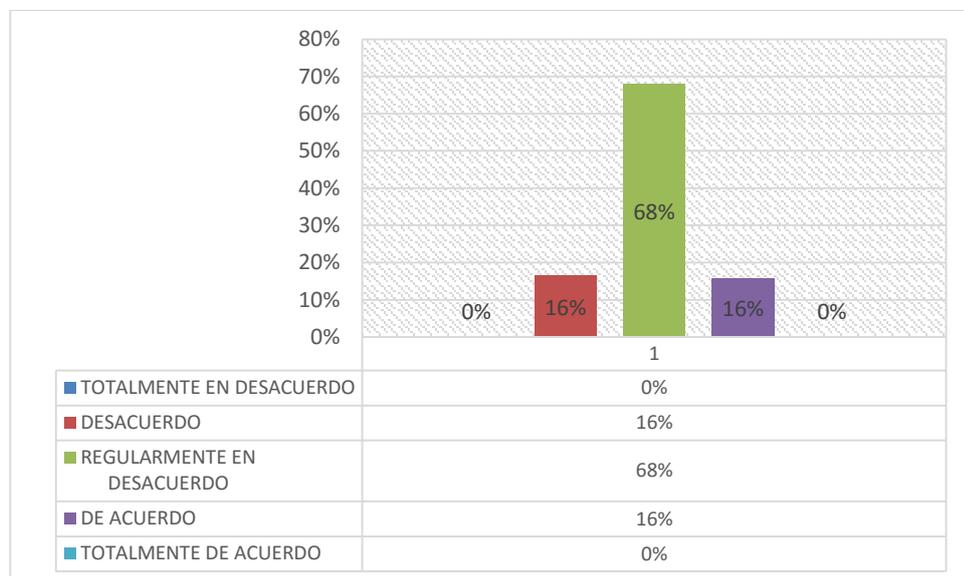


Figura 28: *Indicador de clientes seguros con el proveedor*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

El porcentaje que muestra la gráfica de acuerdo al ítem 15 de los encuestados de la calidad de servicio en el anexo 3, los resultados fueron que el 68% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 16% de los usuarios encuestados manifestó desacuerdo; suele pasar que existe convenio con otras instituciones lo que muchas veces genera molestia en acudir al proceso de información la cual no siempre es veraz y objetiva dando a conocer inseguridad muchas veces en el tiempo dado el objetivo previsto; y sólo un 16% de los usuarios encuestados manifestó de acuerdo con respecto a la tramitación y a los

pagos respectivos que tiene toda documentación según así se agiliza con los procesos administrativos que se da en la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

Tabla 29

Indicador de personal amable

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	55	19%
Regularmente en desacuerdo	198	69%
De acuerdo	33	12%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

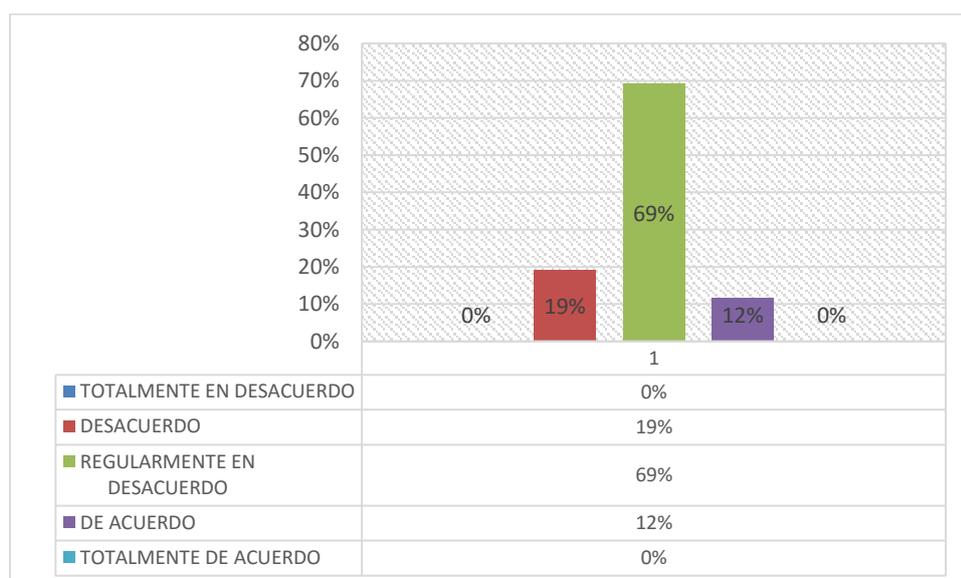


Figura 29: *Indicador de personal amable*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis del ítem 16 de la encuesta calidad de servicio en el anexo 3, los resultados fueron que el 69% de los usuarios encuestados manifestó regularmente desacuerdo y el 19% de los usuarios manifestó desacuerdo debido a las horas de atención, el personal siempre dará lo mejor en su área respectiva y demostrará su cortesía en la atención respectiva, muchos de los encuestados no están de acuerdo con estas

preguntas porque manifestaron que siempre tiene que demostrar su educación en el área donde se encuentren y así dar facilidades al usuario; y sólo un 12% de los usuarios está de acuerdo con la amabilidad a la hora de atenderles (son las personas que con mayor frecuencia paran en la DRASAM)

Tabla 30

Indicador de personal bien formado

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	54	19%
Regularmente en desacuerdo	195	68%
De acuerdo	37	13%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

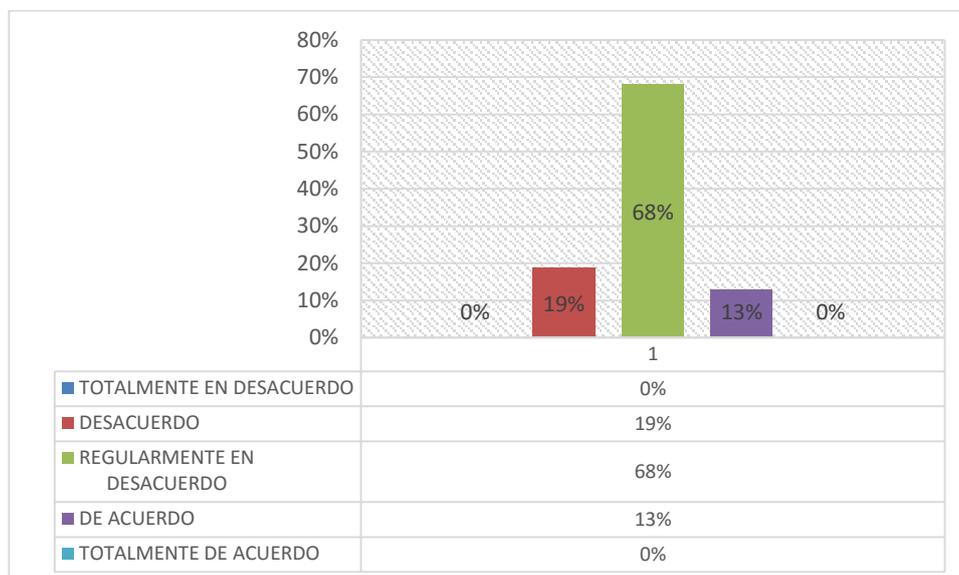


Figura 30: *Indicador de personal bien formado*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Los resultados fueron que el 68% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 19% de los usuarios encuestados manifestó desacuerdo debido a que no ven que el personal responsable a la hora de entrada y salida del horario correspondiente y en algunos

casos no conocen a cabalidad las dudas que puedan tener los usuarios; y sólo un 13% de los usuarios encuestados manifestó de acuerdo en cuanto a la responsabilidad que se muestra en el trabajador.

Tabla 31

Indicador de atención individualizada al cliente

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	63	22%
Regularmente en desacuerdo	171	60%
De acuerdo	52	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

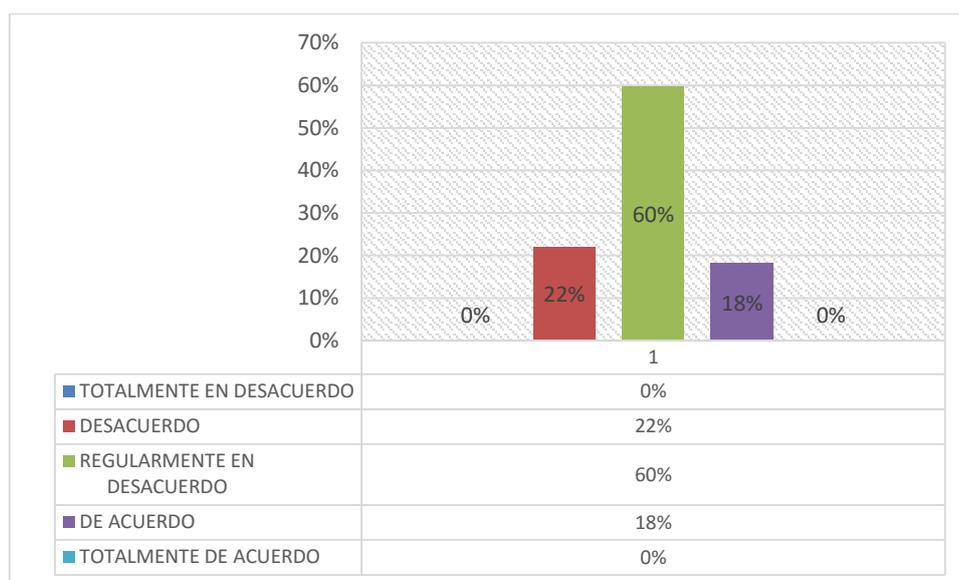


Figura 31: *Indicador de atención individualizada al cliente*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis de los ítem 18 de la encuesta calidad de servicio en el anexo 3, los resultados fueron que el 60% de los encuestados manifestó regularmente en desacuerdo, 22% de los encuestados manifestó desacuerdo debido a que no se da de forma adecuada la atención individualizada; por tal motivo, los usuarios quieren que cada uno

de ellos sean atendidos de manera que puedan escuchar lo que necesitan y puedan dar respuesta a lo que tramitan; y sólo un 18% de los usuarios está de acuerdo con la atención individualizada que brinda la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

Tabla 32

Indicador de horario conveniente

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	67	23%
Regularmente en desacuerdo	190	66%
De acuerdo	29	10%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

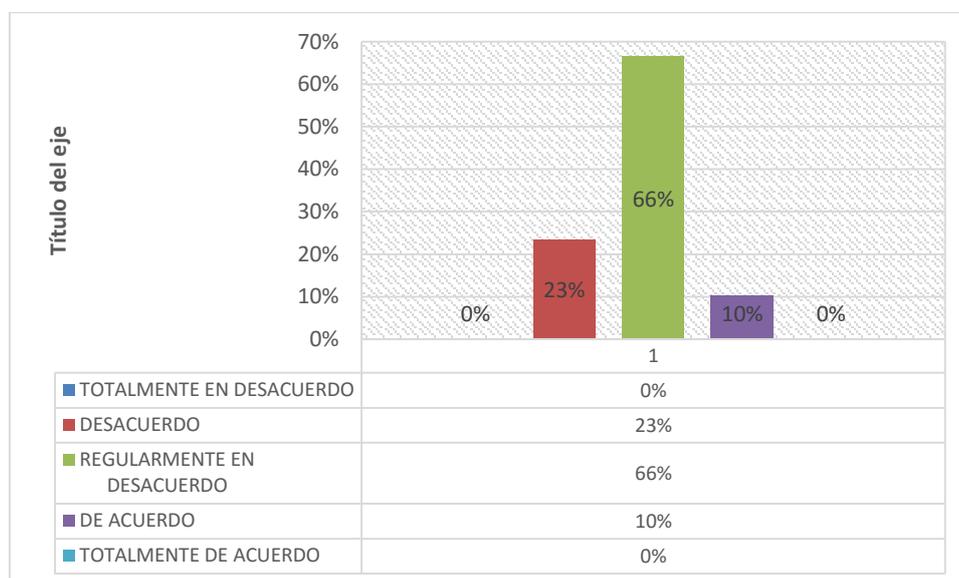


Figura 32: *Indicador de horario conveniente*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis del ítem 19 de la encuesta de calidad de servicio en el anexo 3, los resultados fueron que el 66% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 23% de los usuarios encuestados manifestó desacuerdo motivo a que la institución

no se preocupa en brindar un mejor servicio y a la vez el usuario no está satisfecho siendo todo de la misma forma sin un objetivo o un plan de mejora que ayude a poder superar sus debilidades; y sólo un 23% de los encuestados manifestó de acuerdo con la satisfacción que logra cubrir sus necesidades el trabajador ya sea en la orientación o el proceso que lleva a cabo la institución.

Tabla 33

Indicador de atención personalizada de los colaboradores

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	48	17%
Regularmente en desacuerdo	185	65%
De acuerdo	53	19%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

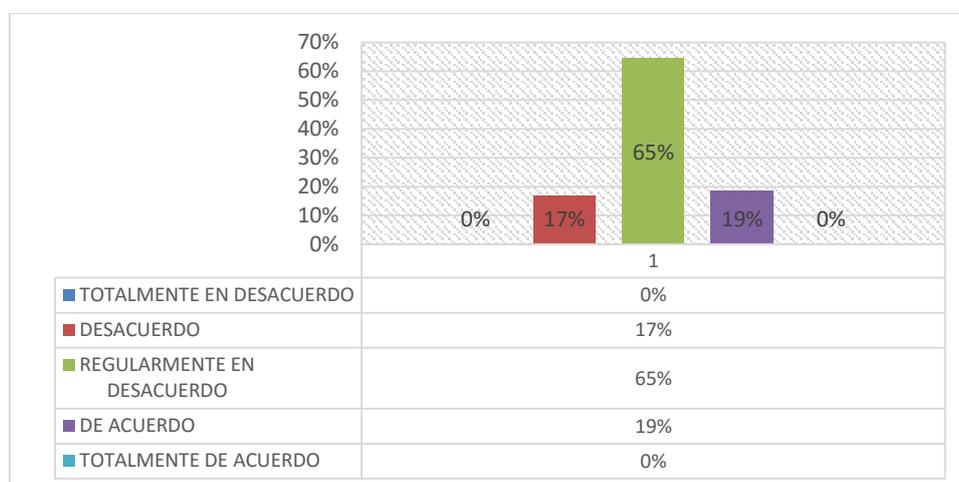


Figura 33: *Indicador de atención personalizada de los colaboradores*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis del ítem 20 de la encuesta calidad de servicio anexo 3, los resultados fueron que el 65% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 17% de los usuarios encuestados manifestó desacuerdo, motivo porque la atención que se da

no es la correcta, muchas veces no están los señores de atención y no hay un cronograma específico para cada uno ya que la atención se da de manera libre para todos; sólo el 19% de los usuarios encuestados está de acuerdo con el horario de atención que es de 7:30 am a 1:00 pm y de 2 pm a 5:30 pm motivo por lo que es horario establecido para las áreas.

Tabla 34

Indicador de preocupación por el interés del cliente

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	57	20%
Regularmente en desacuerdo	172	60%
De acuerdo	57	20%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

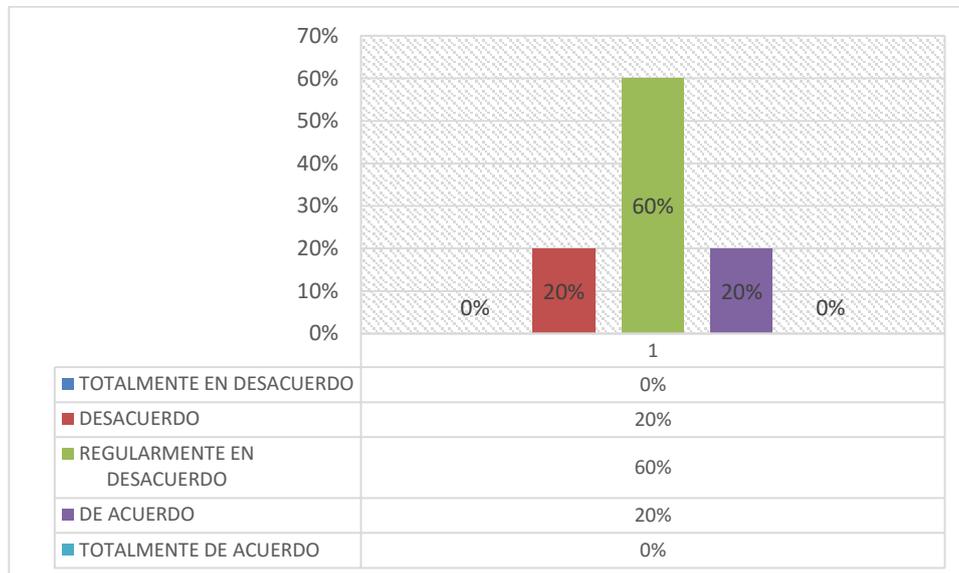


Figura 34: *Indicador de preocupación por el interés del cliente*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Siguiendo con el análisis del ítem 21 de la encuesta calidad de servicio, los resultados fueron que el 60% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 20% de los usuarios encuestados

manifestó desacuerdo debido a que es poco el interés para resolver las dudas que generan en el usuario y muchos de ellos no saben dar solución ante un problema, en cuanto a la ética que ellos mantienen son pocos los que son discretos si hay un problema se va divulgando por todas las áreas hasta generar “chismes”; sólo un 20% de los usuarios encuestados manifestó de acuerdo considerando la ética profesional que mantiene cada trabajador.

Tabla 35

Indicador de comprensión del cliente

Intervalos	F	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	59	21%
Regularmente en desacuerdo	195	68%
De acuerdo	32	11%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	286	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

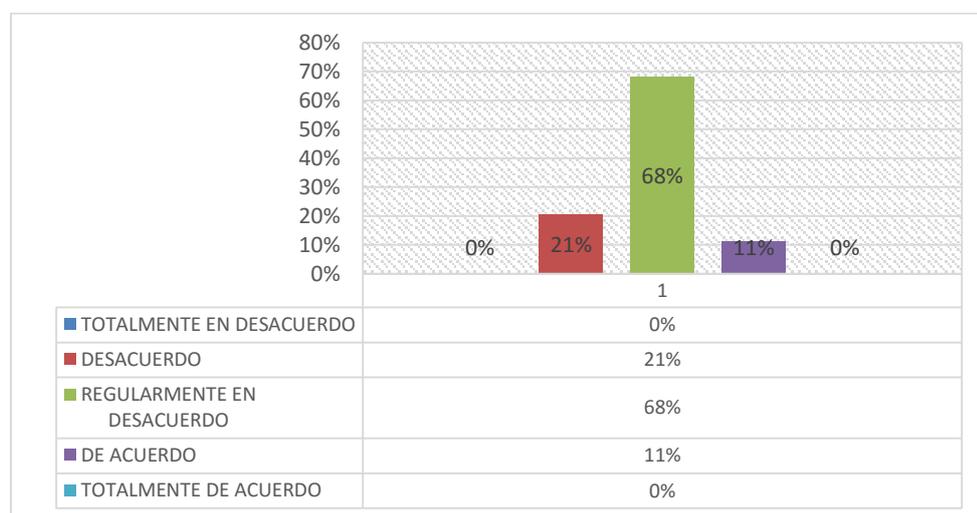


Figura 35: *Indicador de comprensión del cliente*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DRASAM

Concluyendo con el análisis del ítem 22 de la encuesta calidad de servicio en el anexo 3, los resultados fueron los siguientes: el 68% de los usuarios encuestados manifestó regularmente en desacuerdo y el 21% de

los usuarios encuestados manifestó desacuerdo, motivo porque el que los trabajadores no comprenden la situación actual de la Dirección Regional de Agricultura San Martín dando a conocer ninguna clase de satisfacción ante ellos mismos y ante los demás; sólo un 11% de los usuarios encuestados manifestó de acuerdo en cuanto a los trabajadores saben la situación actual de la institución en referencia a presupuesto, infraestructura y demás ambientes que requiere; por lo tanto, en los usuarios genera preocupación en el arreglo de la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	286	286
		Coeficiente de correlación	,695**	1,000
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	286	286

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados obtenidos, nos demuestra que según el coeficiente de correlación (r) el resultado obtenido es de 0.695, lo que indica que sí existe incidencia positiva fuerte entre ambas variables, por lo que se acepta la H_1 : “La gestión administrativa incide de forma directa y significativa en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín”.

IV. DISCUSIÓN

Determinar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

En base al objetivo general, se determinó la correlación, siendo esta relación moderada, aduciendo que la gestión administrativa incide de forma directa y significativa en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín; sin embargo, tiene falencias que no permita que se tenga una buena gestión con el personal que no ayuda a la consecución debida de los objetivos.

Describir la eficacia de la gestión administrativa en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016

En base al primer objetivo específico, la gran mayoría de los usuarios no conoce a cabalidad las funciones de los trabajadores que desempeñan, también implica que son muy pocos usuarios que se dan tiempo de revisar el manual de gestión y atención de esta forma genera desconocimiento de funciones y el desarrollo del trabajo que se presenta en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, ante este resultado Omar (2015) en su investigación citada coincide con los resultados encontrados al manifestar que los colaboradores no conocen adecuadamente las metas y objetivos de la empresa, pero tienen en claro quién tiene la autoridad sobre su trabajo y cuáles son sus actividades que deben realizar; sin embargo, algunos de ellos realizan el trabajo que corresponde a otras personas y que la mayoría no recibe apoyo del jefe, discrepando así estos resultados con Álvarez (2012) quien afirma que la gestión administrativa es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades; que guía los procesos que se realizan en las organizaciones, para dirigir y administrar las mismas, dinamizar, organizar, organizar talentos y administrar recursos, con el fin de lograr los objetivos previstos, afirmando

lo estipulado por la ley N° 27444, menciona que los procesos administrativos son de vital importancia para las operaciones lo que implica planificación, organización, dirección y control, si bien es cierto que el trabajo desarrollado lo hacen los trabajadores pero a la vez el usuario también es partícipe haciendo valer su derecho como también lo menciona la ley, suele haber obstáculos cuando existen errores administrativos o el proceso lento de la documentación; así mismo, las metas y objetivos no están debidamente establecidas generando incumplimiento de las metas de los diversos proyectos; esto se basa en la falta de información que requieren los usuarios de acuerdo a la planificación que se desarrolla. Ante este resultado, Medina (2012) en su investigación citada concuerda con este resultado al manifestar que no conocen a la administración como una ciencia que permite cumplir con el objetivo a través de la gestión administrativa; no son partícipes de las acciones que realizan los miembros o jefes, se antepone el interés personal y político al de interés de los demás, lo que dificulta su accionar en la gestión administrativa.

Describir la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016

En base al segundo objetivo específico, los equipos e infraestructura de la institución no son modernos; por lo tanto, no facilitan las actividades diarias, en cuestión de los equipos ya sea por su deterioro pero que si dan uso de alguna u otra forma en el proceso cotidiano, uno de los impedimentos que se tiene es la falta de presupuesto, ante este resultado Medina (2012) coincide con este resultado al manifestar que la distribución de los recursos económicos y financieros no acogen los criterios de ponderación y las necesidades más urgentes que se presenten ya que son requisitos básicos para reconocer la eficiencia en la prestación de servicio de gestión, estos resultados obtenidos discrepan con teoría de Kotler & Armstrong (2012) quien manifiesta que los temas relacionados a la infraestructura son el Equipamiento de aspectos

modernos, Instalaciones agradables apariencia personal, elementos tangibles atractivos, afirmando lo expuesto por Hazler & Cassini (2008), quienes plantean que los recursos utilizados para una buena gestión administrativa son los recursos materiales como las instalaciones, los recursos Tecnológicos, ya que la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas y los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensable para su buen funcionamiento y desarrollo. En este caso, el sector público cuenta con recursos financieros propios o aportación del estado, de acuerdo a estos resultados se ha notado que la institución cuenta con equipos e infraestructura muy antigua, lo que genera que el personal no se desenvuelva correctamente, además de la demora en la búsqueda de información, generando estrés por los equipos muy antiguos que hacen lento la actividad del colaborador.

Analizar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016

En base al tercer objetivo específico, La gestión administrativa que se da en la Dirección Regional de Agricultura San Martín-DRASAM incide de manera directa en la calidad de atención al usuario, lo que implica el fortalecimiento de los elementos de la gestión administrativa ayudando a que se brinde una mejor calidad d servicio y por ende se tenga usuarios más satisfechos por lo que la gestión administrativa mejoraría en la calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo general, según el coeficiente de correlación (r) el resultado obtenido es de 0.695, por lo que se concluye que la gestión administrativa incide de forma directa y significativa en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016.
- Con respecto a la gestión administrativa en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016, se concluye que es regular, debido a que las estrategias o manejo que se desarrollan en la oficina de informática da las facilidades mediante un portal o una página web de la Dirección Regional de Agricultura San Martín. Los trabajadores conocen sus funciones y ponen ante esto las buenas prácticas que aplican; sin embargo, el usuario no toma en conocimiento si el trabajador conoce de sus funciones, las metas y objetivos no están debidamente establecidas generando incumplimiento de las metas de los diversos proyectos, esto se basa en la falta de información que requieren los usuarios de los diversos proyectos que se vienen desarrollando como son el proyecto sachá inchi, proyecto café, titulación de tierras, capacitaciones al personal, entre otros acontecimientos, además de un sistema administrativo poco eficiente con acciones realizadas por el nuevo director que no dan una satisfacción al usuario ya sea el manejo de la documentación u otros procedimientos de gestión, los diversos ambientes que no son adecuados para la institución el personal no se encuentra motivado, los usuarios no están informados sobre las decisiones tomadas en la institución a falta de información, además de mostrar insatisfacciones en cuanto al proceso de tramitación y los pasos a seguir que en muchas ocasiones les cuesta trabajo acudir al área correspondiente más aún si no conocen los ambientes de la institución, se muestra una demora en el periodo del proceso de su documentación, la cual genera entre personas que conocen y no conocen cierto incomodidad en su gran mayoría, las acciones realizadas a favor de la

institución no son las adecuadas y que en algunos casos no generan conocimiento de la información necesaria de lo que se realiza en la institución; así mismo, la falta de servicio que se brinda en la Dirección Regional de Agricultura San Martín a diferencia de otras instituciones.

- Con respecto a la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016, se concluye que es regular, debido a que los equipos ya sea por su deterioro pero que sí le dan uso de alguna u otra forma en el proceso cotidiano, no ayuda en el normal desarrollo de las actividades asignadas, la infraestructura no está renovado o en mantenimiento de sus áreas ya que son oficinas antiguas y no hay atractivo que llame la atención del usuario dentro del sector; con mención a la calidad de presentación de los trabajadores, no utilizan una vestimenta uniforme ya que se nota que no todos muestran la misma vestimenta, la falta de personal que tenga la capacidad de dar un buen servicio al usuario, lo que implica la falta de comunicación que se puede llevar a cabo en el área correspondiente; así mismo, la institución no da respuesta en un tiempo límite de la documentación lo que genera molestia en el usuario y a la vez demora dando incumplimiento a lo prometido, además de mostrar fallas en el servicio que brinda, el proceso en cuanto a la documentación que ingresa es lenta, la institución no brinda sus servicios en el momento indicado y tampoco se da de manera ordenada, la información que el usuario pueda tener es muy escasa debido a que son pocos los que se preocupan por brindarla, la institución no brinda un servicio rápido, no brindan una buena información al usuario encaminando hacia un trámite adecuado y la capacitación se ve que es escasa debido que todo es monótono y cada quien ya sabe lo que tiene que hacer, el usuario no siente confianza ante un trabajador al tramitar su documento, el personal no sabe dar solución ante un problema, en cuanto a la ética que ellos mantienen son pocos los que son discretos, así mismo, los trabajadores saben la situación actual de la institución en cuanto a presupuesto, infraestructura y demás ambientes que requiere.

- Con respecto al análisis de la incidencia, el coeficiente de correlación (r) nos demuestra que el resultado obtenido es de 0.695, por lo que se concluye que la gestión administrativa incide de forma directa y significativa.

VI. RECOMENDACIONES

- Aplicar mejores estrategias que ayuden a tener una buena gestión administrativa con una mejor calidad de servicio por parte del personal hacia el usuario, con personal capacitado y que tenga conocimiento de las funciones que realiza.
- Con respecto a la gestión administrativa, se recomienda que la institución debe de brindar a cada trabajador según el área las metas y objetivos que se deben de cumplir en cada cierto tiempo y monitorear su cumplimiento, además de brindar información mediante folletos o revistas de los proyectos ejecutados o a ejecutar, desarrollar cursos de capacitación en temas motivacionales y de servicio al público para el colaborador, el personal debe de mostrar la habilidad y agilidad en cuanto a la atención al público respecto a los tramites y el periodo de entrega de dichos trámites.
- Con respecto a la calidad de servicio, se recomienda que la institución tenga personal capacitado que brinde al usuario una buena atención, siendo estos muy comunicativos dando una respuesta inmediata al usuario sobre el proceso de sus trámites además de guardar discreción en temas personales del usuario; y por último, gestionar el presupuesto correspondiente para la implementación con equipos de oficina y renovación de infraestructura.
- Con respecto a la cuarta conclusión, realizar una lista de prioridades de proyectos de mayor impacto y prioridad en el usuario para su ejecución, organizar de una mejor manera sus facilidades; así mismo, los presupuestos asignados para cada actividad, ordenar de manera específica los roles que debe de cumplir cada personal en su momento, los responsables de dirigir las actividades deben de tener las cualidades de un liderazgo eficaz que permita que el colaborador lo entienda y el usuario quede satisfecho con la información brindada o el proyecto

ejecutado, controlar de la mejor manera los presupuestos asignados, como el cumplimiento de sus actividades en su tiempo establecido, lo que le permitirá a la institución no tener demoras administrativas.

VII. REFERENCIAS

Alonzo, G (2008). *República del Perú: Evaluación de gobernabilidad democrática*. Lima, Perú. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_p%C3%ABlica_en_el_Per%C3%BA.

Álvarez, J (2012). *Gestión por resultados e indicadores de medición. Actualidad Gubernamental*. México: Instituto Pacífico.

Arrué, J (2014). *Análisis de la calidad de servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

García, k (2001). *Concepto de calidad de servicio*. Paraguay. Recuperado: <http://xxxturismoxxx.blogspot.p/2010/03/conceptos-de-calidad-según-diversos.html>

Hazler, J & Cassini, M (2008). *Gestión administrativa*. Caracas: Ed. Poncepo.

Huamanchumo, H & Rodriguez, J (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. México: Cultura empresarial

Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral IDEA Internacional, (2008). México: Editorial PPOTL

Jiménez, L. (2004), *Libre empresa y títulos habilitantes*, CEPC, Madrid: Editorial mundo empresarial

Juran & Gryna (1993) *Calidad de servicio en el servicio a los clientes*, Ediciones Díaz de Santos, SA

Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Recuperado: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General++Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810>

Loza, P (2001). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo en mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.

Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (2015). Recuperado de : <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795Manual%20para%20Mejorar%20la%20Atenci%C3%B3n%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa%20en%20las%20Entidades%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General++Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810>

McBride, K (2011), *La gestión por resultados: un cambio cultural necesario en el sector público*, recuperado de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/06/23/la-gestion-por-resultados-un-cambio-cultural-necesario-en-el-sector-publico/>

Medina, J (2012). *Modelos de gestión administrativa para el gobierno de la parroquia de Yarqui*". (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador

Omar, A (2015). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.

Parasuraman, A (citado por Kotler & Armstrong, 2012). Calidad de servicio. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf

Sabino, T (2012). *Mejoramiento de la gestión administrativa de las PYPES del sector comercial*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.

Tejada, L (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú.

Valeriano, A (2012), *la modernización de la gestión pública en el Perú*, recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8802>

Weil, T (2003) *Medición de la calidad de servicios* Universidad de Cerna.

Zeithaml, V & Bitner, J (2002). *El modelo SERVQUAL de localización de servicio*. México. Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (2002) *Conocer la percepción de nuestros clientes*. Recuperado: <http://www.pdcahome.com/modelo-panasuraman/>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Formulación de la investigación	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición				
¿Cómo incide la eficacia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Agricultura de la ciudad de Tarapoto en el año 2016?	General	H ₁ : La gestión administrativa incide de forma directa y significativa en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en el año 2016.	Gestión Administrativa	La gestión también conocida como Gerencia o administración es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades; y una disciplina que guía e integra los procesos que se realizan en las organizaciones. Álvarez (2012)	Planeación	Objetivos	Ordinal				
	Específicos					H ₀ : La gestión administrativa no incide en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín		Calidad de servicio	Control	Estrategias	
										Organización	Estructura
										Motivación	
	Describir la eficacia de la gestión administrativa en la Dirección Regional de Agricultura en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.	H ₀ : La gestión administrativa no incide en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín	Calidad de servicio	Control	Liderazgo						
					Comunicación						
					Normas						
	Describir la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.	H ₀ : La gestión administrativa no incide en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín	Calidad de servicio	Control	Acción						
					Comparación						
					Equipamiento de equipo						
	Analizar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.	H ₀ : La gestión administrativa no incide en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín	Calidad de servicio	Control	Instalaciones agradables						
					Fiabilidad	Apariencia personal					
					Realización del servicio						
	Analizar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.	H ₀ : La gestión administrativa no incide en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín	Calidad de servicio	Control	Conclusión en el plazo						
					Capacidad de respuesta	Ausencia de errores					
					Personal comunicativo						
	Analizar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.	H ₀ : La gestión administrativa no incide en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín	Calidad de servicio	Control	Seguridad	Personal rápido					
					Personal colaborador						
					Personal informado						
	Analizar la incidencia de la eficacia de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.	H ₀ : La gestión administrativa no incide en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín	Calidad de servicio	Control	Empatía	Personal que transmite seguridad					
Personal amable											
Personal bien formado											
					Atención individualizada						
					Horario conveniente						
					Atención personalizada						
					Preocupación por el cliente						
					Comprensión del cliente						

Encuesta dirigida a usuarios de la DRASAM

La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma cómo desempeña sus funciones la Dirección Regional de Agricultura San Martín. De las preguntas que siguen, le solicitamos marcar (X) la respuesta que le parezca más correcta, de acuerdo a su propia experiencia.

Totalmente de acuerdo	1
Desacuerdo	2
Regularmente en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Gestión administrativa

Planeación	1	2	3	4	5
Objetivos					
1. ¿Cree usted que los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura conocen a cabalidad sus funciones?					
2. ¿Cree usted que los trabajadores aplican correctamente las buenas prácticas en la Dirección Regional de Agricultura?					
Estrategias					
3. ¿Conoce acerca del portal de la Dirección Regional de Agricultura o página web?					
4. ¿La institución publicita sus actividades a realizar?					
Metas					

5. ¿Las metas y los objetivos de la institución están debidamente establecida?					
6. ¿Está de acuerdo con el cumplimiento de las metas de los diversos proyectos?					
Organización	1	2	3	4	5
Estructura					
7. ¿Considera usted que el sistema administrativo es eficiente y eficaz?					
8. ¿Está satisfecho con las acciones que realiza el nuevo Director de la Dirección Regional de Agricultura?					
Administración de recursos humanos					
9. ¿Considera que los diversos ambientes de la institución son adecuada para el desempeño laboral?					
10. ¿Cree que el área de RR.HH brinda un buen manejo de personal y coordinación entre las Agencias de Desarrollo Económico?					
Dirección	1	2	3	4	5
Motivación					
11. ¿Está conforme con el manejo de los proyectos llevados a cabo por la Dirección Regional de Agricultura?					
12. ¿Considera usted que el personal de la institución está motivado?					
Liderazgo					
13. ¿Considera usted que en la Dirección Regional de Agricultura se toman buenas decisiones?					
14. ¿Cómo considera usted el liderazgo de los jefes a los colaboradores de la institución?					
Comunicación					

15. Cuando usted tiene que realizar cualquier trámite, ¿Le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					
16. ¿Cree usted que la Dirección Regional de Agricultura está promoviendo adecuadamente el manejo de la documentación?					
Control	1	2	3	4	5
Normas					
17. ¿Considera usted que los jefes inmediatos realizan un debido control que aporte a la gestión administrativa?					
18. ¿Está de acuerdo con el proceso de la documentación y el plazo establecido en el periodo de demora?					
Acción					
19. ¿Las acciones que realiza la institución en favor de la sociedad son las adecuadas?					
20. ¿Las difusiones de las actividades por realizar ayudan a los usuarios a que tengan conocimiento de las mismas?					
Comparación					
21. ¿Los servicios brindados son comparados con los de otras instituciones similares?					
22. ¿Considera usted que el personal tiene el conocimiento necesario para que ocupe el puesto?					

Encuesta dirigida a usuarios de la DRASAM

La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma cómo desempeña sus funciones la Dirección Regional de Agricultura San Martín. De las preguntas que siguen, le solicitamos marcar (X) la respuesta que le parezca más correcta, de acuerdo a su propia experiencia.

Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Regularmente en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Calidad de servicio

Elementos tangibles	1	2	3	4	5
Equipamiento de aspectos modernos					
1. ¿La institución cuenta con equipos modernos?					
Instalaciones agradables					
2. ¿La institución cuenta con una infraestructura moderna?					
Apariencia personal					
3. ¿Los trabajadores de la institución asisten al trabajo formalmente vestidos?					
Elementos tangibles atractivos					
4. ¿El personal de la institución brinda un servicio atractivo?					
Fiabilidad	1	2	3	4	5

Cumplimiento de las promesas					
5. ¿La institución cumple lo que promete en un tiempo determinado?					
Intereses en la resolución de los problemas					
6. ¿La institución brinda información a los usuarios para resolver todas sus dudas?					
Realización del servicio a la primera	1	2	3	4	5
7. ¿La institución brinda un buen servicio?					
Conclusión en el plazo promedio					
8. ¿La institución brinda sus servicios en el momento prometido?					
Ausencia de errores					
9. ¿La institución trabaja eficaz y eficientemente?					
Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
Personal comunicativo					
10. ¿Los trabajadores de la institución mantienen informados a los usuarios de las novedades?					
Personal rápido					
11. ¿Los trabajadores de la institución brindan un servicio rápido?					
Personal colaborador					
12. ¿Los trabajadores de la institución están dispuestos a ayudar a los usuarios?					
Personal informado					
13. ¿Los trabajadores de la institución están capacitados para brindarles la información deseada?					
Seguridad	1	2	3	4	5

Personal que trasmite confianza					
14. ¿El comportamiento de los trabajadores genera confianza en usted?					
Clientes seguros con su proveedor					
15. ¿Usted se siente seguro respecto a los trámites documentarios que realiza la institución?					
Personal amable					
16. ¿El personal de la institución se muestra amable a la hora de atenderle?					
Personal bien formado					
17. ¿La institución cuenta con un personal responsable?					
Empatía	1	2	3	4	5
Atención individualizada al cliente					
18. ¿La institución brinda una atención individualizada a los usuarios?					
Horario conveniente					
19. ¿La institución se preocupa en satisfacer todas las necesidades de los usuarios?					
Atención personalizada de los colaboradores					
20. ¿La institución cuenta con horarios para la atención de cada usuario?					
Preocupación por el interés del cliente					
21. ¿La institución cuenta con trabajadores con ética profesional?					
Comprensión del cliente					
22. ¿Los trabajadores de la institución comprenden su situación actual?					

PRUEBAS DE CONFIABILIDAD

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	28	100,0		
	Excluido ^a	0	,0	,899	22
	Total	28	100,0		

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

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	71,46	135,073	,616	,892
ITEM 2	71,57	135,143	,614	,892
ITEM 3	71,50	135,444	,598	,892
ITEM 4	71,50	134,407	,645	,891
ITEM 5	71,68	140,300	,432	,896
ITEM 6	71,39	138,173	,460	,896
ITEM 7	71,50	142,778	,367	,898
ITEM 8	71,61	143,136	,352	,898
ITEM 9	71,25	138,194	,614	,893
ITEM10	71,75	143,602	,281	,900
ITEM11	71,46	142,036	,294	,900
ITEM12	71,71	133,619	,622	,891
ITEM13	71,61	137,581	,530	,894
ITEM14	71,57	135,661	,566	,893
ITEM15	71,54	131,888	,637	,891
ITEM16	71,82	137,560	,538	,894
ITEM17	71,82	147,856	,071	,905
ITEM18	71,71	133,619	,622	,891
ITEM19	71,61	137,581	,530	,894
ITEM20	71,57	135,661	,566	,893
ITEM21	71,54	131,888	,637	,891
ITEM22	71,82	137,560	,538	,894

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	28	100,0	,899	22
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	28	100,0		

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

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	71,46	135,073	,616	,892
ITEM 2	71,57	135,143	,614	,892
ITEM 3	71,50	135,444	,598	,892
ITEM 4	71,50	134,407	,645	,891
ITEM 5	71,68	140,300	,432	,896
ITEM 6	71,39	138,173	,460	,896
ITEM 7	71,50	142,778	,367	,898
ITEM 8	71,61	143,136	,352	,898
ITEM 9	71,25	138,194	,614	,893
ITEM10	71,75	143,602	,281	,900
ITEM11	71,46	142,036	,294	,900
ITEM12	71,71	133,619	,622	,891
ITEM13	71,61	137,581	,530	,894
ITEM14	71,57	135,661	,566	,893
ITEM15	71,54	131,888	,637	,891
ITEM16	71,82	137,560	,538	,894
ITEM17	71,82	147,856	,071	,905
ITEM18	71,71	133,619	,622	,891
ITEM19	71,61	137,581	,530	,894
ITEM20	71,57	135,661	,566	,893
ITEM21	71,54	131,888	,637	,891
ITEM22	71,82	137,560	,538	,894



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : *Paredes Del Águila, Jarelil*
 Institución donde labora : *Municipalidad Provincial de Bellavista*
 Especialidad : *MBA o Máster en Administración de Negocio*
 Instrumento de evaluación : *Encuesta de Gestión Administrativa*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Romero Rueda, Zoila Rosa*

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.					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.				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.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
OPORTUNIDAD	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)

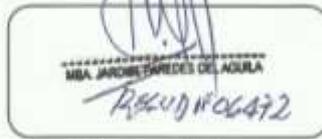
III. OPINION DE APLICACIÓN

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

46

Tarapoto, 19 de JUNIO de 2017



Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : *GATICA VELA, ANITA*
 Institución donde labora : *COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN*
 Especialidad : *GESTIÓN PÚBLICA*
 Instrumento de evaluación : *ENCUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA*
 Autor (s) del instrumento (s) : *ROMERO RUCOBA, ZOILA ROSA*

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.					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.					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.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
OPORTUNIDAD	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. OPINION DE APLICACIÓN

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

48

Tarapoto, 13 de JUNIO de 2017



Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : *Boronado Jorge, Manuel Fernando*
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*
 Especialidad : *Investigador y Metodólogo*
 Instrumento de evaluación : *Encuesta de calidad administrativa*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Romero Paredes, Zonta Pasa*

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.				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.				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.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
OPORTUNIDAD	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(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. OPINION DE APLICACIÓN

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

45

Tarapoto, 10 de Junio de 2017



Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : *Paredes Del Águila, Javelin*
 Institución donde labora : *Municipalidad Provincial de Bellavista*
 Especialidad : *MBA o Magister en Administración de negocios*
 Instrumento de evaluación : *Guía de Calidad de servicio*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Romero Rucosa, Zoila Rosa*

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.				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.				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.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
OPORTUNIDAD	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)

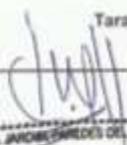
III. OPINION DE APLICACIÓN

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

44

Tarapoto, 10 de Junio de 2017



MBA. JAVIER ESPINOSA DEL AGUILA
RUCUN 06472

Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : GATICA VGLA, ANITA
 Institución donde labora : COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN
 Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO
 Autor (s) del instrumento (s) : ROMERO RUCOBA, ZOLA ROSA

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.					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.					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.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
OPORTUNIDAD	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. OPINION DE APLICACIÓN

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

46

Tarapoto, 13 de JUNIO de 2017



Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : *Coronado Jorge, Manuel Fernando*
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*
 Especialidad : *Investigador y Metodólogo*
 Instrumento de evaluación : *Escala de calidad de servicio*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Romero Paredón, Zaita Rosa*

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.				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.				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.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
OPORTUNIDAD	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 el instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICACIÓN

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Tarapoto, 10 de Junio de 2017



Fernando Coronado
Dr. Fernando Coronado

Sello personal y firma

Yo, LIC. MG. HUGO ELÍAS BERNAL LOZANO docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "EFICACIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA SAN MARTÍN EN LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2016", de la estudiante ROMERO RUCOBA, ZOILA ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Cacatachi, 10 de Julio del 2017



.....
Lic. Mg. Hugo Elías Bernal Lozano
 DOCENTE E INVESTIGADOR
 DE POSTGRADO

LIC. MG. HUGO ELÍAS BERNAL LOZANO

DNI: 01121124

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 12-09-2017
Página : 1 de 2

Yo Zoila Rosa Romero Pucoba
identificado con DNI N° 70668082, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Eficacia de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura, San Martín en el año 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Zoila Rosa Romero Pucoba
FIRMA

DNI: 70668082

FECHA: 26 de enero del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------