



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**



**GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DENNIS ADER QUILLA AMPUERO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DENNIS ADER QUILLA AMPUERO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

:


Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1270-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 19 de noviembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-CU-14794 de fecha 14-10-2024 de DENNIS ADER QUILLA AMPUERO, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI. 2023**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **DENNIS ADER QUILLA AMPUERO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : miércoles 20 de noviembre de 2024
- * Hora : 08:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 121-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 03 de mayo 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-3041** de fecha **15 de marzo de 2024**, del **Bach. DENNIS ADER QUILLA AMPUERO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. DENNIS ADER QUILLA AMPUERO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023**; presentado por el (la) **Bach. DENNIS ADER QUILLA AMPUERO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. S. S. Licimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



RESOLUCIÓN N.º 1343-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de diciembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 114-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-14273, presentado por: DENNIS ADER QUILLA AMPUERO, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): DENNIS ADER QUILLA AMPUERO, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejia (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-14273, presentado por: DENNIS ADER QUILLA AMPUERO, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración Gestión Pública.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 05 de diciembre de 2023, por el docente: Dr. JUAN MAURICIO PILCO CHURATA, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: opinión favorable, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023, presentado por: DENNIS ADER QUILLA AMPUERO para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.



RESOLUCIÓN N.º 1343-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de diciembre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	DENNIS ADER QUILLA AMPUERO
Título de la propuesta de investigación:	GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Asesorado por el docente:	Mg. PERCY G. PUMA PUMA

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Unidad de Investigación (1)
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.caen.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unaj.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO TESIS	
GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DENNIS ADER QUILLA AMPUERO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70370200
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-2467-8449
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DENNIS ADER QUILLA AMPUERO identificado con DNI Nro. 70370200 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023

Asesorado por: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 04 de diciembre del 2024


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

A Dios quien es el creador del universo y me dio la fortaleza y entendimiento para llegar a lograr a culminar un logro más en mi vida, debido a cada pasó que damos cada meta, reto o propósito si está bajo su dirección es un éxito.

A mis padres Valentin Quilla Collanqui, Andrea Ampuero Quispe, ya que gracias a ellos he llegado hacer lo que hoy en día soy que me inculcaron valores éticos dirigiéndome con sabiduría para ser una persona profesional de bien con principios inquebrantables.

A mis familiares, por confiar en mis capacidades y brindarme ese apoyo que siempre necesite.



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer sinceramente a todas las personas que ayudaron en la realización de este proyecto de investigación. En el comienzo, en la Universidad andina Néstor Caseres Velásquez, específicamente en la facultad de ciencias administrativas, se encuentra la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

Agradecer a mi guía de tesis por su dirección, serenidad y respaldo inquebrantable durante todo el desarrollo de la investigación. Tus aportaciones y observaciones han sido clave para alcanzar los objetivos establecidos. CPC, para mi camarada. Paulo Cesar Marca Muñiz es un sustento fundamental en mi existencia. Le agradezco su constante presencia, sabios consejos, incondicional apoyo y amistad eterna.

A mis amigos, familia y conocidos que no puedo nombrar uno a uno debido a la limitación, se apoyo ha sido vital Gracias por creer en mis sueños y por ser mi pilar en los momentos en los momentos más difíciles.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema estudio.....	15
1.2. Formulaciones de problemas	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificaciones de estudios	18

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	20
2.2. Objetivos específicos.....	20

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de estudio	21
3.1.1. A nivel global.....	21
3.1.2. A nivel nacional.....	26



3.1.3. A nivel regional.....	30
3.2. Marco teórico.....	35
3.2.1. Gestión publica	35
3.2.1.1. Teorías acerca de la gestión publica	37
3.2.1.2. La administración municipal.....	39
3.2.1.3. Gestión por resultados.....	40
3.2.1.4. Mejora en la atención al ciudadano	42
3.2.1.5. Evaluación del desempeño.....	44
3.2.2. Calidad de servicios.....	47
3.2.2.1. ¿Qué es un servicio público?.....	48
3.2.2.2. Capacidad de respuesta	49
3.2.2.3. Fiabilidad	49
3.2.2.4. Seguridad	50
3.3. Marco conceptual	51
3.3.1. Dimensiones	51
3.3.2. Indicadores	51
3.3.3. La calidad.....	51
3.3.4. Concepto de servicios publico	51

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	52
4.2. Hipótesis específica.....	52
4.3. Variable	53
4.4. Operacionalización de variable.....	53



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO

5.1. Enfoque del estudio 55

5.2. Método aplicado del estudio 55

5.3. Tipo del estudio 55

5.4. Niveles del estudio..... 56

5.5. Diseños del estudio 56

5.6. Población y muestra 56

 5.6.1. Población 57

 5.6.2. Muestra 57

5.7. Técnica e instrumento 58

 5.7.1. Técnicas..... 58

 5.7.2. Instrumentos 58

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento..... 58

 5.8.1. Confiabilidades..... 59

 5.8.2. Validez 59

5.9. Procedimientos de tratamientos de datos..... 60

5.10. Diseños de pruebas de hipótesis..... 61

 5.10.1. Comprobación de la hipótesis general..... 61

 5.10.2. Comprobación de la primera hipótesis específica 62

 5.10.3. Comprobación de la segunda hipótesis específica 63

 5.10.4. Comprobación de la tercera hipótesis específica..... 64

CAPÍTULO VI

PRESENTACIONES DE RESULTADOS

6.1. Presentación de resultados 66



6.1.1. Prueba de normalidad de la recolección de datos	67
6.1.2. Logro del objetivo general.....	68
6.1.3. Logro del primer objetivo específico.....	69
6.1.4. Logro del segundo objetivo específico	70
6.1.5. Logro del tercer objetivo específico.....	72
6.2. Discusión de resultados.....	73
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Matriz de dato	
Anexo 3: Instrumento	
Anexo 4: Validez del instrumento	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variable de estudio.....	54
Tabla 2 Escalas de resultado.....	60
Tabla 3 Comprobación de la hipótesis general.....	61
Tabla 4 Comprobación de la primera hipótesis especificada.....	62
Tabla 5 Comprobación de la segunda hipótesis específica.....	63
Tabla 6 Comprobación de la tercera hipótesis específica.....	64
Tabla 7 Técnica de Kolmogórov-Smirnov para determinar el estadístico de prueba.....	67
Tabla 8 Relación entre la gestión pública y la calidad de servicios.....	68
Tabla 9 Relación entre la gestión por resultados y la calidad de servicios.....	69
Tabla 10 Relación entre la mejora en la atención y la calidad de servicios.....	71
Tabla 11 Relación entre la evaluación de desempeño y la calidad de servicios.....	72



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Recta de ajuste de la gestión pública y la calidad de servicios	68
Figura 2	Recta de ajuste de la gestión por resultados y la calidad de servicios	70
Figura 3	Recta de ajuste de la mejora en la atención al ciudadano y la calidad de servicios	71
Figura 4	Recta de ajuste de la evaluación del desempeño y la calidad de servicios	73



RESUMEN

La finalidad de esta investigación fue; determinar la relación de gestión pública con la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2023. . Metodología: El trabajo es de enfoque cuantitativa, método científico, tipo aplicada, alcance o niveles correlacionales, con diseño no-experimental y de corte transversal, con una población de 4937 pobladores, muestra de 357 pobladores, técnicas de las encuestas y como instrumento los cuestionarios. Resultados: Estadísticamente la significancia del $p\text{-valor} = 0.000 < 0,01$ (bilateral) y el coeficiente de correlación Rho de Spearman $\rho = 0,961$ evidencia una relación positiva, directa y muy significativa entre la gestión pública y la calidad de servicios de los trabajadores. Conclusión. La gestión pública se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2023.

Palabras clave: gestión pública y calidad de servicios.



ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between public management and the quality of service of the employees of the District Municipality of Pusi, in the year 2023. . Methodology: The work is of quantitative approach, scientific method, applicative type, scope or correlational levels, with non-experimental and cross-sectional design, with a population of 4937 inhabitants, sample of 357 inhabitants, survey techniques and questionnaires as an instrument. Results: Statistically, the significance of the $p\text{-value} = 0.000 < 0.01$ (bilateral) and the Spearman's Rho correlation coefficient $\rho = 0.961$ evidence a positive, direct and highly significant relationship between public management and the quality of workers' services. Conclusion. Public management is directly and significantly related to the quality of services of the workers of the District Municipality of Pusi, in the year 2023.

Keywords: public management and quality of services.



INTRODUCCIÓN

En esta ocasión con el propósito de optar mi título profesional de licenciado en administración y gestión pública, presento el trabajo de tesis denominado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023**, que realicé y la estructura capitular es el siguiente:

En el capítulo I respecto al problema de investigación, partimos de la exposición de la situación problemática, formulaciones de problemas de investigación y las justificaciones del estudio, que consolida el estudio.

En el capítulo II, aparece los objetivos de la investigación, siendo estos el objetivo general seguido de los objetivos específicos; los objetivos generan expectativas en los resultados o en última instancia son los propósitos que persigue el trabajo.

En el capítulo III, está las bases teóricas referenciales, que sirve de soporte epistemológico de las investigaciones, constituido por los antecedentes internacionales, nacionales, regionales o locales. En seguida está la base teórica enfocado a la variable y dimensión de los estudios, allí se complementa con el marco conceptual, que corrobora al trabajo de tesis.

En el capítulo IV, se consigna la hipótesis de la investigación, siendo estos la hipótesis general y las hipótesis específicas, cada uno de ellos juega un rol importantísimo en el proceso de la investigación. No podía faltar las variables de estudio que son los atributos de trabajo y que suelen ser la columna del trabajo, se caracterizan por ser susceptible de variación alguna y cuantificables mediante técnicas estadísticas.



En el capítulo V se describen los procedimientos metodológicos del estudio, que abarca el enfoque del estudio, método aplicado, el tipo, nivel o alcance, el diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, las confiabilidades y valideces de instrumentos, los procedimientos para los tratamientos de datos y las pruebas hipotéticas.

En este capítulo 6 se tiene los datos finales de la investigación, incluyendo el análisis e interpretación de los datos, el proceso de verificación de hipótesis y las discusiones de resultado. Al final, se encuentran la conclusión, sugerencias, bibliografía y anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema estudio

Arias y Covinos (2021) el planteamiento de la problemática constituye las fases iniciales de cualquier investigación científica. En esta sección se recoge la idea principal del estudio y la razón por la que el investigador decide abordar dicho tema. Se basa en lo que el investigador observa o percibe en un contexto determinado y orienta al lector a interesarse en el estudio. Formular el problema de investigación es el esfuerzo más crucial en una tesis, ya que de él derivan la pregunta, objetivo e hipótesis del estudio, así como la metodología y el título.

A nivel internacional, se presentan estudios similares al nuestro. En la ciudad de La Paz, los datos finales de diagnósticos sobre las capacidades de las Subalcaldías Centro revelan, de acuerdo a las informaciones obtenidas a través de Seguimientos y Evaluaciones de dichas Subalcaldías, que los índices promedios de indicador que componente es de 1.89. Esto indica que las instituciones se encuentran en unos niveles intermedios en cuanto a los desarrollos de la Gestión por Resultados del Desarrollo.

En la Universidad de Salamanca en España, se realizó un estudio sobre cambios realizados en el gobierno en relación a las políticas internacionales. Se



analizaron nuevos enfoques que ayudan a comprender el motivo detrás de cada política o cambio en la administración pública.

En la Universidad Sergio Arboleda de Colombia, realizaron estudios de actor, las participaciones, los territorios y las gobernanzas locales, como la agenda pública de los gobiernos locales, y que permitieron establecer las políticas públicas 'para un mejor desarrollo local. Hecho que genera unos panoramas generales de las dinámicas de gestiones públicas como consecuencia de la praxis político, circunscrito en la gobernanza, gobernabilidad y el territorio.

A nivel nacional, la gestión pública y la calidad de los servicios en los municipios provinciales y distritales se han evaluado. Por ejemplo, en la provincia de Ica, los datos finales descriptivos indican que los 76,8% de personas perciben nivel bajo tanto en las gestiones administrativas como en las calidades de los servicios. Además, se encontró unas correlaciones positivas fuertes y significativas entre las gestiones públicas y las calidades del servicio ($r = 0.893$ y $p = 0.000$). En conclusiones, se puede afirmar que unas mejoras gestiones administrativas se asocia con unas mayores calidades de servicios en la municipalidad de Ica.

En Perú, la administración pública está viviendo un cambio en cada nivel gubernamental como parte de la actualización del Estado. La transparencia se ha transformado en un instrumento fundamental para eliminar las conductas negativas arraigadas en los gobiernos, las cuales han provocado desconfianza, marginación de la ciudadanía y deterioro de la democracia.

En medios locales, las administraciones públicas de los últimos tiempos en nuestro país están demasiado deteriorado, lleno de vicios de diferente



índole, particularmente en los gobiernos locales, situación que obstruye el normal desarrollo de la atención al público usuario.

En esta ocasión nos hemos propuesto a indagar la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Pusi, que está dentro de la jurisdicción de la provincia de Huancané de la región de Puno; allí el gobierno municipal tiene dos soportes muy fuertes en su funcionamiento, como son por ejemplo la gestión pública por un lado y por otro la calidad de servicios frente a los habitantes de este lugar del vasto territorio del departamento de Puno.

Organismo En el primero de ellos resaltan deficiencias en cuanto se refiere a la gestión por resultados, que involucra a la falta de un adecuado funcionamiento en los siguientes aspectos como: dirección efectiva, organismos públicos, toma de decisiones, presupuesto por resultados. A esto añadimos la carencia de una mejora de atención al ciudadano, con ciertas dificultades en servicio de calidades, enfoque en los ciudadanos, desarrollos personales, sistema de informaciones, etc. También no podemos dejar de lado, la evaluación desempeño, encontrándose dificultades en eficiencia y eficacia, resultados, evaluación de procesos e instituciones públicas.

Otro de los aspectos importantísimos para esta investigación es la baja calidad de servicios, que se reflejan en la capacidad de respuestas, las deficiencias se manifiestan en la demanda, necesidades inmediatas, brindan servicios, comunicativos y asertivos. También existe deficiencia en el rubro de fiabilidad, reflejado en resolución de problemas, creatividad beneficiosa, demuestra autonomía y horario de trabajo.

En esta sección, puntualizamos la carencia en información, operaciones y trámites, conocimientos inadecuados y falta de profesionalismo. El fin central de

la indagación es la búsqueda de la correlación entre la gestión pública y la calidad de servicios en nuestro ámbito de estudio.

1.2. Formulaciones de problemas

Quezada (2010). Formular el problema de investigación implica plantear preguntas. El método científico se basa en crear preguntas que inicialmente se responden mediante hipótesis y luego se prueban, contrastan y verifican a través de un diseño riguroso (Vara, 2008, pág. 81)

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión pública con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE₁: ¿Cómo es la relación de la gestión por resultados con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi?

PE₂: ¿Cuál es la relación de la mejora en la atención al ciudadano con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi?

PE₃: ¿Cómo es la relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi?

1.3. Justificaciones de estudios

Quezada (2010) la validación de los objetivos surge a partir de la importancia del estudio. Las investigaciones, en general, no se llevan a cabo por un simple capricho personal; debe existir una razón lo suficientemente sólida que justifique su realización. Por lo tanto, es necesario describir por qué la investigación es conveniente y cuáles son los beneficios potenciales que se podrían obtener de ella.



Justificación teórica

Para una investigación tome la seriedad del caso, tiene que tener el soporte teórico requerido. En este caso las variables de estudio conllevan el fundamento teórico propuesto por los autores; en este caso acerca de las gestiones públicas y las calidades de servicios en la municipalidad distrital de Pusi, que posteriormente se teorizará dichos resultados y de esta forma pasa a formar parte del aspecto racional de la problemática en general.

Justificación práctica

Las razones para realizar esta investigación son la deficiencia en las gestiones públicas en la municipalidad distrital de Pusi, que atiene a un buen número de electores de la provincia de Huancané, principalmente del medio rural, con características peculiares de la zona de estudio.

Simultáneamente, tenemos la inadecuada calidad de servicios frente al público usuario, hoy en día se habla bastante de este tema, y es muy coherente abordar como problemática de entidades del sector público, en especial a los municipios distritales o provinciales. En consecuencias estas variables de estudio merecen investigar el grado de correlación que guardan entre ellos.

Justificación metodológica

La presente investigación siguió un procedimiento metodológico bien planteada, porque en un comienzo se eligió un problema latente en todas las latitudes a nivel internacional, nacional, regional y local. Metodológicamente, parte de una observación meticulosa de las variables de estudio, los cuales, mediante un nexo complementado con las unidades de análisis, categóricamente se fortalecen a través de interrogantes, que viene a ser el inicio del trabajo, añadiéndose los objetivos e hipótesis y comprobación, que garantizan la seriedad del trabajo.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

Quezada (2010) Los objetivos son las acciones propuestas para la investigación, señalando las metas de tu estudio y marcando el final del proceso investigativo. La investigación de tesis concluye cuando se han cumplido estos objetivos. En efecto, los objetivos actúan como indicadores de la meta de la tesis, indicando cuándo has terminado.

2.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión pública con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2023.

2.2. Objetivos específicos

OE1: Estimar la relación de la gestión por resultados con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

OE2: Establecer la relación de la mejora en la atención al ciudadano con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

OE3: Determinar la relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de estudio

Quezada (2010) el que realizó la investigación recopiló informaciones sobre estudios previos que han abordado los temas desde diversa perspectiva. Es decir, reconstruyen el antecedente histórico mencionando los nombres de los que realizaron el estudio, el enfoque que han adoptado, la hipótesis que han planteado, los datos finales, y los métodos y técnicas utilizadas. Además, esta revisión permite identificar los dilemas que surgieron durante el desarrollo de esas investigaciones.

3.1.1. A nivel global

Longo y Ysa (2007) esta investigación tiene como finalidad investigar las relaciones entre las gestiones municipales y las seguridades ciudadanas en el distrito de Lince. A través de esta investigación, se obtendrán conclusiones que facilitarán las tomas de decisión para sensibilizar a los pobladores y reducir las sensaciones de inseguridades y miedos, así como para erradicar o disminuir las prostituciones, las delincuencias en toda su modalidad, el narcotráfico, los pandillajes y las drogadicciones. El método que se empleó fue el cuantitativo, aplicado, descriptivo, no experimental,



correlacional y transversal. La población del estudio estaba compuesta por residente adulto del distrito de Lince, superiores a 18 años. Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniendo unas muestras de 202 personas. Para las recolecciones de informaciones, se aplicó unas encuestas de 50 preguntas, divididas en 25 cuestiones para las variables, con unas confiabilidades de 0,927. Se utilizó unas escalas de Likert de 3 grados (1 - 3: malos, regulares, buenos).

Longo y Ysa (2007) después de analizar las informaciones recopiladas, se encontró una relación significativa entre la gestión municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Lince en el año 2016. Se determinó que para las gestiones municipales, el índice de correlaciones de Spearman es de 0.716. Además, para sus dimensiones específicas, se obtuvieron los siguientes coeficientes: 0.734 para Normatividad, 0.675 para Administraciones y 0.553 para Compromisos organizacionales. Se observó que las Normatividades (46%) y los compromisos organizacionales (69.3%) fueron calificados como deficientes, mientras que las dimensiones administrativas (35.6%) fue considerada como regular. En cuanto a las variables seguridades ciudadanas, se obtuvo calificaciones de 54.5% para Intervención Institucional, calificadas como regulares, y 57.9% para Voluntades Políticas, calificadas como deficiente.

Jiménez (2018) la presente investigación aborda el tema de la calidad del servicio, centrándose en las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a los servicios de caja ofrecidos por el banco múltiple de la ciudad de La Paz. En la actualidad, las calidades de servicios se han vuelto



un requisito esencial para competir en organizaciones a nivel mundial, dado que tiene un impacto positivo tanto en los resultados a corto como a largo plazo de las empresas que están inmersas en estos procesos. Así, las calidades del servicio se convierten en unos elementos estratégicos que proporcionan unas ventajas competitivas perdurables a aquellas empresas que buscan alcanzarlas. El enfoque de intervenciones utilizado es las investigaciones descriptivas y explicativas, bajo unos paradigmas cualitativos. Se llevan a cabo mediante unos cuestionarios dirigidos al usuario bancario de las 12 agencias centrales del banco en la ciudad de La Paz, con unas muestras de 384 usuarios de unas poblaciones total de 532,850. El banco de preguntar empleados en este estudio para la evaluación de las calidades de servicios es el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), que consta de 5 dimensiones: Confiabilidades, Capacidades de respuestas, Garantías, Empatías y Tangibles. Los resultados de la investigación revelaron que el usuario bancario no está plenamente satisfecho con los servicios ofrecidos por todos los empleados de caja en el banco múltiple de la ciudad de La Paz (agencias centrales).

Esquivel (2017) los cambios de paradigmas en las funciones públicas han generado un debate sobre los valores de las políticas públicas y los papeles de estados, así como las importancias de las gestiones públicas para abordar el asunto de intereses públicos. En estés contextos, los procesos de reformas y modernizaciones de estados a niveles locales ha implicado unas mayores transferencias de función y un aumento de recurso presupuestarios. Sin embargo, los desempeños de estados a niveles



locales muestran limitaciones similares a los estados a nivel nacional. Específicamente, los desempeños de las Subalcaldías Centros del Municipio de La Paz indican una falta de capacidades de gobiernos y gestiones suficientes en término de Seguimientos y Evaluaciones para proporcionar más y mejores bienes y servicio público. Por lo tanto, la finalidad esencial de estas investigaciones son evaluar las capacidades organizacionales e institucionales de las Subalcaldías Centros para implementar los Seguimientos y Evaluaciones de Resultados, con los fines de agregar valores públicos orientados a resultados en beneficio de los habitantes del Macrodistrito VII Centro. Debido al enfoque de las investigaciones, este estudio incorpora la condición metodológica de unas investigaciones aplicadas, ya que el resultado se utilizará para abordar cada problema de las gestiones municipales. Esta investigación aplicada también emplea unos diseños de investigaciones exploratorios cualitativos, que requiere un enfoque específico de estudios de casos para responder a las preguntas de investigación sobre la Gestión por Resultados en el Desarrollo (GpRD). Los resultados del diagnóstico de las capacidades de las Subalcaldías Centro, obtenidos a través del Sistema de Evaluación de la Performance (SEP), muestran que los índices generales que resumen las capacidades institucionales en Seguimientos y Evaluaciones de la Subalcaldía Centro es de 1.89. Esto indica que las instituciones se encuentran en unos niveles intermedios de desarrollo de la Gestión por Resultados en el Desarrollo (GpRD).

García (2007) la gestión pública innovadora pretende crear una administración que sea eficaz y eficiente, atendiendo las verdaderas



necesidades de los ciudadanos con el menor gasto posible. Se trata de fomentar la implementación de sistemas competitivos que den a los usuarios la posibilidad de seleccionar, al mismo tiempo que estimulan la creación de servicios más excelentes. Se añade a todo esto la implementación de mecanismos de supervisión que garanticen la completa claridad de los procedimientos, estrategias y logros. Con este enfoque, se pretende potenciar el proceso de selección y estimular la implicación de la población en general.

García (2007) el propósito de este trabajo es resumir las diferentes acciones y cambios llevados a cabo en los sectores públicos a nivel mundial. Se analizarán las teorías principales que apoyan este nuevo enfoque para entender por qué se están implementando políticas o cambios en la administración pública.

Muñoz (2020) en los últimos años, los actores, las participaciones, los territorios y las gobernanzas locales han sido temas recurrentes en las agendas públicas, representando un desafío constante para los gobiernos. Este desafío no solo se refiere a la necesidad de formular política pública coherente y adaptada a la dinámica actual, sino también a la implementación efectiva de modelo e instrumento de gestiones que operacionalicen el propósito de dicha política y la intención gubernamental. Por tanto, repensar las gestiones públicas desde unas perspectivas territoriales se convierte en unas tareas continuas para el gobierno, ya que implica la reinvención y modernización de su estrategia de acciones públicas para llegar de manera efectiva a las personas. ¿Cómo adaptar el modelo y herramienta contemporáneos de gestiones públicas a territorios?



Esta son unas preguntas que este texto busca abordar. Para lo cual, es fundamental realizar unas genealogías históricas que comience con las definiciones de gestiones como conceptos y gestiones públicas como disciplinas, para luego vincular la política y las gestiones públicas. Seguidamente, se exploran todo tipo de modelo y herramienta de gestiones públicas, desde los modelos burocráticos hasta el modelo contemporáneo que incluyen las nuevas gestiones públicas, las gobernanzas, unos gobiernos abiertos y los nuevos servicios públicos. Este antecedente permite, en última instancia, situar todos los territorios como unas categorías de análisis relevantes que se van integrando a las gestiones públicas por medio de instrumento y estrategia que contribuyen a optimizar la eficiencia, eficacia y equidad de las acciones públicas en el ámbito local. Este texto ofrece unas visiones generales de las dinámicas de las gestiones de los públicos como un espacio donde se practican los políticos por medio de instrumento de gobernanzas y gobernabilidades en los territorios. Proporcionan concepto, modelo, herramienta y caso práctico para comprender las gestiones públicas en generales y las gestiones públicas territoriales en particular.

3.1.2. A nivel nacional

Calderón (2022) la finalidad del estudio fue la determinación de las relaciones entre las gestiones públicas y las calidades de servicio en una municipalidad provincial de Ica en el año 2022. El enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo, con un diseño básico no experimental y un nivel correlacional. La población de estudio estuvo conformada por el usuario de la municipalidad provincial de Ica, y la muestra incluyó a 384 individuos de



esta población. Las técnicas de recolecciones de datos empleadas fueron las encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento. Los datos finales descriptivos indican que el 76,8% de personas percibieron nivel bajo tanto en las gestiones administrativas como en las calidades del servicio. Además, se encontró unas correlaciones positivas fuertes y significativas entre las variables de gestiones públicas y las calidades de servicios ($r = 0.893$ y $p = 0.000$). En conclusión, se puede afirmar que unas mejores gestiones administrativas están asociadas a unas mayores calidades de servicios en la municipalidad de Ica.

Adrianzen et al. (2022) la Nueva Gestión Pública es un nuevo enfoque en la administración de los recursos del gobierno que se destaca por ser eficiente, efectivo y transparente. Su principal meta es responder de forma rápida y adecuada a las necesidades de la gente, con el apoyo de empleados capacitados para hacer su trabajo. Las ideas que apoyan esta nueva forma de gobierno se enfocan en lograr resultados utilizando bien los recursos, fortaleciendo el trabajo de los empleados públicos y líderes para reducir las diferencias a favor de la gente. Según una investigación exhaustiva, la Nueva Gestión Pública tiene como objetivo hacer que el gobierno sea más accesible y transparente, con la finalidad de utilizar de manera más eficiente el dinero del Estado y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la población. Esto se fundamenta en que el procedimiento sea comprensible y en que la gente participe de forma activa en el gobierno. En Perú, están haciendo cambios en cómo se maneja el gobierno en todos los niveles como parte de la modernización del Estado. Es fundamental que los gobiernos sean transparentes para combatir la



corrupción. Esto ayuda a crear confianza, involucrar a la gente y hacer la democracia más fuerte.

Huaynate (2017) el propósito de esta investigación es examinar las relaciones entre las gestiones municipales y las seguridades ciudadanas en el distrito de Lince, con el fin de extraer conclusiones que orienten las tomas de decisiones para sensibilizar a la población y reducir las sensaciones de inseguridades y miedos, así como para abordar las prostituciones, las delincuencias en sus diversas manifestaciones, el narcotráfico, el pandillaje y la drogadicción. La metodología empleada en este estudio es de naturaleza cuantitativa, aplicado, descriptivo, no experimental, correlacional y transversal. La población de estudio se limitó a las personas mayores de edad del distrito de Lince mayores de 18 años. Se utilizó unos muestreos probabilísticos aleatorios simples para seleccionar unas muestras de 202 personas. Para recopilar las informaciones, se administró unas encuestas compuestas por 50 cuestionarios, divididas en 25 cuestionarios para las variables, con unas confiabilidades de 0.927. Se empleó una escala de Likert de tres niveles (malo, regular, bueno) para la evaluación de las respuestas. Después de analizar los datos recopilados, se observó unas relaciones significativas entre las gestiones municipales y las seguridades ciudadanas en el distrito de Lince en 2016. Los coeficientes de correlación de Spearman para las gestiones municipales y sus dimensiones fueron de 0.716 para la normativa 0.734 para las administraciones y 0.553 para los compromisos organizacionales. Se encontró que las normatividades y los compromisos organizacionales fueron calificados como deficientes, mientras que las dimensiones administrativas fueron consideradas como



regulares. En cuanto a las seguridades ciudadanas, las intervenciones institucionales fueron calificadas como regulares (54.5%), mientras que la voluntad política fue calificada como deficiente (57.9%).

Torres (2022) en líneas generales, se observa unas relaciones positivas significativas entre las gestiones y las calidades de servicios proporcionados por los personales de la municipalidad en los áreas de desarrollos urbanos de Breña, Lima, Perú, en el año 2020, con un Coeficientes de correlaciones de 0,651. A nivel específico, se encontró una conexión positiva considerable entre las gestiones administrativas y la capacidad de respuesta, con unos coeficientes de correlaciones de 0,645 en los personales de la región de desarrollos urbanos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, Perú, en el año 2020. Además, se determinó que las gestiones y las seguridades de los personales de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, Perú, en el año 2020, presentan unas correlaciones positivas significativas de 0,626. Asimismo, a niveles específicos, se evidenció unas correlaciones positivas moderada de 0,371 entre las gestiones administrativas y las satisfacciones de los personales en las áreas de desarrollos urbanos del Distrito Municipal de Breña, Lima, en el año 2020. Finalmente, se constató unas correlaciones positivas moderadas de 0,418 entre las gestiones administrativas y las empatías de personales de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, Perú, en el año 2020.

Delgado (2022) la modernización de la administración pública es una política importante que abarca todos los elementos que la componen, como los gobiernos locales, las instituciones políticas, los organismos independientes y la sociedad en general. El propósito de este estudio fue



revisar los resultados de varios estudios para encontrar las principales ideas sobre cómo mejorar la administración pública y cómo esto afecta el servicio a la gente por parte de los gobiernos locales. Este estudio utilizó un método cualitativo sencillo y descriptivo basado en la revisión sistemática. Se eligieron 10 estudios científicos importantes que respaldan la investigación. Estos fueron encontrados en bases de datos como Scielo, Redalyc, Diatnet, Ebscohost y Proquest. Se emplearon palabras importantes como administración pública, actualización de la administración, servicio a la ciudadanía, organizaciones gubernamentales, y administración y gobierno en línea. De los 17 artículos que se encontraron al principio, solo 10 cumplían con los requisitos para ser parte de la investigación. En resumen, se descubrió que los gobiernos locales están implementando la modernización de la administración pública como una medida en su sistema de trabajo, para fomentar principios de buen gobierno.

3.1.3. A nivel regional

Zela et al. (2021) la investigación tuvo como objetivo determinar la conexión entre la ejecución en el trabajo y la excelencia en el servicio en tres alcaldías locales. La investigación optó por un enfoque basado en relaciones y utilizó dos muestras seleccionadas de forma no aleatoria. A los empleados de las municipalidades provinciales de San Román, Puno y Azángaro se les aplicó el cuestionario IWTQ, el cual consta de 18 preguntas ($\alpha=0,801$), con el fin de medir su rendimiento en el trabajo. Asimismo, los habitantes de dichas localidades completaron la evaluación SERVQUAL, la cual consta de 22 elementos ($\alpha=0,898$), con el fin de evaluar su percepción sobre la calidad de los servicios recibidos. Según los datos obtenidos, se observó que los



empleados de las tres alcaldías provinciales tuvieron un rendimiento laboral promedio (San Román=78,4%, Puno=55,2%, Azángaro=63,8%). En cuanto a su tamaño, los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno lograron destacarse con excelentes calificaciones en la ejecución de sus labores (18,55) y en su desempeño en el entorno laboral (27,00). Por otro lado, en la Municipalidad Provincial de San Román se registró una puntuación elevada en conductas laborales perjudiciales (17,41). En cuanto a la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, se descubrió que en San Román y Azángaro la calidad se consideraba aceptable (80,3% y 56,0%, respectivamente), mientras que en Puno era vista como excelente (68,8%). En los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno, la confiabilidad y la capacidad de respuesta destacaron con los promedios más altos, alcanzando 16,33 y 15,27 respectivamente. Por otro lado, San Román obtuvo el promedio más bajo en empatía con 11,42, mientras que Azángaro registró el menor promedio en seguridad, con 9,01. Finalmente, se encontró una conexión favorable entre la ejecución en el trabajo y la excelencia en el servicio en los tres organismos gubernamentales ($p < 0,05$).

Huanca et al. (2021) la finalidad del estudio fue el análisis de las relaciones entre las modernizaciones de las gestiones públicas y las calidades de atenciones al público en las municipalidades provinciales de la región Puno. Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo con unos alcances relacionales. El muestreo estaba conformado por 13 gerentes principales y 680 personas de las municipalidades provinciales de la región Puno. Con el fin de recopilación de informaciones se utilizaron 2 tipo de encuesta: unos cuestionarios de 113 ítems con unos índices de Alfa de



Cronbach de $\alpha=0,873$ y unos cuestionarios Servqual de 21 ítems con un coeficiente Alfa de Cronbach de $\alpha=0,931$. Los datos que se obtuvo indican que un 76,92% de las municipalidades provinciales se encontraban en unos niveles incipientes en los procesos de modernizaciones, con unos promedios de avances del 23%. Puno registró los mayores avances con un 48%, en cambio Sandia demostró inferior a 14%. En cuanto a las calidades de atenciones al usuario, el 50.6% de usuario consideran que eran regulares en las municipalidades provinciales en general. Sin embargo, en Moho, el 43.75% de los usuarios la calificaron como alta, mientras que un 46.92% de las personas de San Román opinaron que era baja. Como conclusión, se determinó que no existen unas correlaciones significativas entre las modernizaciones de las gestiones públicas y las calidades de atenciones a los usuarios en las municipalidades provinciales de la región Puno ($p>0.05$).

Maquera (2023) El objetivo de este estudio fue analizar cómo las pequeñas tiendas de zapatos en la ciudad llave - Puno ofrecen sus servicios a los clientes. En términos metodológicos, se optó por un enfoque cuantitativa, clasificado como estudio aplicado, con un diseño no experimental y orientado al nivel descriptiva. Con una cantidad de 180 clientes que cumplían con el criterio de inclusiones fueron incluidos en los estudios. Para las recopilaciones de informaciones, se utilizó las técnicas de las encuestas, utilizados en un cuestionario como instrumento. La información recopilada fue procesada utilizando el software SPSS. Los datos obtenidos mostraron que, de las 180 personas encuestadas, una gran parte calificó el grado de calidad en las ventas de calzados como



"satisfecho", representando el 49.44% de los encuestados. Un 41.11% indicó un nivel calificativo de "ni satisfecho, ni insatisfecho". Aquellos clientes que se mostraron "muy satisfechos" representaron el 0.56%, mientras que el 8.89% expresó estar "insatisfecho". En resumen, se concluyó que existe unas buenas calidades de servicios en las microempresas de rubros de zapaterías dirigidas a cliente en la ciudad de Ilave - Puno en 2022, con predominio del nivel "satisfecho" en todas las categorías. Esto sugiere que hay margen para mejorar las ventas en las diversas tiendas que ofrecen estos productos. Sin embargo, es importante abordar el criterio que aún no ha sido trabajado para garantizar una mayor satisfacción del cliente.

Alves (2023) este estudio tiene como finalidad la determinación de la influencias de las calidades de servicios en el hotel "Terra Mística Ciudad del Lago", a partir de la dimensión clave de las percepciones de las calidades de los servicios. Se recopilaron dato altamente favorable, con el siguiente promedio final: "Totalmente de Acuerdo" con un 50%, "De Acuerdo" con un 40%, y "Neutro" con un 7%. Se empleó una escala de Likert para ponderar los 23 ítems o preguntas formuladas en los atributos Servqual, obteniendo como resultado: Los datos con grandes valoraciones fueron (4.53), (4.50), (4.48) y (4.47), mientras que los otros atributos oscilaron entre una media de (4.19) y (4.46). Por otros lados, se identificaron atributos con una valoración inferior pero igualmente importantes para las expectativas de los turistas nacionales y extranjeros, que se situaron en (4.19), (4.22) y (4.23). Esta investigación facilito unas comprensiones detalladas de las percepciones específicas de los clientes, también



conocidos como huéspedes, en el sector turístico, particularmente en el ámbito hotelero. Estos hallazgos son cruciales para mantener altos niveles de ingresos y preservar una reputación de calidad y prestigio en el mercado.

Suca (2022) se realizó un estudio para analizar cómo se manejan los servicios públicos en las municipalidades provinciales de la Región de Puno en el año 2019, siguiendo las pautas establecidas por la normativa técnica. Se decidió utilizar un enfoque de estudio descriptivo cuantitativo de nivel elemental, con un diseño transversal no experimental. Se seleccionaron las 13 municipalidades provinciales de la región para formar parte de la población y muestra, organizadas de acuerdo al Decreto Supremo No. El decreto 296-2018-EF se dividió en categorías A y B. Para recopilar la información necesaria, se utilizó el cuestionario de "autodiagnóstico" de la Norma Técnica para la Calidad del Servicio Público, creado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, PCM-2019. Compuesto por 32 afirmaciones, este dispositivo se estructura en seis secciones: comprensión de las necesidades y expectativas individuales, apreciación del valor del servicio, mejora del servicio, evaluación y estudio de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta gerencia, y fomento de una cultura de excelencia en el servicio por parte del personal. Según los resultados obtenidos, las 13 entidades analizadas presentaron un nivel elemental en lo que respecta a la administración de la calidad del servicio público. Asimismo, ninguna de las municipalidades logró llegar a los niveles intermedios y avanzados establecidos por la normativa. En resumen, resalta la falta de familiaridad



de las entidades examinadas con la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio Público.

3.2. Marco teórico

Kumar (2011) una de las etapas iniciales al llevar a cabo una investigación implica examinar la literatura existente relacionada con nuestro tema de interés. Estas actividades son valiosa incluso antes de definir la pregunta general o el objetivo principal del estudio, ya que contribuye a establecer las bases teóricas sobre las cuales se fundamentará nuestra investigación. Este proceso nos permite comprender el qué, el cómo, el porqué y el origen del tema en cuestión. Además, nos ayuda a clarificar nuestras ideas y a identificar la metodología más apropiada para nuestra investigación. Posteriormente, la revisión de la literatura resulta fundamental para ampliar nuestra base de conocimiento y para contrastes de hallazgo obtenido en nuestro estudio.

3.2.1. Gestión pública

Dunleavy y Hood (1994) el sistema de actuación pública actual está experimentando un cambio significativo con respecto a la coordinación, que se caracteriza por dos enfoques fundamentales. En primer lugar, se nota que hay una tendencia a igualar el sector público y privado en cuanto al personal, los salarios y la forma en que se administra. Además, se están disminuyendo las normas y procesos que controlan la administración de los departamentos. Se están implementando reglas más similares para contratar y manejar gastos.

García (2007) podríamos resumir que la nueva gestión pública tiene como objetivo principal establecer una administración que sea tanto



eficiente como efectiva, es decir, una gestión que pueda cumplir con lo que la gente necesita gastando lo menos posible. Esto implica la introducción de mecanismos de competencia que permitan a los usuarios elegir y fomenten el desarrollo de servicios de mayor calidad. Además, se busca implementar sistema de controles que garantice las transparencias en el proceso, plan y resultado, con el fin de mejorar el sistema de elección y promover la participación ciudadana.

García (2007) dentro de un contexto temporal, en primera instancia, es crucial la determinación de actividad deben ser llevadas a cabo por la administración pública y cuáles podrían ser delegadas a sectores privados en casos de que estos últimos demuestre ser más eficientes en su producción. Posteriormente, se debe analizar las estrategias más idóneas para la introducción de las competencias como unos mecanismos que incentive las eficiencias y las calidades en aquello de servicio que permanezcan bajo competencia pública. Estas acciones, basadas principalmente en el paradigma de la Elección Pública y los Costos de Transacciones, se encuadran en reforma en las estructuras organizativas, ya que implican modificaciones en las dimensiones o la configuración de los sectores públicos.

García (2007) una vez que se ha definido claramente los ámbitos públicos y con los mismos propósitos de introducir las competencias, la administración pública deben (i) simplificar sus procesos, es decir, ajustar tanto su estructura interna como las regulaciones que rigen la prestación de sus servicios en relación con los ciudadanos y (ii) implementar ciertas prácticas exitosas de los ámbitos privados dirigidas a fomentar las



motivaciones de los empleados y mejorar el aplicación de toma de decisión por medio la retroalimentación proporcionada por el instrumento de las planificaciones y controles. Estas medidas se agrupan bajo el término de Racionalizaciones normativas y culturales, respaldadas teóricamente por lo recomendado de los neotailoristas y el defensor de las Teorías de Agencias.

García (2007) para terminar, las acciones a emprender se centrará en mejorar la relación con el ciudadano, explicando lo que se requiere realizar y qué se han hecho para servir a interés general, establecidos a partir de las participaciones de ciudadano en los procesos públicos de toma de decisiones. Esta recomendación, derivadas de las Teorías de las Agencias, se han incorporado en lo que se conoce como Transparencia Administrativa. (pág. 46)

3.2.1.1. Teorías acerca de la gestión pública

Longo y Ysa (2007) ciertamente, un número cada vez mayor de iniciativas públicas requiere en la actualidad las colaboraciones de individuos sujetos a diferentes niveles jerárquicos. En ocasiones, este actor es parte de la misma entidad organizativa, pero en muchos casos también involucran a individuos de organizaciones distintas. A menudo, estas organizaciones son partes de sectores públicos, pero esto no es siempre el caso. Llevar a cabo medidas gubernamentales y ofrecer servicios a la ciudadanía se llevan a cabo cada vez más a través de una variedad de formas de colaboración entre la organización de sectores públicos y otras que operan en los sectores privados, ya sea con finalidades lucrativas o no.

Longe y Ysa (2007) en ocasiones, en estos acuerdos relacionales, las definiciones y estandarizaciones de rol para cada actor puede ser cruciales.



Cada uno conoce sus responsabilidades iniciales en términos de financiamiento, producción, adquisición, suministro, regulación o control, lo que facilitan las acciones. Sin embargo, incluso en este escenario, los ejercicios de las autoridades formales se vuelven más complicados, más indirectos y menos directo. Además, esta claridad no siempre es factibles. En el momento que se enfrentan a problema de las agendas emergentes, que mencionamos anteriormente, las relaciones interorganizacionales a menudo dan lugar a formas de trabajo con límites mucho más difusos. Comúnmente usamos el término "redes" para describir esta forma de interacciones, donde las coordinaciones no están aseguradas ni por instrumento definido ni por las atribuciones de autoridad jerárquica. La red y sus gestiones son temas recurrentes en los debates actuales sobre las gestiones públicas, pero aún no contamos con pautas y normas de buena práctica que puedan guiar de manera prescriptivo las mejoras de la dirección en estos campos particularmente complejos.

Las crisis de las administraciones públicas burocráticas.

Longo y Ysa (2007) ante este cambio, los administradores públicos aún se enfrentan a estructuras administrativas en las que tanto las formas de organización, los procesos y las prácticas, así como las culturas subyacentes, en su mayoría reflejan el antiguo paradigma burocrático, diseñado para contextos muy diferentes a los actuales. Aunque pueden haber sido modernizadas en cierta medida mediante las incorporaciones de nueva tecnología, la organización pública mantiene, en esencia, cada elemento de divisiones y coordinaciones de trabajos que caracterizaba a modelo tradicional de burocracias públicas: unidades de mandos,



segmentaciones internas funcionales, control primario sobre el procedimiento, centralizaciones de la toma de decisión, entre otros. Al mismo tiempo, las culturas organizativas tienden a perpetuar este rasgo de las estructuras en el modelo mental y el sistema de creencia arraigado en muchas décadas, como el énfasis en los órdenes formales sobre las eficacias prácticas de la acción, la falta de atención a resultado y el impacto real, los distanciamientos interpersonales como medio para garantizar las neutralidades en las distribuciones de bien público, y las aversiones a riesgos. El marco legal refleja este patrón estructural y cultural, creando entornos de rigideces que imponen numerosas restricciones a la actuación de los directivos.

3.2.1.2. La administración municipal

Arraiza (2016) la Real Academia Española ofrece varios significados para el término "administración", entre los cuales se destacan: (i) la acción y el resultado de administración; (ii) los cargos o las actividades de administradores; (iii) las oficinas o los despachos de administradores; (iv) los conjuntos de organismo de gobierno de una nación o entidades políticas; (v) los conjuntos de organismo destinado a las gestiones y los funcionamientos de unas parcelas determinadas de las vidas sociales, y otro significado secundarios. Sin embargo, el enfoque principal se centra en la acción de administrar, que a su vez abarca: (i) gobernar y ejercer autoridad o mando sobre un territorio y sus habitantes; (ii) dirigir una institución; (iii) desempeñar o ejercer un cargo, oficio o dignidad; (iv) suministrar, proporcionar o distribuir algo; (v) conferir o dar un sacramento; (vi) hacer uso de algo para obtener un mayor rendimiento o efectividad. En



este contexto, la administración municipal se centra en la ejecución e implementación de las decisiones gubernamentales, utilizando y dosificando los recursos disponibles de manera eficiente. (pág. 23)

3.2.1.3. Gestión por resultados

Herrera (2022) la ineficacia de las gestiones públicas convencional, que se centran en medios en lugar de fines, se basa en insumos en lugar de productos, y prioriza la eficiencia sobre la eficacia, ha dado lugar a la emergencia de nuevos enfoques o a la reinvención de los existentes. En este contexto, surge las nuevas gestiones públicas como unas corrientes que propone unas transformaciones en las gestiones públicas. Esta nueva perspectiva parte del reconocimiento de que las responsabilidades de los administradores públicos están vinculada a las eficacias y eficiencias de sus gestiones, y no solo a cumplimientos de sus mandatos formales o normativos. (pág. 33)

Herrera (2022) ante este escenario, donde las faltas de ingreso para sostenimiento de gastos públicos se vuelven unas preocupaciones cruciales, la teoría de las administraciones públicas en países emergentes ya no se centran únicamente en los controles de las burocracias, sino en la optimización de cada recurso limitados disponibles. En este contexto, La nueva forma de administrar el gobierno cambia la manera en que se hacía antes. Antes se enfocaban en reglas estrictas y jerarquías, pero ahora se busca lograr buenos resultados con menos recursos.

La gestión por resultados es un enfoque conceptual diseñado para ayudar a las organizaciones públicas a dirigir de maneras efectivas e integradas sus procesos de creaciones de valores. Su finalidad principal es



optimización estos procesos, garantizando las máximas eficacias, eficiencias y efectividades en el desempeño organizacional, así como el logro de los objetivos gubernamentales y la mejora continua de las instituciones públicas.

Herrera (2022) la gestión por resultados comenzó como una forma de evitar que la administración pública se quedara atrapada en las tareas diarias y no pudiera cumplir con sus metas principales. Desde entonces, ha cambiado constantemente y ahora se puede describir como un sistema de gestión empresarial que busca combinar los objetivos de crecimiento y ganancia con la necesidad de desarrollo de todos los niveles de la organización, no solo de los directivos, sino también de los empleados en general.

Las reformas de Estados en nuestro país adoptan los modelos de gestiones por resultado, cuyos antecedentes se remontan al gobierno de Fujimori. Sin embargo, su implementación oficial se inició en el año 2001 con la promulgación de la Ley de Modernización del Estado, y ha ido avanzando de manera progresiva hasta el presente.

Herrera (2022) un evento significativo dentro de estos procesos fue la promulgación del Decreto Supremo No. 004-2013-PCM, que ratifica las Políticas Nacionales de Modernizaciones de las Gestiones Públicas hasta el año 2021 (PNMGP). Este documento tiene como objetivo proporcionar una estructura al proceso de reforma, reafirmar su dirección y definir los componentes del modelo a aplicar, destacando la inclusión del enfoque de gestión por procesos.



3.2.1.4. Mejora en la atención al ciudadano

García (2007) Es esencial realizar una administración efectiva y eficiente para cubrir adecuadamente las necesidades reales de los ciudadanos con el menor gasto posible que incluya la introducción de sistemas competitivos que permitan a los usuarios elegir y fomenten la mejora de los servicios proporcionados. Para lograrlo, es necesario implementar mecanismos de control que garanticen la transparencia en los procesos, tácticas y resultados, fomentando así la participación activa de la comunidad.

García (2022) una gestión centrada en el ciudadano requiere dejar de lado los modelos tradicionales de organizaciones por departamentos y adoptar una estructura basada en procesos, alineados con las cadenas de valor de cada entidad. Esto garantiza que los bienes y servicios públicos producidos por la entidad sean efectivos y generen impactos positivos para los ciudadanos, considerando los recursos disponibles.

García (2022) los procesos se caracterizan por ser unas secuencias de actividad que convierten unas entradas o insumos, como unas solicitudes de un bien o servicios, en unas salidas, que puede ser las entregas de los bienes o servicios solicitados. En todas las etapas de esta cadena, se agrega valor al producto o servicio, lo que puede manifestarse en mejoras en aspectos como calidades, precios, rapidez, confiabilidad y comodidades, entre otros.

La PCM (2015) En las instituciones dirigidas por los Consejos de Ministros del Perú, que actúa como enlace entre el Poder Ejecutivo y el Poder Judicial, y supervisa el organismo superior de asesoramientos y el asunto legal del Gobierno, se establece que mejorar la atención al



ciudadano implica proporcionar servicios de alta calidad y reconocer que todas las acciones u omisiones de la entidad, a lo largo de todo el proceso de gestión, influyen en el servicio final ofrecido al ciudadano.

Cada individuo, ya sea actuando por sí mismo o en representación de otro, tiene el derecho fundamental de recibir servicios de calidad al interactuar con el Estado para realizar trámites o solicitar servicios. Esto conlleva:

- Disponer de unas administraciones públicas modernas y eficientes.
- Acceder de manera sencilla a las informaciones administradas por la entidad.
- Recibir informaciones claras, completas, oportunas y precisa sobre el servicio ofrecido por la entidad pública.
- Conocer el horario de atenciones a los públicos de forma visibles en la sede de la entidad.
- Estar informado sobre el estado de su trámite.
- Recibir un trato respetuoso y diligente por parte del personal de las entidades públicas, sin discriminaciones por motivos de sexo, razas, religiones, condiciones sociales, nacionalidades u opiniones.
- Recibir una atención que respete la práctica cultural y el idioma de los ciudadanos.
- Tener unas esperas razonables a los momentos de recibir atención.
- Obtener asesoramientos precisos sobre lo trámite y requisito necesarios para sus procedimientos.
- Presentación de documentos requerida en el procedimiento en los que sea parte interesada, y recibir notificaciones de manera clara y sencilla.



- Demandar los cumplimientos de los derechos reconocidos por la Constitución Política del Perú.
- Exigir responsabilidad por el daño sufrido en sus bienes o derecho debido a los malos funcionamientos del servicio público.
- Acceder a la dependencia de las Administraciones Públicas sin barrera arquitectónica que los impida o dificulte.
- Contar con unas administraciones públicas responsables en todos los aspectos.

3.2.1.5. Evaluación del desempeño

Los sistemas de evaluaciones de las gestiones públicas son elementos esenciales de las reformas de los sectores públicos, y están estrechamente vinculados a los procesos de modernización del Estado. Esta conexión se puede ver en el más reciente informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), que es parte de las Naciones Unidas y tiene su sede en Santiago de Chile. Es esencial realizar una gestión efectiva y eficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos con el menor gasto posible. Esto implica la implementación de sistemas competitivos que promuevan la elección de los usuarios y estimulen la mejora de los servicios ofrecidos. Para hacerlo, es importante establecer sistemas de control que aseguren que todo se haga de manera clara en los procedimientos, estrategias y logros, promoviendo de esta forma la participación activa de la comunidad.

Herrera (2022) evaluar cómo se está haciendo el trabajo en el gobierno es muy importante para quienes toman decisiones en las instituciones gubernamentales, ya sea a nivel nacional, regional o local. La



necesidad de mejorar los niveles de eficiencias y eficacias en los usos del recurso, así como de establecer y fortalecer el mecanismo de rendiciones de cuenta hacia el ciudadano y el grupo de interés vinculados a las acciones públicas, son el principal fundamento que han llevado al gobierno a impulsar los desarrollos de indicador de desempeños en la institución pública.

Ballart (1992) desde un aspecto de vista conceptual, las evaluaciones se integra en el ámbito teórico de análisis de política pública, ya que su objetivo es generar informaciones relevantes para las tomas de decisión política, informaciones que puedan contribuir a resolver problema específico.

Weiss (1998) en el contexto de los programas públicos, la evaluación se define como las mediciones sistemáticas de las operaciones o impactos de unos programas o políticas públicas, en comparación con estándares implícitos o explícitos, con el propósito de contribuir a su mejora.

De acuerdo con los propósitos de las evaluaciones, que va desde las generaciones de informaciones para las tomas de decisiones hasta los conocimientos para las acciones, y considerando los objetos de las evaluaciones, se pueden clasificar en varias categorías que nos permiten abordar diferentes aspectos de las intervenciones gubernamentales. Estas categorías incluyen las evaluaciones de política pública, las evaluaciones de programa público, las evaluaciones de las gestiones y resultados de la entidad pública, y las evaluaciones de los desempeños individuales.

Tres áreas fundamentales relacionadas con los desempeños de la institución pública definen la importancia de los desarrollos de sistema de



indicadores. Estas áreas son los desempeños operativos, los desempeños financieros y los desempeños de las congruencias.

1. Los desempeños operativos abarcan cuatro elementos que, como observaremos, constituyen partes de unos conjuntos más amplios de atributos que necesitan ser evaluados en las gestiones públicas.
 - Pertinencia: el indicador debe ser relevantes para análisis de problema a los que se dirigen.
 - Efectividad: Deben medir el grado en que se alcanzan los objetivos establecidos.
 - Eficiencia: Se refiere al costo de alcanzar los resultados deseados; un programa eficiente logra sus resultados al menor costo posible.
 - Sostenibilidad: Relacionada con las capacidades del programa para mantener cada resultado a lo largo del tiempo, considerando la disponibilidad de recurso humano y material.
2. Los rendimientos financieros abordan dos aspectos importantes: en primer lugar, evalúa si los resultados del gasto del programa están alineados con las asignaciones presupuestarias previstas. En segundo lugar, examina si la gestión de los asuntos financieros se está llevando a cabo conforme al principio y control establecidos en las gestiones financieras.

En este sentido, nuestros equipos han desarrollado dos enfoques para implementar metodologías de cálculo de costos, específicamente contabilidad analítica. Estas metodologías están diseñadas para generar indicador que no solo proporcionarán unas medidas de eficiencias y



economías, sino que también facilitarán los controles y la toma de decisión operativa.

3. El rendimiento de las congruencias se refiere a la implementación de programa que esté alineados con leyes, regulaciones, política, estándar de conducta aceptados y otros requisitos relevantes establecidos por autoridades competentes.

Antes de sumergirnos en los detalles técnicos que expondremos detalladamente durante la presentación, como insumos, resultados y productos, es crucial destacar que el contrato original mencionado son los elementos centrales que justifican los usos de sistema de indicador. Es por esta razón que nos centramos en las responsabilidades y, consecuentemente, en las evaluaciones de las gestiones públicas. Esta evaluación se llevará a cabo mediante indicador preparado teniendo en cuenta las experiencias adquiridas en relación con los diversos productos y servicio que ofrece el municipio.

3.2.2. Calidad de servicios

Casermeiro (2021) la pregunta inicial para iniciar un Manual de Calidad en los Servicios Públicos podría ser: "¿Qué es la calidad en los servicios públicos?" Aunque es una pregunta simple, las respuestas pueden variar enormemente en complejidad y enfoque, adaptándose a las necesidades y valores de cada organización.

Casermeiro (2021) en las últimas décadas, el concepto de calidades se ha expandido a todos los aspectos de la organización pública, abarcando desde las atenciones a los ciudadanos hasta el proceso más difícil que influyen en sus desempeños. Las calidades se han convertido en un



enfoque integrador para llevar a cabo las tareas de manera óptima, buscando en última instancia la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve.

3.2.2.1. ¿Qué es un servicio público?

Casermeiro (2021) se trata de una actividad que corresponde exclusivamente al Estado, organizada con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. Su objetivo principal es satisfacerse de formas continuas, uniformes y regulares la necesidad de caracteres colectivos e interés general, a través de la administración pública. Además, todo servicio público debe exhibir una cualidad fundamental llamada consistencia, lo que implica que debe ser permanente y ofrecer los mismos niveles de servicios de formas constantes y continuas en el transcurso del tiempo.

Además de lo anterior, es fundamental que todo proveedor de unos servicios públicos sea agradables, amables y respetuosos. Esto implica que debe comportarse de manera natural de modo que su existencia pase desapercibida para el usuario, mientras que este percibe que es la forma en que debe ser tratado.

Exacto, la honestidad es una cualidad esencial que debe agregarse a las tres anteriores en un prestador de servicios públicos. Los usuarios esperan que el servicio que reciben sea correcto, legal y ético, lo cual refleja el compromiso con la transparencia y las integridades en las prestaciones de servicio público.

Esa interdependencia entre el usuario y el servicio público es fundamental. El usuario llega a depender del servicio para satisfacer sus necesidades, mientras que los servicios públicos existen únicamente para

servir y satisfacer a su usuario. Ambos se necesitan mutuamente: los usuarios requieren el servicio y el servicio depende de los usuarios para su existencia y función. Aunque para los usuarios puede ser irrelevante saber quiénes o cómo se proporcionan los servicios públicos, confían plenamente en que siempre se cumplirán como han sido previstos, lo que resalta la importancia de las confianzas en las prestaciones de servicios públicos.

3.2.2.2. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se evalúa de manera integral de dos maneras:

- a) Explorando las cualidades esenciales del sistema a partir de sus elementos, logros inmediatos y logros a medio plazo.
- b) Analizando cómo el sistema impacta en la satisfacción de las necesidades de los adultos mayores en cuanto a su bienestar físico.

La capacidad de respuesta de la organización se define como el conjunto de acciones que demuestran la rapidez y coordinación con las que se implementan y revisan periódicamente.

3.2.2.3. Fiabilidad

La transparencia financiera implica que la información resultante de la gestión pública sea completa, imparcial y esté libre de errores significativos, asegurando su representación precisa.

En ese sentido, las eficiencias se refieren a la capacidad de medir cómo el sector público utiliza los recursos asignados para cumplir con la prestación de servicios a la sociedad en su totalidad.

La investigación proporciona a los gobiernos locales una herramienta para evaluar la efectividad de su gestión a través de indicadores, los cuales se centran en cuatro dimensiones clave: operativa, estratégica y social.



En este contexto, la administración pública orientada al progreso conlleva una serie de medidas esenciales. Esto abarca la elaboración de estrategias, la movilización y distribución de recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos y metodológicos. La meta consiste en proveer, asignar y repartir recursos y servicios públicos concretos y abstractos, con el propósito de solucionar dificultades y fomentar el crecimiento sostenible.

3.2.2.4. Seguridad

La seguridad pública se enfoca en regular el comportamiento de la sociedad a través de acciones normativas para mantener el orden público. Se puede entender como la garantía que el Estado brinda para asegurar dicho orden, protegiendo la integridad física de las personas y sus bienes.

La gestión de la seguridad es un proceso de alto nivel que clasifica los activos de TI de una empresa y elabora la documentación y las políticas necesarias para protegerlos contra amenazas internas, externas y cibernéticas.

La protección ciudadana es una responsabilidad estatal que garantiza la seguridad y resguardo de la población y sus bienes. Significa que los habitantes puedan vivir en paz, mostrando consideración por los derechos personales de todos.

La gestión de la seguridad pública está estrechamente vinculada al diseño y la implementación oportunos de unas políticas eficaces, así como a la resolución de problema derivado de las administraciones estatales. Esta administración debe centrarse en los ciudadanos como sus principales objetivos y en las provisiones de mejores servicios como sus tareas prioritarias.



3.3. Marco conceptual

Es fundamental definiciones de forma claro los términos que se utilizan durante todo el proceso de investigaciones.

3.3.1. Dimensiones

Las dimensiones son las partes en las que se ha dividido una variable para comprenderla mejor. Para entender los conceptos de dimensiones, podemos imaginarse los rompecabezas: cuando están completos, representa las variables. Sin embargo, al separar las piezas, estas se convierten en las dimensiones que debemos estudiar individualmente para comprender y reconstruir las variables.

3.3.2. Indicadores

Los indicadores son las unidades de medidas que permiten cuantificación de las variables, mostrando cómo medir todo factor de la dimensión y la variable. Estos deben ser medible, y forman parte de las descomposiciones de la dimensión.

3.3.3. La calidad

La calidad se refiere a los conjuntos de propiedad y característica de unos servicios, productos o procesos que cumple con la necesidad establecida por los usuarios, ciudadanos o clientes.

3.3.4. Concepto de servicios publico

Un servicio público es aquel que proporciona el Estado, con el propósito principal de satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad o sociedad.

3.3.5. Creatividad

La creatividad es una de las capacidades presentes en toda la humanidad que permiten a unas personas organizar cosas nuevas, diferentes, aplicables y útiles, o reorganizarse algo conocidos y transformarlos en cosas novedosas. A través de las creatividades, se descubren o transforman las realidades.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

Quezada (2010) el objetivo es presentar y respaldar la perspectiva del investigador, proporcionando razones coherentes que fundamenten la investigación. No obstante, los hallazgos de la hipótesis planteada no suelen alinearse con los resultados concretos. Es fundamental entender que la realidad es cambiante y posee su propia esencia. La importancia de una investigación científica está en presentar la realidad como es, no en confirmar una idea previa.

4.1. Hipótesis general

La gestión pública se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios públicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi., en el año 2023.

4.2. Hipótesis específica

H₁: La gestión por resultados se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

H₂: La mejora en la atención al ciudadano se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.



H3: La evaluación de desempeño se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

4.3. Variable

Useche et al. (2019) la variable es un aspecto, característica, propiedad o cualidad de un fenómeno o realidad que puede asumir diferentes valores con el pasar de tiempos. Es algo que pueden ser medidos y observado en unas investigaciones.

Variables 1:

Gestiones públicas

Variables 2:

Calidades de servicios

4.4. Operacionalización de variable

Bermúdez y Rodríguez (2015) una vez que se identifican las variables objeto del estudio, es necesario proceder a conceptualizarlas y operacionalizarlas. Una variable se define como unos aspectos o dimensiones de unos fenómenos que tienen las capacidades de asumir diferentes valores, ya sean cuantitativas o cualitativamente. Las relaciones causas-efectos entre unos o más fenómeno estudiado se expresa a través de las variables. En todas variables, los factores que asumen estas condiciones deben ser determinados por medio de observación y estar en condición de ser medido para poder afirmar que, al cambiar de unas entidades de observaciones a otra, los factores varían, cumpliendo así con su característica.

Tabla 1*Cuadro de operacionalización de variable de estudio.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INDICE	PESO
Variable 1 Gestión Pública (Dunleavy y Hood, 1994).	Gestión por resultados y ciudadano	-Direcciones efectivas		
		-Organismos públicos		
		-Toma de decisiones		
		-Presupuestos por resultado		
	Mejora en la atención al ciudadano	- Servicio de calidades	a) Nunca	1
		-Enfoques en los ciudadanos	b) A veces	2
		-Desarrollos personales	c) Casi siempre	3
		-Sistemas de información	d) Siempre	4
	Evaluación de desempeño	-Eficiencia y eficacia		
		-Mejores resultados		
-Evaluación de procesos				
-Instituciones publicas				
Variable 2 Calidad De Servicios (Casermeiro, 2021)	Capacidad de respuesta	-Demanda		
		-Necesidades inmediatas		
		-Brindan servicios		
		-Comunicativos y asertivos		
	Fiabilidad	-Resolución de problemas	a) Nunca	1
		-Creatividad beneficiosa	b) A veces	2
		-Demuestran autonomía	c) Casi siempre	3
		-Horario de trabajo	d) Siempre	4
	Seguridad	-Información verídica		
		-Operaciones y trámites		
-Conocimiento adecuado				
-Demuestran profesionalismo				

Nota. Ejecutado en base a (Dunleavy y Hood, 1994); (Casermeiro, 2021).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO

5.1. Enfoque del estudio

Esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo de la investigación, porque se considera de un conocimiento objetivo, enlazado con un proceso deductivo y, en especial se trabaja con datos numéricos.

5.2. Método aplicado del estudio

En nuestro trabajo utilizamos el método científico en general y, en particular, el método matemático y/o estadístico, porque nos enfocamos en datos cuantitativos.

Este método guarda estrecha relación con el aspecto cuantitativo de la investigación, cuya característica de trabajo es con datos numéricos que se acopian de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio.

5.3. Tipo del estudio

Vara (2008) según lo que sabemos hasta ahora, toda investigación puede ser vista como básica o aplicada. Esta diferencia ya no es tan importante, ya que en gran medida depende de lo creativo que sea el investigador. En la actualidad, las investigaciones son más valiosas cuando sus hallazgos ayudan a solucionar problemas y a avanzar en diferentes campos de la ciencia. Por lo tanto, más que enfocarse en clasificar una investigación como básica o aplicada, es importante

valorar su capacidad para generar soluciones y ampliar nuestro entendimiento en distintos campos.

El tipo de investigación que se asume ente trabajo es aplicativo, porque los conocimientos adquiridos sirven de soporte.

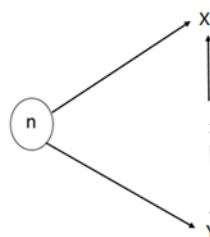
5.4. Niveles del estudio

El nivel de investigación que utiliza es el nivel correlacional, porque se busca la magnitud de la asociación de las variables de investigación. El resultado de la correlación permite establecer el hallazgo del trabajo.

5.5. Diseños del estudio

Vara (2010) el diseño de investigación consiste en planes y estrategias elaborados para obtener respuestas confiables a las preguntas de investigación. Se trata de un conjunto de actividades planificadas que se adaptan a lo que cada investigación requiere. Este plan muestra los pasos, pruebas y métodos a emplear para recopilar y analizar la información de forma eficiente.

En acopio de la información, sigue al gráfico:



Dónde:

n = muestra

X = gestión pública

Y = calidad de servicios

r = correlación

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Vara (2010) la población, representada por "N", consiste en unos conjuntos totales de todo el individuo, objeto, persona, documento, datos, eventos, situaciones, etc., que son objeto de investigación. Esta población son unos conjuntos de personas o elemento que cierta similitud unas o más características en común, están ubicados en unos espacios o territorios específicos y puede variar en el transcurso del tiempo.

El grupo de personas que estamos estudiando son 4937 habitantes que viven en el distrito de Pusi, en la provincia de Huancané, en el año 2023..

5.6.2. Muestra

Arias (2020) la muestra no tiene una cantidad fija establecida, pero es fundamental delimitarla correctamente de acuerdo a objetivo que se desearon alcanzarse en la investigación y las situaciones planteadas.

En este caso, para las determinaciones de la muestra de investigación, se emplea la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{NZ^2}{4N\varepsilon^2 + Z^2}$$

n = muestra de estudio

N = 4937 (población de investigación)

Z = 1,96 (niveles de confianzas del 95%)

ε = 0,005 (error permisible)

Reemplazando los datos en la fórmula, se tiene:

$$n = \frac{(4937)(1,96)^2}{4(4937)(0,05)^2 + (1,96)^2}$$

n = 357 habitantes.



5.7. Técnica e instrumento

Hay diferentes formas de clasificar las técnicas y herramientas que se utilizan para recopilar información. Ruiz Bolaños (2002) menciona diferentes tipos de evaluaciones, como pruebas, test, escalas, cuestionarios, listas de cotejo, guías de observación, guiones de entrevistas y diarios de campo. Estas evaluaciones pueden ser formales o informales y se utilizan con diversos propósitos. También se clasifican según su campo de aplicación, ya sea psicométrico, dimétrico o sociométrico. Otras cosas a tener en cuenta son cómo se responde, lo imparcial de las respuestas, cómo se interpretan, cómo se aplican y cuánto tiempo se tiene para responder (Useche et al., 2019).

5.7.1. Técnicas

La técnica aplicada son las encuestas

Quezada (2010) el diseño de una encuesta se basa en la idea de que la forma más efectiva de entender cómo se comportan las personas es preguntándoles directamente. Se trata de pedir información a un grupo importante de personas sobre el tema que se está investigando y luego, mediante un análisis numérico, sacar conclusiones basadas en la información recopilada.

5.7.2. Instrumentos

El instrumento utilizado es el cuestionario.

Según Hurtado (2010) Un cuestionario es un conjunto de preguntas sobre un tema específico que un investigador usa para recopilar información.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Los instrumentos de estudios son formas técnicas que permite recolectar los datos e informaciones necesarios con el fin resolver los problemas planteados. Para



garantizar sus eficacias y efectividades al aplicarlos a las muestras de estudios, estos instrumentos deben cumplir ciertos requisitos.

5.8.1. Confiabilidades

El coeficiente de confiabilidad

Gamarra et al. (2015) Una vez determinado el valor del coeficiente de confiabilidad, muchos investigadores se preguntan: "¿Cuál debe ser el nivel de confiabilidad adecuado?" La respuesta a esta pregunta no es simple, y como señala Hogan (2004), la única respuesta concluyente es: "Todo depende".

Según Ruiz (2002) Las técnicas de cálculo refleja unos valores que van de 0 y 1, le corresponde a la siguiente valoración:

0.81 a 1.00 Muy alta

0.61 a 0.80 Alta

0.41 a 0.60 Moderada

Según el resultado del coeficiente alfa de Cronbach ($\alpha = 0,825$), el cuestionario acerca de gestión pública aplicado a los pobladores del distrito de Pusi, en el año 2023 es muy confiable.

Según el resultado del coeficiente alfa de Cronbach ($\alpha = 0,796$), el cuestionario acerca de calidad de servicios aplicado a los pobladores del distrito de Pusi, en el año 2023, es confiable.

5.8.2. Validez

Arias (2020) los instrumentos no necesariamente requieren confiabilidades estadísticas; sin embargo, debe haberse criterios de valideces, ya sea a través de la evaluación por expertos o fundamentada en una base teórica sólida. Al hablar de fundamentación teórica, nos referimos a una búsqueda

exhaustiva de teoría relacionada con las variables de estudios con el fin de comprenderlas y medirlas los fenómenos de formas adecuadas (pág. 17)

Se opta por la técnica de juicio de expertos

La validez del cuestionario se realizará por medio de las técnicas de 3 especialistas, y fue sometidos a la siguiente fórmula matemática.

$$CV = \frac{PT}{50} \times 100$$

CV = coeficientes de validaciones

PT = Puntaje total del cuestionario

Tabla 2

Escalas de resultado

ÍNDICE CALIFICATIVOS

CV ≥ 75%	Declarado válida
----------	------------------

CV < 75%	No es válido
----------	--------------

Nota. Según el juicio de expertos que aparece en el anexo correspondiente, los cuestionarios han sido declarados válidos para la realización de esta investigación.

5.9. Procedimientos de tratamientos de datos

La etapa de recolecciones de informaciones por medio de cuestionarios, cuidadosamente elaborado conforme a las variables, dimensión e indicadores; se procesan cuantitativamente mediante el software estadístico SPSS, este operador digital, facilita la búsqueda de varios aspectos, como son: la determinación de la confiabilidad del cuestionario, las pruebas de hipótesis general como específicas, etc.

5.10. Diseños de pruebas de hipótesis

5.10.1. Comprobación de la hipótesis general

i) Planteamiento de la hipótesis

Ho: La gestión pública **no** se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

Ha: La gestión pública se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

ii) Nivel de Confianza

$\alpha = 0,05$

iii) Estadístico de Prueba

Tau-B de Kendall

Tabla 3

Comprobación de la hipótesis general

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal porTau-b de ordinal Kendall	,888	,011	66,036	,000
N de casos válidos	357			

Nota: cuestionario acerca de gestión pública y las calidades de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

iv) Resultado

El resultado estadístico de significancia de $p - \text{valor} = 0,000$ y es menor a $0,05$, mediante la prueba no paramétrica de Tau – b = 0,888 comprueba la hipótesis general.

v) Toma de decisión

La hipótesis nula es descartada y la hipótesis alternativa es validada: La calidad de los servicios proporcionados por los empleados de la Municipalidad Distrital de Pusi está estrechamente vinculada a la gestión pública..

5.10.2. Comprobación de la primera hipótesis específica

i) Planteamiento de la hipótesis

Ho: La gestión por resultados **no** se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

Ha: La gestión por resultados se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

ii) Nivel de Confianza

$\alpha = 0,05$

iii) Estadístico de Prueba

Tau-B de Kendall

Tabla 4

Comprobación de la primera hipótesis especificada

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal porTau-b de	,768	,019	39,599	,000
ordinal Kendall				
N de casos válidos	357			

Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

iv) Resultado

El resultado estadístico de significancia de p – valor = 0,000 y es menor a 0,05, mediante la prueba no paramétrica de Tau – b = 0,768 comprueba la primera hipótesis específica.

v) Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La gestión por resultados se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

5.10.3. Comprobación de la segunda hipótesis específica

i) Planteamiento de la hipótesis

Ho: La mejora en la atención al ciudadano **no** se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

Ha: La mejora en la atención al ciudadano se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

ii) Nivel de Confianza

$\alpha = 0,05$

iii) Estadístico de Prueba

Tau-B de Kendall

Tabla 5

Comprobación de la segunda hipótesis específica

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Tau-b de ordinal Kendall	,535	,036	14,160	,000
N de casos válidos	357			

Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

iv) Resultado

El resultado estadístico de significancia de p – valor = 0,000 y es menor a 0,05, mediante la prueba no paramétrica de Tau – b = 0,535 comprueba la segunda hipótesis específica.

v) Toma de decisión

La hipótesis nula es descartada y la hipótesis alternativa es validada: La calidad de los servicios prestados por los empleados de la Municipalidad Distrital de Pusi guarda una estrecha y relevante relación con la mejora en la atención al ciudadano.

5.10.4. Comprobación de la tercera hipótesis específica

i) Planteamiento de la hipótesis

Ho: La evaluación de desempeño **no** se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

Ha: La evaluación de desempeño se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

ii) Nivel de Confianza

$$\alpha = 0,05$$

iii) Estadístico de Prueba

Tau-B de Kendall

Tabla 6

Comprobación de la tercera hipótesis específica

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal porTau-b de ordinal Kendall	,733	,028	24,141	,000
N de casos válidos	357			

Nota: cuestionario acerca de gestión pública y las calidades de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

iv) Resultado

El resultado estadístico de significancia de p – valor = 0,000 y es menor a 0,05, mediante la prueba no paramétrica de Tau – b = 0,733 comprueba la tercera hipótesis específica.

v) Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La evaluación de desempeño se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de



los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.



CAPÍTULO VI

PRESENTACIONES DE RESULTADOS

6.1. Presentación de resultados

Esta sección tiene mucha importancia, porque primeramente se hizo un filtro mediante la prueba de normalidad de los datos recopilados mediante los cuestionarios, correspondientes a las variables: gestión pública y calidad de servicios. Se establece la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación lineal Rho de Spearman.

Correlación en gráficos

Las correlaciones lineales ayudan a ver si hay conexiones rectas entre diferentes cosas. Se puede hacer un gráfico simple para ver si hay una conexión entre las cosas, sin tener que hacer cálculos complicados (Quezada, 2015).

Intervalos de interpretación del Coeficientes de correlaciones:

- | | | |
|------|-------------|---------------------------------|
| i) | 0,00 a 0.25 | correlaciones nula |
| ii) | 0.26 a 0.50 | correlaciones débil |
| iii) | 0.51 a 0.75 | correlaciones significativa |
| iv) | 0.76 a 0.99 | correlaciones muy significativa |
| | $Rho = 1$ | correlación positivo perfecta |

6.1.1. Prueba de normalidad de la recolección de datos

Tabla 7

Técnica de Kolmogórov-Smirnov para determinar el estadístico de prueba.

		Gestión Pública Calidad de Servicios	
N		357	357
Parámetros normales ^{a,b}	Media	35,11	35,12
	Desv. Desviación	5,499	5,094
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,140	,159
	Positivo	,092	,081
	Negativo	-,140	-,159
Estadísticos de pruebas		,140	,159
Sig. asintóticas(bilaterales)		,000 ^c	,000 ^c

Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

Descripción

Tras someter las variables a un exhaustivo examen no paramétrico de Kolmogórov-Smirnov con un tamaño de muestra superior a 50, se obtuvo un p-valor de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia establecido en $\alpha = 0,05$. Por consiguiente, se concluye que la distribución de los datos recolectados no sigue una distribución normal, lo que implica que el análisis de las correlaciones se llevará a cabo utilizando el coeficiente Rho de Spearman.

6.1.2. Logro del objetivo general

Determinar la relación de la gestión pública con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi., en el año 2023.

Tabla 8

Relación entre la gestión pública y la calidad de servicios

			Gestión Pública	Calidad De Servicios
Rho de Spearman	Gestión Pública	Coeficientes de correlaciones Sigs. (bilaterales)	1,000	,961**
		N	357	357
	Calidad De Servicios	Coeficientes de correlaciones Sigs. (bilaterales)	,961**	1,000
		N	357	357

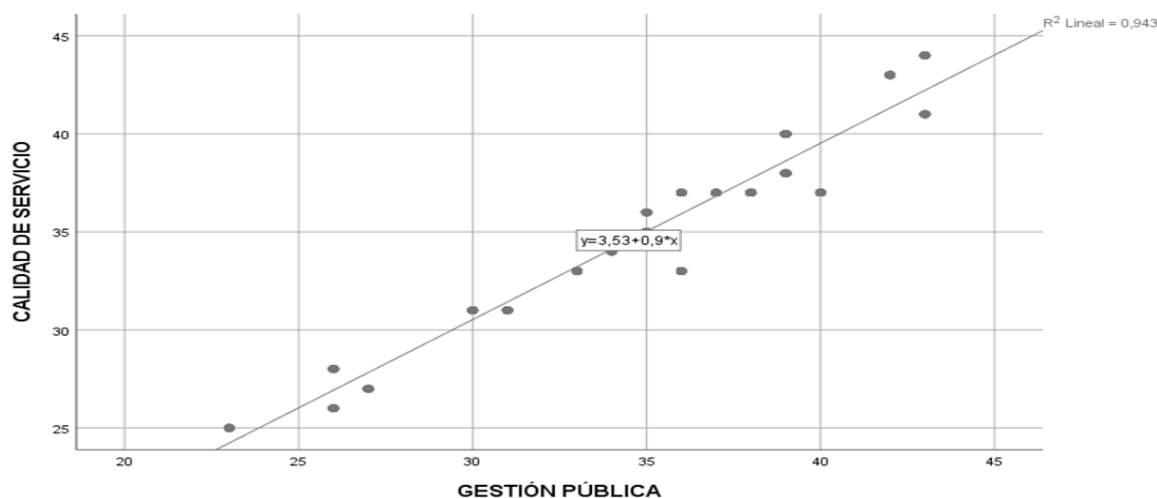
Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 8, estadísticamente la significancia del p-valor = $0.000 < 0,01$ (bilateral) y el índice de correlación Rho de Spearman $\rho = 0,961$ evidencia una relación directa y muy significativa entre la gestión pública y la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

Figura 1

Recta de ajuste de la gestión pública y la calidad de servicios



Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

Análisis e interpretación

La recta que mejor se ajusta a la nube de puntos correspondiente a las variables de estudio, es la función lineal $y=0,90x + 3,53$ con pendiente $m = 0,90$ y $m > 0$ describe la función creciente que representa a la relación directa de la variable gestión pública con la variable calidad de servicios de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2024.

6.1.3. Logro del primer objetivo específico

Estimar la relación de la gestión por resultados con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

Tabla 9

Relación entre la gestión por resultados y la calidad de servicios.

			Gestiones por Resultados	Calidades de Servicios
Rho de Spearman	Gestión por Resultados	Coeficientes de correlaciones Sigs. (bilaterales)	1,000	,902**
		N	357	357
	Calidad de Servicios	Coeficientes de correlaciones Sigs. (bilaterales)	,902**	1,000
		N	357	357

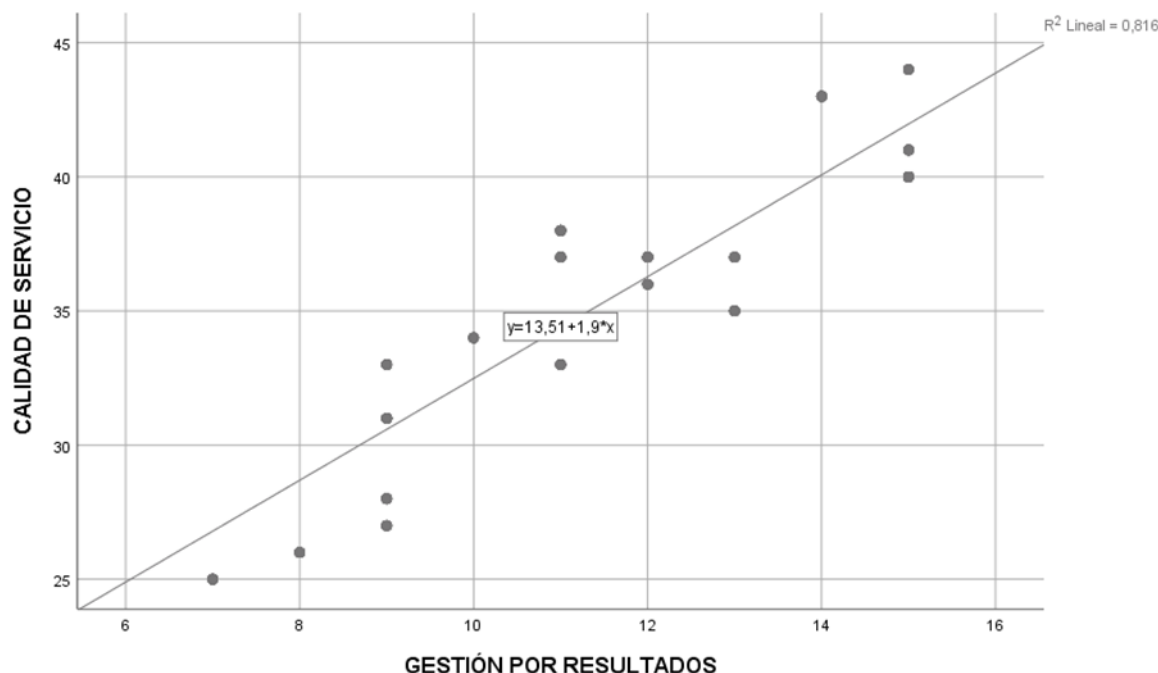
Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 8, estadísticamente la significancia del p-valor = $0.000 < 0,01$ (bilateral) y el índice de correlación Rho de Spearman $\rho = 0,902$ evidencia una relación directa y muy significativa entre la gestión por resultados y la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi., en el año 2023.

Figura 2

Recta de ajuste de la gestión por resultados y la calidad de servicios



Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

Análisis e interpretación

La recta que mejor se ajusta a la nube de puntos correspondiente a las variables de estudio, es la función lineal $y = 1,90x + 13,51$ con pendiente $m = 1,90$ y $m > 0$ describe la función creciente que representa a la relación directa de la dimensión: gestión por resultados con la variable calidad de servicios de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2024.

6.1.4. Logro del segundo objetivo específico

Establecer la relación de la mejora en la atención al ciudadano con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

Tabla 10

Relación entre la mejora en la atención y la calidad de servicios

			Mejorar en la atención	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Mejora en la atención	Coeficientes de correlaciones	1,000	,636**
		Sigs. (bilaterales)	.	,000
		N	357	357
	Calidad de servicio	Coeficientes de correlaciones	,636**	1,000
		Sigs. (bilaterales)	,000	.
		N	357	357

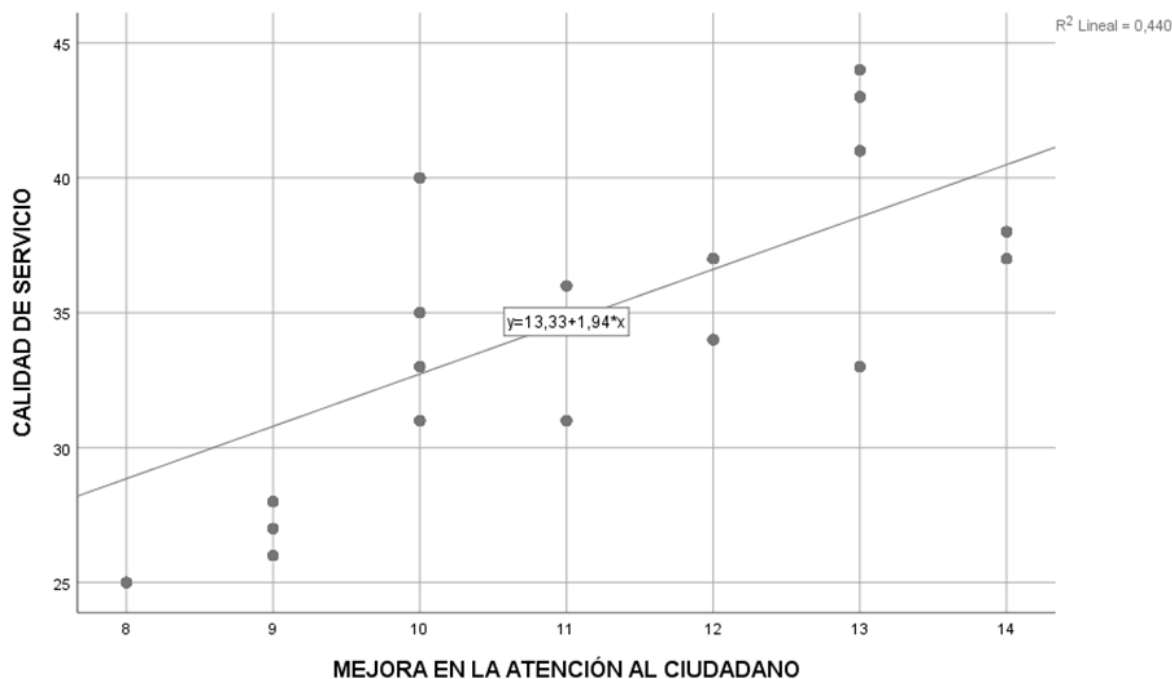
Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 8, estadísticamente la significancia del p-valor = $0.000 < 0,01$ (bilateral) y el índice de correlación Rho de Spearman $\rho = 0,636$ evidencia una relación directa y significativa entre la mejora en atención al ciudadano y la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad.

Figura 3

Recta de ajuste de la mejora en la atención al ciudadano y la calidad de servicios



Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

Análisis e interpretación

La recta que mejor se ajusta a la nube de puntos correspondiente a las variables de estudio, es la función lineal $y = 1,94x + 13,33$ con pendiente $m = 1,94$ y $m > 0$ describe la función creciente que representa a la relación directa de la dimensión: mejora en la atención al ciudadano con la variable calidad de servicios de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2024.

6.1.5. Logro del tercer objetivo específico

Determinar la relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.

Tabla 11

Relación entre la evaluación de desempeño y la calidad de servicios

			Evaluaciones de desempeño	Calidades de servicios
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	Coefficientes de correlaciones	1,000	,822**
		Sigs. (bilaterales)	.	,000
		N	357	357
	Calidad de servicios	Coefficientes de correlaciones	,822**	1,000
		Sigs. (bilaterales)	,000	.
		N	357	357

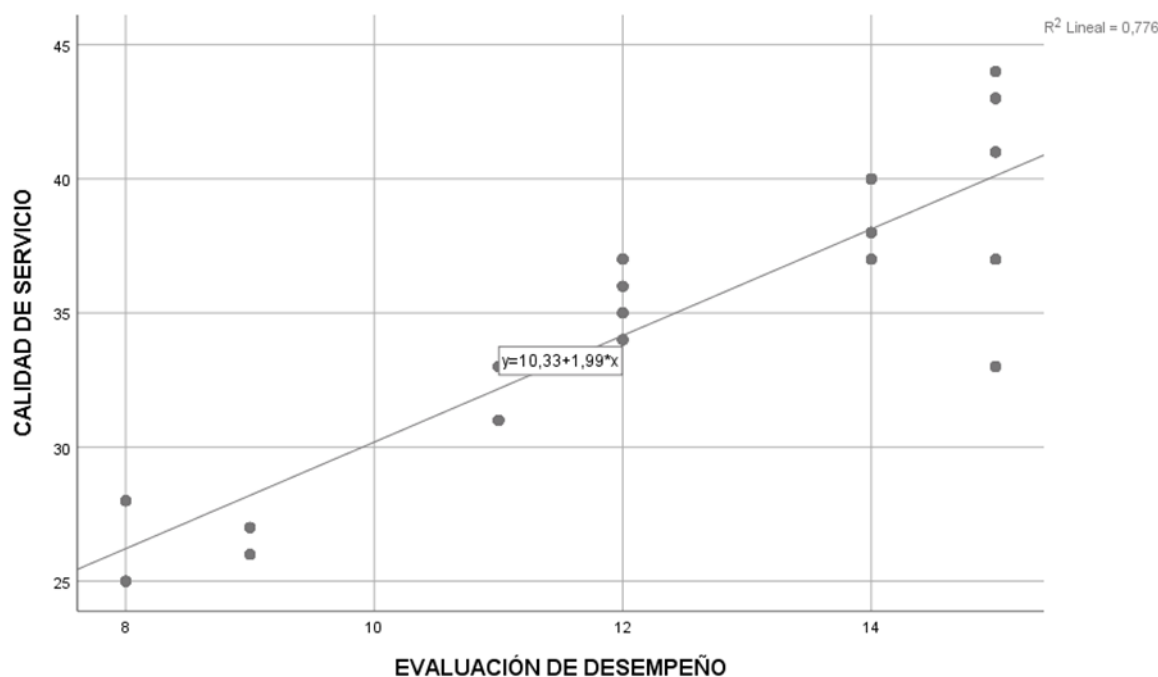
Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 8, estadísticamente la significancia del p-valor = $0.000 < 0,01$ (bilateral) y el índice de correlación Rho de Spearman $\rho = 0,822$ evidencia una relación directa y muy significativa entre la evaluación de desempeño y la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi., en el año 2023.

Figura 4

Recta de ajuste de la evaluación del desempeño y la calidad de servicios



Nota: cuestionario acerca de gestión pública y la calidad de servicios aplicado a los pobladores del Distrito de Pusi, 2023.

Interpretación

La recta que mejor se ajusta a la nube de puntos correspondiente a las variables de estudio, es la función lineal $y = 0,99x + 10,33$ con pendiente $m = 0,99$ y $m > 0$ describe la función creciente que representa a la relación directa de la dimensión: evaluación de desempeño con la variable calidad de servicios de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2024.

6.2. Discusión de resultados

El texto de Muñoz resalta las importancias de considerar el territorio como unas categorías de análisis relevante en la gestión pública. Destaca cómo se está integrando gradualmente a través de instrumentos y estrategias que buscan mejorar la eficiencia, eficacia y equidad de la acción pública en los contextos locales. Además, proporciona una visión general de cómo la gestión pública se convierte en una práctica política mediante el uso de instrumentos de gobernanza



y gobernabilidad en el territorio. El texto ofrece conceptos, modelos, herramientas y casos prácticos para comprender las gestiones públicas en general y, específicamente, la gestión pública territorial.

El resultado descriptivo indica que el 76,8% de las personas presenta nivel bajo tanto en gestiones administrativas como en calidades de servicios. Además, se encontró unas correlaciones positivas fuertes y significativas entre las variables gestiones públicas y calidades de servicios ($r = 0,893$ y $p = 0,000$). En resumen, podemos concluir que unas mejores gestiones administrativas se relacionan con mayores calidades de servicios en la municipalidad de Ica.

Según Adrianzen et al., Según un estudio detallado, la nueva forma de administrar busca crear un gobierno más abierto y cercano, enfocado en mejorar el uso del dinero público y la calidad de los servicios que se ofrecen a la población. Esto se basa en hacer los procesos transparentes con la participación activa de la gente. En Perú, la forma en que se maneja el gobierno está cambiando en todos los niveles como parte de la actualización del estado. La transparencia se considera fundamental para luchar contra la corrupción en el gobierno, que causa desconfianza, excluye a la gente y debilita la democracia.

Según Huaynate, tras analizar la información obtenida, se encontró una relación significativa entre la gestión municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Lince en el año 2016. Se determinó que el índice de correlaciones de Spearman para las gestiones municipales es de 0,716. Además, para sus dimensiones, se encontraron los siguientes coeficientes: Normatividad 0,734, Administraciones 0,675 y Compromisos organizacionales 0,553.

De acuerdo con Torres, se encontró que las gestiones y seguridades de personales en la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, Perú en el año 2020 tiene



unas correlaciones positivas significativas de 0,626. Específicamente, se demostró que hay unas correlaciones positivas promedios de 0,371 entre las gestiones administrativas y las satisfacciones de los personales en las áreas de desarrollos urbanos del Distrito Municipal de Breña, Lima, para el año 2020.

Según Zela et al., Los datos indican que los empleados de las tres alcaldías provinciales tienen un rendimiento laboral medio (San Román=78,4%, Puno=55,2% y Azángaro=63,8%). La opinión sobre la calidad del servicio en la Municipalidad de San Román es regular para hombres y mujeres (80,3%), en Azángaro es del 56,0%, y en la Municipalidad de Puno es considerada alta (68,8%). Se ha encontrado que hay una relación positiva entre cómo se trabaja y la calidad del servicio en tres entidades públicas ($p < 0,05$).

Según Huanca et al., en la región Puno, se ha observado que el avance en la modernización de la gestión pública varía, siendo Puno el que ha logrado los mayores avances con unos 48%, por otro lado, Sandía ha mostrado mucho más inferior con un 14%. Respecto a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en las municipalidades provinciales, el 50.6% considera que es regular, mientras que un 43.75% de los usuarios en Moho considera que son altas, y unos 46.92% de las personas en San Román considera que es baja. La conclusión es que no existen correlaciones entre las modernizaciones de las gestiones públicas y las calidades de atenciones a los usuarios en los municipios provinciales de la región Puno ($p > 0,05$).

Suca. Los resultados muestran que las 13 organizaciones analizadas tienen un nivel básico. Además, ninguna ciudad pudo llegar a niveles intermedios o avanzados en la gestión de la calidad de los servicios públicos. El estudio muestra



que las organizaciones analizadas no conocen la Norma Técnica para mejorar la calidad del servicio público.

Respecto al tema de la gestión pública y la calidad de servicios de las municipalidades, indicando lo siguiente: El 16% de los pobladores encuestados indican que el gobierno local de la Municipalidad Distrital de Pusi, solo a veces realiza gestión pública, el 72% de los encuestados señalan, el gobierno local casi siempre realiza gestión pública y el 12% señalan que siempre realizan gestión pública.

El 32% de los pobladores encuestados indican que el gobierno local de la Municipalidad Distrital de Pusi, solo a veces realiza gestión por resultados, el 44% de los encuestados señalan que el gobierno local casi siempre realiza gestión por resultados y el 24% señalan que siempre realizan GpR.

El 16% de las personas encuestadas dijeron que a veces el gobierno local de la Municipalidad Distrital de Pusi mejora la atención a los ciudadanos, el 71% dijo que casi siempre lo hace y el 12% afirmó que siempre lo hace.

El 16% de los pobladores encuestados indican que el gobierno local de la Municipalidad Distrital de Pusi, solo a veces realiza evaluación de desempeño, el 35% de los encuestados señalan que el gobierno local casi siempre realiza evaluación de desempeño y el 48% señalan que siempre realiza evaluación de desempeño.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El resultado estadístico con nivel de significancia de p -valor = 0,000 < 0,01 (bilateral); muestra la magnitud de relación positiva, directa y muy significativa ($Rho = 0,961$), entre la gestión pública y la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2023 (Tabla 8 y figura 1).
- SEGUNDA:** El resultado estadístico con nivel de significancia de p -valor = 0,000 < 0,01 (bilateral); muestra la magnitud de relación positiva, directa y muy significativa ($Rho = 0,902$), entre la gestión por resultados y la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2023 (Tabla 9 y figura 2).
- TERCERA:** El resultado estadístico con nivel de significancia de p -valor = 0,000 < 0,01 (bilateral); muestra la magnitud de relación positiva, directa y muy significativa ($Rho = 0,635$), entre la mejora en atención al ciudadano y la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2023 (tabla 10 y figura 3).
- CUARTA:** El resultado estadístico con nivel de significancia de p -valor = 0,000 < 0,01 (bilateral); muestra la magnitud de relación positiva, directa y muy significativa ($Rho = 0,822$), entre la evaluación de desempeño y la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2023 (tabla 11 y figura 4).



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** El alcalde y los gerentes municipales deberán de brindar cursos de capacitación a los jefes de oficina y trabajadores administrativos de las diferentes dependencias, sobre la gama de gestiones públicas y elevar las calidades de atenciones a los pobladores del distrito en estudio.
- SEGUNDO:** El alcalde, el cuerpo de regidores, los gerentes municipales, los jefes de oficina y los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pusi, deberán implementar la gestión por resultados a efecto de elevar la calidad de servicios públicos hacia la población.
- TERCERO:** El alcalde, el cuerpo de regidores, los gerentes municipales, los jefes de oficina y los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Pusi, deberán mejorar la atención al público usuario y así satisfacer a la población.
- CUARTO:** El alcalde, los gerentes municipales, los jefes de oficina deberán implementar las evaluaciones de desempeños y buscar incentivos a los personales de la Municipalidad Distrital de Pusi.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzen,, R., Carranza, , B., Bravo,, K., & Barrantes,, J. (2022). *La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz*. Ciencia Latina Resvista Multidisciplinar. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Alves da Silva, J. (2023). *Calidad de servicio en el Hotel Terra Mística Ciudad del Lago mediante el modelo servqual 2021*. UANCV repositorio institucional. doi: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/9537>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigacion científica*. Editorial ENFOQUES CONSULTING EIRL. doi:www.cienciaysociedad.org
- Arias,, J., & Covinos,, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Editado por Enfoques Consulting EIRL. doi:www.tesisconjosearias.com
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. Editorial Cima konrad adenauer stiftung.
- Ballart, X. (1992). *¿Cómo evaluar programas y servicios públicos? Aproximacion sistémica y estudio de caso*. Editado en Ministerio para la Administración Pública. Madrid.
- Bastidas, J. (2019.). *Fundamentos para la redacción de objetivos en los trabajos de investigacion de pregrado*. Editorial Mextesol.
- Bermudez,, L., & Rodriguez,, L. (2015). *Investigacion en la gestion empresarial*. Editorial MACRO.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Editorial Cangage Leafrning Editores.



- Calderón, M. (2022). *Gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial en Region Ica, 2022*. Universidad Cesar Vallejo Repositorio institucional. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/97695>
- Casermeiro, M. (2021). *La calidad en los servicios públicos*. Coordinadora General de la Oficina de Calidad de los Servicios. Provincia de Salta. Argentina.
- Delgado, V. (2022). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales*. Ciencia Latina. Revista multidisciplinaria. Universidad César Vallejo. doi:0000-0002-7903-7716
- Dunleavy,, P., & Hood,, C. (1994). From Old Public. administration to New Public, Management. *and ManagementPublic. Money, Vol. 14*(No. 3), 9 - 16.
- Esquibel, R. (2017). *Propuesta para la implementación de seguimiento y evaluación por resultados en la sub-alcaldía centro del municipio de La Paz*. Tesis Universidad Mayor facultad de ciencias económicas y financieras de San Marcos La Paz Bolivia-.
- Gamarra, , G., Wong,, F., Pujay, O., & Rivera,, T. (2015). *Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS*. doi:<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0031.pdf>
- García, I. (2007). *La nueva gestión pública, evolucion y tendencias*. Universidad de Salamanca. España.
- García, I. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. artículo científico. Universidad de Salamanca.



- Herrera, R. (2022). *Influencia de la gestión pública en el desarrollo local de la Municipalidad Distrital de Chacabuco, 2015 - 2020*. Tesis Centro De Altos Estudios Nacionales. Escuela de Posgrado.
- Huanca,, J., Morales,, C., Zela,, C., & Talavera,, I. (2021). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en la municipalidades provinciales de la región Puno*. Ciencias Técnicas y Aplicada. Artículo de Revisión. doi:10.23857/pc.v6i1.2159
- Huaynate, A. (2017). *La gestión municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Lince, 2016*. Tesis Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Ediciones Quirón.
- Jimenez, M. (2018). *Calidad de servicios en cajas de los bancos múltiples de la ciudad de La Paz: caso Agencias centrales*. Tesis Universidad Mayor de San Andrés Facultad de ciencias económicas y financieras La Paz Bolivia.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodogy*. Editorial London: SAGE. Publications.
- Longo,, F., & Ysa,, T. (2007). *Los escenarios de la gestión pública del siglo XXI*. Editada en Barcelona España.
- Maquera, L. (2023). *Calidad de servicios en Micro Empresas del rubro zapatería en clientes de la ciudad de Ilave - Puno 2022*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez repositorio institucional. doi:<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/9538>
- Muñoz, P. (2020). *La gestión pública: de los modelos al territorio*. Universidad Sergio Arboleda. doi:<https://doi.org/10.22518/book/9789585511>



Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos.

Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada en la investigación*. Editorial MACRO.

Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de investigación educativa*. Editada en Tipografía y Litografía Horizaontes, C.A.

Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editado por Universidad Ricardo Palma. Vicerrectorado de investigación.

Suca, I. (2022). *Gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades de la región de Puno 2019*. Tesis Universidad Nacional de Juliaca repositorio institucional.

doi:<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/208>

Torres, G. (2022). *Gstion administrativa y calidad de servicio en el personal del area de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña. Lima Perú 2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Posgrado.

Useche,, M., Artigas,, W., Queipo,, B., & Perozo,, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recoleccion de datos cuali-cuantitativos*. Editorial EIDEC Universidad de la Guajira.

Vara, A. (2008). *La tesis de maestría en educacion*. Editado en Instituto para la Calidad de San Martín de Porres.



Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* Impreso en Universidad San Martín de Porres. Facultad Administrativas y Recursos Humanos.

Weiss, C. (1998). *Evaluation: Methods for Studying. Programs and Policies.* (end Edition), Prentice Hall. New Jersey.

Zela, , C., Calcina,, S., Castillo,, J., & Campos,, J. (2021). *Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades de Puno. Perú.* Artículo de revisión. Ciencias Técnicas y Aplicada. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2346>



ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: **gestión pública y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi, 2023.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA	PRUEBA ESTADÍSTICA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la gestión pública con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi, en el año 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la relación de la gestión por resultados con la calidad de servicios de los trabajadores? ¿Cuál es la relación de la mejora en la atención al ciudadano con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi? ¿Cómo es la relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Pusi?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la gestión pública con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi., en el año 2023.</p> <p>Objetivos específicos Estimar la relación de la gestión por resultados con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi. Establecer la relación de la mejora en la atención al ciudadano con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi. Determinar la relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.</p>	<p>Hipótesis general La gestión pública se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.</p> <p>Hipótesis específicas La gestión por resultados se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi. La mejora en la atención al ciudadano se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi. La evaluación de desempeño se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pusi.</p>	<p>Variable 1 GESTIÓN PÚBLICA Dimensión Gestión por resultados Indicadores Dirección efectiva Organismos públicos Toma de decisiones Presupuesto por resultados Dimensión Mejora en la atención al ciudadano Indicadores - Servicios de calidad -Enfoque en el ciudadano -Desarrollo personal -Sistemas de información Dimensión Evaluación de desempeño Indicadores -Eficiencia y eficacia -Mejores resultados -Evaluación de procesos -Instituciones publicas Variable 2 CALIDAD DE SERVICIO Dimensión Capacidad de respuesta Indicadores -Demanda -Necesidades inmediatas -Brindan servicios -Comunicativos y asertivos Dimensión Fiabilidad Indicadores -Resolución de problemas -Creatividad beneficiosa -Demuestran autonomía -Horario de trabajo Seguridad -Información verídica -Operaciones y trámites -Conocimiento adecuado -Demuestran profesionalismo</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental – correlacional Método: general y matemático. Tipo: aplicativo Nivel: correlacional Población y muestra: 35 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Validez: Juicio de expertos Confiabilidad: juicio de expertos</p>	<p>Prueba de normalidad Coeficiente Rho de Spearman $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N}$</p>



ANEXO 2. MATRIZ DE DATOS DEL CUESTIONARIO ACERCA DE GESTIÓN PÚBLICA APLICADO A LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE PUSI, 2023

3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4



3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4



4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2



4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3



4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3



2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2



3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4



4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4



3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3



3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4



3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4



3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3



3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2



MATRIZ DE DATOS DEL CUESTIONARIO ACERCA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS APLICADO A LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE PUSI, 2023

3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3



3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4



3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3



3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4



3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3



2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3



3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4



3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4



4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3



4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3



2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3



2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2
3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2



3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2



CUESTIONARIO ACERCA DE GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIOS APLICADO A LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE PUSI, 2023

INSTRUCCIONES. Estimado colaborador sírvase leer detenidamente el presente cuestionario y, sírvase marcar con un aspa (X) en recuadro correspondiente, según su opinión acerca de los ítems.

Escala de valoración

ÍNDICE	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VALOR ESCALAR	1	2	3	4

No.	VARIABLE 1: GESTIÓN PÚBLICA	1	2	3	4
	D1: Gestión por resultados				
1	La dirección efectiva de las organizaciones públicas facilita el proceso de creación de valor con la finalidad de optimizarlo para la mejora continua de sus instituciones.				
2	El enfoque orientador focaliza la conducción y gerencia de los organismos públicos hacia los resultados por sobre los procedimientos y priorizando la transparencia.				
3	Tomar decisiones de gestión orientada en las líneas de gasto, insumos y procesos hacia otras, privilegia al ciudadano como eje				
4	El presupuesto por resultados es una estrategia que vincula la asignación de recursos y resultados medibles a favor de la población.				
	D2: Mejora en la atención al ciudadano				
5	Los servicios de calidad son todas las acciones o inacciones de la entidad en la gestión que impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.				
6	El enfoque en el ciudadano es el esfuerzo para satisfacer las responsabilidades y expectativas de los usuarios actuales y potenciales.				
7	El desarrollo del personal es el criterio de la organización que desarrolla, estimula y optimiza el potencial del personal en relación con los objetivos de calidad de la institución.				
8	La información y análisis es producto de la integración de los sistemas de información para facilitar la toma de decisiones, con énfasis en la eficacia y eficiencia de la institución.				



	D3: Evaluación de desempeño				
9	Optimizan los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos para el desarrollo personal, fortalece la acción pública para impulsar el desarrollo de indicadores de desempeño en la institución.				
10	Lograr los mejores resultados en los procesos depende en gran medida de las estrategias y evaluación en el cumplimiento de los objetivos en la gestión pública.				
11	La evaluación de procesos en el ejercicio de la acción gubernamental tiene que ver con el uso de los recursos que desarrollan los factores de personal, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.				
12	Los elementos claves están relacionados con el desempeño de las instituciones públicas y resultan importantes las áreas del desempeño operativo, financiero y congruencia con el desarrollo institucional.				
	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO				
	D1: Capacidad de respuesta				
13	Considera que la institución municipal tiene la capacidad de responder a la demanda				
14	Considera que los servidores públicos responden a los problemas o necesidades institucionales de forma inmediata.				
15	Los servidores públicos están dispuestos para brindar atención a los usuarios y ellos quedan contentos.				
16	Los servidores públicos son comunicativos y asertivos en el servicio que brindan al público.				
	D2: Fiabilidad				
17	El tratamiento cuenta con la capacidad suficiente para resolver los problemas.				
18	Considera que la resolución de problemas es de forma creativa y beneficiosa				
19	Considera que los servidores públicos demuestran autonomía en la toma de decisiones para brindar el mejor servicio.				
20	Considera que los servidores públicos cumplen el horario estricto para el trabajo.				
	D3: Seguridad				
21	Los servidores públicos brindada información válida y verídica				
22	Siente seguridad en realizar sus operaciones y trámites en la entidad				
23	Considera que el servicio público demuestra conocimiento adecuado al realizar su trabajo.				
24	Los servidores públicos demuestran profesionalismo en la realización de sus labores.				



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO S. Secimaco Aguilar Pinto
 PROFESIÓN Licenciado en Administración
 CARGO ACTUAL Docente
 GRADO ACADÉMICO Doctor en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5 = Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTERNACIONALIDAD	Está adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índice				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y y adecuado para la investiga				X	

Fuente: Tamayo de Palomino, Juan; Peña, Julio Daniel, Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217).

$$\text{Coeficiente de valorización porcentual: } C = \frac{\text{Puntaje total}}{50} = \frac{0,80}{1} = 0,80$$

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado $C > 75\% = 0,75$
 Desaprobado $C < 75\% = 0,75$

Lugar y fecha Juliaca 18 de abril de 2024

[Firma]
Firma

DNI No. 02291995
 No. Celular 951553033



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : *Rodrigo Flores Aguilar*
PROFESIÓN : *Lic. Administración*
CARGO ACTUAL : *Docente*
GRADO ACADÉMICO : *Doctor*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5 = Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				X	
6. INTERNACIONALIDAD	Está adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índice				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investiga			X		

Fuente: Tamayo de Palomino, Juan; Peña, Julio Daniel, Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217).

Coeficiente de valorización porcentual: $C = \frac{\text{Puntaje total}}{50} = 0,84$

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado C > 75% = 0,75
Desaprobado C < 75% = 0,75

Lugar y fecha: *Juliaca 20 de abril de 2024*

[Firma manuscrita]
Firma

DNI No. *02426851*
No. Celular *912645614*



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

TITULO: GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023.

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Roselin Flores Peña

PROFESIÓN : Lic. Administración

CARGO ACTUAL : Docente

GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5 = Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				4	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				4	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia				4	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				4	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				4	
6. INTERNACIONALIDAD	Está adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				4	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico y científicos				4	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índice				4	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				4	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investiga				4	

Fuente: Tamayo de Palomino, Juan; Peña, Julio Daniel, Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217).

$$\text{Coeficiente de valorización porcentual: } C = \frac{\text{Puntaje total}}{50} = \underline{0,80}$$

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado $C > 75\% = 0,75$ ✓

Desaprobado $C < 75\% = 0,75$

Lugar y fecha: Juliaca 20 de abril de 2024

Firma

DNI No. 02426851

No. Celular 912695614



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

TITULO: GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023.

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : S. Liámaco Agudor Pinto
 PROFESIÓN : Licenciado en Administración
 CARGO ACTUAL : Docente
 GRADO ACADÉMICO : Doctor en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5 = Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTERNACIONALIDAD	Está adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índice				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investiga				X	

Fuente: Tamayo de Palomino, Juan; Peña, Julio Daniel, Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217).

$$\text{Coeficiente de valorización porcentual: } C = \frac{\text{Puntaje total}}{50} = \underline{0,80}$$

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado C > 75% = 0,75

Desaprobado C < 75% = 0,75

Lugar y fecha Juliaca, 18 de abril de 2024

Firma

DNI No. 02291995

No. Celular 951553033



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 04/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DENNIS ADER QUILLA AMPUERO
Dirección: JR. CINCUENTENARIO N° 201
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70370200
Teléfono: 925 106 562 email: aderquilla123@gamil.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Asesor: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUSI, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de atención, expectativas, experiencia, proceso, resultados clínicos.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

04 DE DICIEMBRE DEL 2024

Fecha