



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Estudio del caso sobre el fortalecimiento de la Gestión Pública
en una región del Perú, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Tito Ramos, Miluska (orcid.org/0000-0003-4051-8368)

ASESOR:

Dr. Perez Perez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

CO-ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
2023

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme siempre en las dificultades que se me presenta en mi camino, a mis padres por su amor infinito y la confianza que siempre han depositado en cada una de mis decisiones.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco muy profundamente a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "ESTUDIO DEL CASO SOBRE EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA REGIÓN DEL PERÚ, 2023.", cuyo autor es TITO RAMOS MILUSKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL DNI: 07636535 ORCID: 0000-0002-7333-9879 | Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 26- 07-2023 11:06:40 |

Código documento Trilce: TRI - 0595639





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TITO RAMOS MILUSKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTUDIO DEL CASO SOBRE EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA REGIÓN DEL PERÚ, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| MILUSKA TITO RAMOS DNI: 47188958 ORCID: 0000-0003-4051-8368 | Firmado electrónicamente por: TTITORA el 17-07-2023 10:08:15 |

Código documento Trilce: TRI - 0595636



ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 10 |
| 3.1. Tipo y Diseño de Investigación..... | 10 |
| 3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de categorización | 10 |
| 3.3. Escenario de <i>Estudio</i> | 11 |
| 3.4. Participantes | 12 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 13 |
| 3.6. Procedimiento | 13 |
| 3.7. Rigor Científico..... | 13 |
| 3.8. Método de Análisis de Datos | 14 |
| 3.9. Aspectos Éticos..... | 14 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 15 |
| V. CONCLUSIONES..... | 26 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 27 |
| REFERENCIAS | 29 |
| ANEXOS..... | 35 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Figura de resultados primera categoría | 15 |
| Tabla 2. Reporte de Códigos de coocurrencia..... | 17 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Ubicación del lugar de investigación | 11 |
| Figura 2. Enraizamiento y Densidad..... | 16 |
| Figura 3. Coeficientes de Concurrencias..... | 18 |
| Figura 4. Figura de atención al usuario con atención oportuna | 19 |
| Figura 5. Cumplimiento de perfiles con Requisitos mínimos del cargo | 20 |
| Figura 6. Acciones de actualización del TUPA con procesos a implementar en el TUPA..... | 21 |
| Figura 7. Coeficientes asociados al fortalecimiento de la gestión pública | 22 |

RESUMEN

En la presente tesis se planteó el siguiente objetivo general Revelar como es el proceso de fortalecimiento de la Gestión Pública en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023, se empleó el tipo de investigación básica con un enfoque cualitativo, la población estuvo conformado por 15 trabajadores de una Unidad Ejecutora , en la cual se aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento guion de preguntas compuestas por 15 preguntas por cada categoría, como resultado de las entrevistas y posterior al procesamiento del software Atlas Ti9 se encontró el porcentaje más alto de similitud entre los códigos concurrentes fue de 0.52 indicando que para fortalecer la gestión pública es necesario un servicio de calidad, esto conlleva a optimizar los recursos en beneficio de la población, en la cual el administrado pueda estar satisfecho de la atención brindada, de igual forma se estaría dando cumplimiento a las metas proyectadas del POI.

Palabras clave: Fortalecimiento de la Gestión Pública, procesos a implementar en el TUPA, atención al usuario, acciones de actualización en el TUPA.

ABSTRACT

In this thesis, the following general objective was raised: Reveal what the process of strengthening Public Management is like in an executing unit in a region of Peru, 2023, the type of basic research was used with a qualitative approach, the population was made up of 15 workers of an executing Unit, in which the interview technique was applied and as an instrument a script of questions made up of 15 questions for each category, as a result of the interviews and after processing the Atlas Ti9 software, the highest percentage was found. The similarity between the concurrent codes was 0.52, indicating that to strengthen public management, a quality service is necessary, this leads to optimizing resources for the benefit of the population, in which the administrator can be satisfied with the care provided, in the same way way it would be fulfilling the projected goals of the POI.

Keywords: Strengthening of Public Management, processes to be implemented in the TUPA, customer service, updating actions in the TUPA.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema “Estudio del caso sobre el fortalecimiento de la Gestión Pública en las diferentes Regiones del Perú, 2023”, el cual tiene como objetivo principal revelar como es el proceso de fortalecimiento de la Gestión Pública en una Unidad Ejecutora de una Región del Perú, 2023.

En Ecuador, a la fecha, ha mantenido su compromiso con los bienes de la gestión pública y el desarrollo, brindando servicios eficientes y oportunos a la población, pero con un nuevo marco legal regulatorio. A partir de ahí, se crean nuevos programas que gestionará y articulará para de esta manera desarrollar un proceso que fortalecerá institucionalmente un cimiento básico para frenar el nivel de burocracia, atendiendo oportunamente lo que necesita y requiere la población.

En la mayoría de las establecimientos públicos en el marco de la descentralización se ha ido implementando paulatinamente un proceso denominado “fortalecimiento institucional”. Procedimiento simultáneo para fortalecer a las instituciones del Estado que continuamente a través de variados programas, técnicamente asistidos, capacitándose y actualizándose en las áreas de planificación, presupuesto público, gestión de servicios orientados a la ciudadanía, tecnología, etc. Por lo tanto, el objetivo principal es analizar los factores organizacionales.

Hoy en día se vive en el Perú, una modernización en la gestión obstaculizada por la persistencia de algunos factores, como la burocracia de las entidades del Estado, en los diferentes departamentos del Perú, la modernización del Estado se encuentra en su estado inicial, en muchas instituciones la información pública en diferentes casos no es facilitada a la población.

A tal efecto el presente estudio analiza la realidad actual, de las diferentes regiones en la cual nos ha demostrado que a nivel nacional, los instrumentos de gestión de cada Gobierno regional de Turno a nivel nacional, no le dan el interés respectivo para la implementación y actualización de las normas y leyes que salen en los diferentes sectores.

Unas de las causas que provoca este fortalecimiento desigual del proceso de modificación y actualización en las diferentes regionales del País, está relacionado con la debilidad institucional de algunos gobiernos regionales y gobiernos locales.

En el transcurso de su desarrollo de gestión se puede visualizar y detectar deficiencias que afectan negativamente a la institución en el ámbito administrativo. Al no corregir las deficiencias que afectan a la institución, provoca problemas, ejecutando una mala y pésima prestación de servicio hacia los administrados y usuarios del servicio. Es por ello que los instrumentos de gestión, juegan un importante papel que ayudan a fortalecer activamente los procedimientos administrativos para el desarrollo de las Entidades.

Actualmente los colaboradores de la institución, no realizan el buen uso de las herramientas de gestión, los procesos de los trámites administrativos no cumplen, las directivas y no se da viabilidad de las solicitudes, así mismo algunas herramientas de gestión están desfasadas.

Es necesario que el Gobierno Regional de Turno comunique y haga la difusión de las herramientas de gestión que le compete al administrado que percibe el servicio como al funcionario público que lo brinda el servicio, por otro lado, los directores de línea cumplan correctamente con lo plasmado en las herramientas de gestión y que se adecue a la realidad.

Se planteó el problema general de investigación 1. ¿Cómo es el proceso de fortalecimiento de la Gestión Pública en una Unidad Ejecutora de una Región del Perú, 2023? Y los problemas específicos fueron I ¿Cómo son las competencias en una Unidad Ejecutora de una Región del Perú, 2023? II ¿Cómo es el cumplimiento de funciones en una Unidad Ejecutora de una región del Perú, 2023? III ¿Cuál es el nivel de instrucción en una Unidad Ejecutora de una Región del Perú, 2023? IV ¿Qué es un instrumento de gestión no actualizado en una Unidad Ejecutora de una Región del Perú, 2023? V ¿Cómo es la Calidad del servicio en una Unidad Ejecutora de una Región del Perú, 2023?.

Asimismo se planteó los objetivos de investigación correspondientes, siendo el objetivo general 1. Revelar cómo es el proceso de fortalecimiento de la Gestión

Pública en una Unidad Ejecutora de una Región del Perú, 2023. Por otro lado se planteó los objetivos específicos son: I Analizar cómo son las competencias en una Unidad Ejecutora de una Región del Perú, 2023. II Analizar cómo es el cumplimiento de funciones en una Unidad Ejecutora de una región del Perú, 2023 III Revelar cuál es el nivel de instrucción en una Unidad Ejecutora de una Región del Perú 2023 IV Analizar qué es un instrumento de gestión no actualizado en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023. V Revelar cómo es la Calidad del servicio en una Unidad Ejecutora de una región del Perú, 2023

La finalidad de esta investigación es fortalecer la Gestión Pública, a través del manejo de los instrumentos de gestión, priorizar la calidad de atención al usuario, mejorando las expectativas al atender en los distintos servicios que brinda el Estado, iniciando desde la implementación de los procesos desfasados en los procesos administrativos.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Internacionales

Ghiggo F, Hernández U, Cacho R y Mercedes J. En la Revista de ciencias sociales (Ve) 2022, en el artículo presentado en la cual tiene como objetivo examinar la modernización del esquema institucional en los diferentes gobierno de turno. Con una metodología que realizó un análisis bibliográfico, en la cual facilitó a conocer 19 artículos sobre la optimización de la gestión pública. Los resultados indicaron que la modernización permite un Estado eficiente, en la cual reduce los procesos burocráticos. En la cual concluye que un gobierno transparente, abierto con acceso a la información y electrónico pueden ser los factores más viables para un estado eficiente:

Orellana (2020), esta investigación se elaboró con un estudio básico, con un diseño no experimental, con una participación de diez centros de economía masiva y solidaria, en entrevistas e investigación el análisis de literatura técnica utilizada. Como herramienta, las guías de entrevista se utilizan de la misma manera que utilizó las guías de análisis de documentos. En dicho estudio concluye que, existen delimitaciones, falencias en los procedimientos administrativos, la carencia de proyectar una planificación de todas las actividades proyectadas ha producido el incumplimiento de las metas y/o objetivos de las instituciones, ha generado el recargo y sobre montón de las actividades sobrecargadas y no cumplidas de acuerdo a las funciones que tiene el personal a cargo, en el caso de área de contabilidad la falta de control ha conllevado a la generación de gastos, sobregiros innecesarios para la institución, por ello como resultado se propuso a implementar modelo de proceso administrativos, con el único objetivo de optimizar los recursos y procesos que fortalezcan la institución.

Por su parte, Hernández, M (2019), el objetivo de este trabajo es definir los desafíos de la sistematización de lo que se tiene que informar para fortalecer a las entidades del Estado, a partir de la investigación teórica y mediante la revisión de materiales, las cuales son consideradas como actividades de sistematización de las organizaciones públicas. Elaborando, construyendo, reconstruyendo, explorando y analizando minuciosamente las estructuras conceptuales. Los

resultados identificaron la necesidad de sistematizar su información de gestión, adecuar la organización de la red para conectarla como un todo y poder enfrentar los desafíos dentro de ella. La investigación nos llevó a concluir que, en el marco de las instituciones del Sector Público, se priorizan las acciones para fortalecer los procesos administrativos, facilitar el flujo de información sistematizada, disponer su gestión desde una perspectiva integrada, a través de medios confiables, seguros y adecuados. Así mismo, se identificaron las brechas que no dejan fortalecer al Estado Institucionalmente teniendo en cuenta: la informática, la formación tecnológica, la claridad, teniendo un control y la tomando decisiones correctamente, y finalmente las necesidades de la población en todos sus aspectos, buscando mejorar la eficazmente y eficientemente la tareas de las entidades del Estado con productos transparentes y diferentes servicios.

Así como Piedra, S (2018). Quien en un artículo publicado para una revista presentó en su objetivo realizar una evaluación de los factores organizaciones, en la cual concluye indicando que el personal que labora en las instituciones tanto los funcionarios conocen las labores que desempeñan pero por el tema de las remuneraciones se encuentran desanimados, desmotivados, así mismo no implementan las capacitaciones para el personal de planta, que ayude al mejoramiento del desenvolvimiento y desempeño de sus funciones, no cuentan con los equipos básicos para el desarrollo y cumpliendo eficientemente sus funciones, así mismo es fundamental trabajar en implementar los documentos de gestión que es un obstáculo para el cumplimiento de las metas.

Antecedentes Nacionales

Así mismo, Sotelo, P. (2022) en su trabajo investigativo tuvo como objetivo establecer el impacto de no actualizar un solo texto de procedimientos administrativos, con la debida atención a la gestión, en su estudio fue del tipo básico, con diseño establecido, tiene un nivel descriptivo y utiliza un método cualitativo; utilizando aplicadamente la entrevista estructurada, siendo el instrumento de recolector de información la guía de entrevista, en la encuesta se aplicó una muestra de 6 participantes, 3 administrativos y 3 funcionarios de la agencia, desarrollo de la encuesta basado en razón, teoría, práctica y la sociedad,

el método que utilizamos es inductivo. Llegó a las siguientes conclusiones: La desactualización del TUPA impactó negativamente en los trámites involucrados, especialmente en los procedimientos excesivamente burocráticos, no se aplicaron simplificaciones de algunos trámites administrativos, no se cumplieron los plazos impuestos por el TUPA vigente, y los responsables de los trámites que atienden las solicitudes de los usuarios no recibieron la capacitación adecuada, falta de capacitación, atención adecuada y diligente al público, y el logro de las metas de la agencia; los empleados para muchos puestos no tienen un perfil para el puesto.

Por su parte, Bardales (2022) en su investigación, como primer objetivo fue justipreciar el impacto de las iniciativas de RSE de las empresas mineras a través de métodos cualitativos, concluyó que el valor entregado por las iniciativas de las empresas mineras a la Gerencia sigue siendo limitado en comparación con los enfoques tradicionales de modernización. Infraestructura pública.

Rojas, M. (2021) en su trabajo de investigación, adoptó como técnica de entrevista la guía de entrevista, realizó un análisis sistemático en el que se aplicó a 4 directivos y 2 expertos de instituciones educativas UGEL, además la encuesta se realizó de la siguiente manera : Debido al estado de emergencia del COVID-19, dando información por teléfono, videollamada, etc., mi conclusión es que por la falta de fortalecimiento para promover el desarrollo de los docentes de proyectos prácticos, es por insuficiente preparación, falta de interés de cada maestro y administrador. También hay recursos financieros insuficientes para la capacitación, lo que nuevamente sugiere que muy poca capacitación es gratuita. Es por ello que en su trabajo de investigación recomienda implementar, junto a los actores educativos, estrategias que fortalezcan la práctica docente a nivel institucional, permitan a los docentes hacer un mejor uso de las tutorías y capacitaciones, y fomenten relaciones respetuosas entre docentes y directivos.

Ríos S, (2020), en su investigación tuvo como objetivo Verificar cómo la planificación presupuestaria van directamente relacionados con el mejoramiento social de la política pública en el poder ejecutivo, definida por la planificación presupuestaria desarrollada en la gestión de la entidad investigativa cuya ejecución el diseño metodológico es descriptivo – correspondiente a una muestra de 82

personas y una población de 104 personas conformadas por funcionarios y categorías generales, en la que resumo la importancia de fortalecer la gobernabilidad social, lo público, entendido en los esquemas presupuestarios desarrollados en el proceso de mejora del bienestar de los ciudadanos

Por otro lado Montenegro M (2019), en su trabajo de investigación considero dos enfoques mixtos (cualitativo y cuantitativo) con un nivel de investigación descriptivo y propositivo, en la cual tuvo como población a los alumnos y trabajadores de dicha universidad, en la cual llegó a la conclusión que el estatuto de la universidad debe implementarse en todos los artículos con la transparencia de la información, así mismo usar mecanismos sancionadores que sean cumplidos para todo el personal y alumnado en general.

Tarazona, T (2018) realizó su investigación con el objetivo general: Determinar la correlación entre el fortalecimiento de la competencia profesional y la trabajo en la calidad del servicio brindado y su nivel de investigación relacionado, y llegó a las siguientes conclusiones: En general, la mejora de la capacidad es terrible. El Fortalecimiento de las competencias profesionales debe implementarse permanentemente a través de un procedimiento de perfeccionamiento continuo en los programas de capacitación para optimizar la gestión de la calidad de los servicios públicos, y los directivos y trabajadores deben esforzarse por desarrollar procedimientos permanentes de la gestión de la calidad

Así como Vargas, N (2017), En su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la afectación de políticas estatales en el afianzamiento de la gestión gubernamental, la cual fue realizando utilizando el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental, en dicho trabajo de investigación aplicó la encuesta a un grupo de ciudadanos compuestos por 1260 colaboradores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, realizó una muestra con 294 trabajadores, finalmente llegó a una conclusión que las instituciones públicas implementen políticas en la cual permitan alternar proyectos innovadores de acuerdo a la necesidades institucionales.

De otro lado, García G, García M y Monzon E, (2017), en su trabajo de tesis utilizó como primera fuente la entrevista a expertos y como segunda fuente bibliografía nacional e internacional, la cual este estudio tiene como objetivo evaluar si las auditorías han resultado en mejorar la gestión de las instituciones y/o servicios evaluados, para culminar concluyó que un servicio eficiente para el cumplimiento de las tareas y objetivos, así mismo, los proyectos no cuentan con indicadores de ejercer como instrumentos que consientan a sus gestores definir logros y/o evaluar los servicios brindados, y así mismo recomendaron implementar con un sistema de medición de indicadores y monitoreo de desempeño, para la toma de decisiones.

Referente a las teorías de fundamento de las categorías de estudio

Competencias

Chomsky, 2000, Se refiere a ciertos aspectos de los conocimientos y habilidades; según la definición de la Organización Internacional del Trabajo, la habilidad necesaria para lograr ciertos resultados y requisitos en una situación específica se refiere a la habilidad real para lograr una determinada meta o resultado en una situación específica.

Cumplimiento de funciones

Fernández 2001, El esquema de un puesto de trabajo es un proceso metodológico que nos permite obtener toda la información principal sobre el cargo.

Nivel de instrucción

Jack M (2022), El nivel de educación de una persona es el grado más alto de aprendizaje completo o en curso, ya sea completo, temporal o finalmente incompleto.

Instrumentos de gestión no actualizados

Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización del Estado

Es una herramienta de labor que comprende un conjunto de normas y tareas formuladas por diversos trabajadores en su trabajo habitual, y serán elaboradas técnicamente en función a sus respectivos procedimientos, sistemas y reglas, y establecerá lineamientos y pautas para la formulación de rutinas. o tareas....

Artículo 15° del Decreto Supremo N°043-2004-PCM, que aprueban Lineamientos para la formulación y conformidad de asignación de personal en las instituciones de la administración Pública CAP establece que la aprobación de formularios de asignación de personal por parte de los Consejos Sectoriales Regionales se aprueba por Reglamento Regional.

Artículo 15° del Decreto Supremo N° 079-2027-PCM, Aprueba lineamientos para el desarrollo y conformidad de TUPA., son instrumentos de la administración pública que selecciona los procesos administrativos y servicios característicos de las entidades públicas que los rigen y los prestan. Este instrumento debe ponerse al alcance de los administrados, para que realicen sus trámites y/o gestiones que estimen, para la igualdad de condiciones.

Calidad del servicio

Langeard (1989, p. 23), La calidad del servicio se centra en la entrega del servicio en sí y depende de si el servicio cumple con las expectativas y necesidades de los administrados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

En esta investigación se brinda alcances específicos es de tipo básica, también llamada investigación teórica.

Por parte Uwe Flick (2015) plantea que la investigación cualitativa es un fragmento fundamental del procedimiento de investigación, visto que, de su propia experiencia como investigador, desde su experiencia en el campo y con la flexibilidad que brindan al rol que realizan, siendo parte del objeto de este estudio.

Diseño de la investigación

Blasco y Pérez (2007:25), Confirmaron que la investigación cualitativa estudia la realidad en el medio natural y cómo ocurre, extrayendo y explicando los fenómenos desde la perspectiva de los involucrados. La información se recopila a través de diversas herramientas, como entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida que describen situaciones y problemas cotidianos y el sentido de la vida de los participantes.

En conclusión, un método de estudio de caso es una forma cualitativo en que estudia la realidad, situación u organización, se examina a detalle cada aspecto de la entidad bajo consideración, luego sacar generalizaciones y conclusiones de dichos casos particulares.

3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de categorización

En este estudio solo se identificó una categoría con el fin de hallar respuestas a los objetivos, por lo cual para el presente estudio se consideró una categoría, la cual es:

Categoría1: Fortalecimiento de la Gestión Pública, categoría que cuenta con 05 sub categorías:

Nota Tomado de Google Maps

3.4. Participantes

Para establecer los participantes Se aplicaron técnicas de muestreo no probabilístico a muestras de tipo intencional; y de acuerdo a los criterios de inclusión de la siguiente forma:

Criterios de inclusión

- Directores de línea de la institución, que fueron designados por resolución por parte del pliego.
- Trabajadores del área de Administración
- Trabajadores del área de Planeamiento y Presupuesto
- Trabajadores del área de Titulación de Tierras y Catastro Rural

Criterio de exclusión

En el criterio de exclusión del presente estudio no se consideró a colaboradores que no intervienen en los actos de toma de decisiones y procesos administrativos.

- Personal por terceros – locación de servicios
- Personal que se encuentran de vacaciones y/o licencia

En este estudio los entrevistados lo conformaron 15 trabajadores y directores de línea de la entidad, y trabajadores que intervienen en los procesos las cuales se detalla:

- 06 Directores de línea que forman parte de la institución
- 02 Jefes de Unidades involucrados al proceso de actualización de instrumentos de gestión
- 05 Unidades pertenecientes a la Dirección de Planeamiento y Presupuesto
- 02 Colaboradores que pertenecen a la Dirección de Titulación de Tierras

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Se realizó con la técnica de la Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guion de Preguntas

Según, Richards, *et al* (1992: 303) una entrevista es un dialogo entre el investigador y un individuo o conjunto de personas con la finalidad de recolectar información, así mismo indica que las entrevistas juegan un factor primordial en las investigaciones de tipo cualitativas, en la cual reafirma que existen diferentes tipos de entrevista entre ellas detalla que pueden ser las estructuradas o abiertas.

Para, Denzin y Lincoln (2005, p. 643) menciona que la entrevista es un dialogo, en la cual se realiza un arte en realizar preguntas y escuchar respuestas, En la cual detalla que en una investigación cualitativa la entrevista no se basa en preguntas cerradas y alternativas estructuradas, en este tipo de investigación se utiliza las entrevistas abiertas.

3.6. Procedimiento

En esta presente investigación en primera instancia se inició en la elaboración de la matriz de categorización, en la cual se logró recabar con información de acuerdo al tema que se está estudiando en la presente tesis, acorde a las normativas vigentes.

Por consiguiente, se elaboró el guion de preguntas, el cual sirvió para realizar la entrevista a los trabajadores de la DRAJ, seleccionados, posterior sus respuestas fueron procesadas en el software – ATLAS TI 9.

3.7. Rigor Científico

Este presente estudio de investigación cualitativa, aplicó el siguiente principio:

Credibilidad: Validación de jueces con herramientas de validación aplicadas, donde le da credibilidad a los resultados obtenidos, ya que se trata de una entrevista evaluada por expertos, donde verificó que las preguntas son pertinentes a la

pregunta de investigación. Nuevamente, se aplica el principio de comodidad, es decir, los datos recopilados se siguen conservando y pueden ser utilizados por cualquier investigador para responder al caso.

3.8. Método de Análisis de Datos

En esta presente investigación se aplicó el método de procesamiento de datos de acuerdo al siguiente detalle:

Codificación de los textos: A todas las entrevistas realizadas se realizaron las codificaciones, siguiendo una lógica deductiva e inductiva.

Determinación de Análisis de Coeficiente: En el análisis de los procesamientos de los datos se identificó los códigos de datos

Categorización: se confirma las categorías planteadas y/o se encuentra categorías nuevas encontradas.

3.9. Aspectos Éticos

En esta presente investigación se llegó a cumplir con los aspectos Éticos, en la cual se aplicó 3 criterios:

Consentimiento Informado: Los trabajadores encuestados suscribieron la hora y confirmaron su participación con su firma, en la cual autorizan para poder entrevistarle y formar parte del estudio.

Originalidad: la presente investigación es original ya que están sujetas a la aplicación de un software – turnitin, en la cual se obtendrá un resultado con un % que no sobrepase el 15%.

Credibilidad: En el Instrumento de recolección de datos fue firmado por un evaluador externo, quien revisó y verificó las preguntas asignadas a los participantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados descriptivos

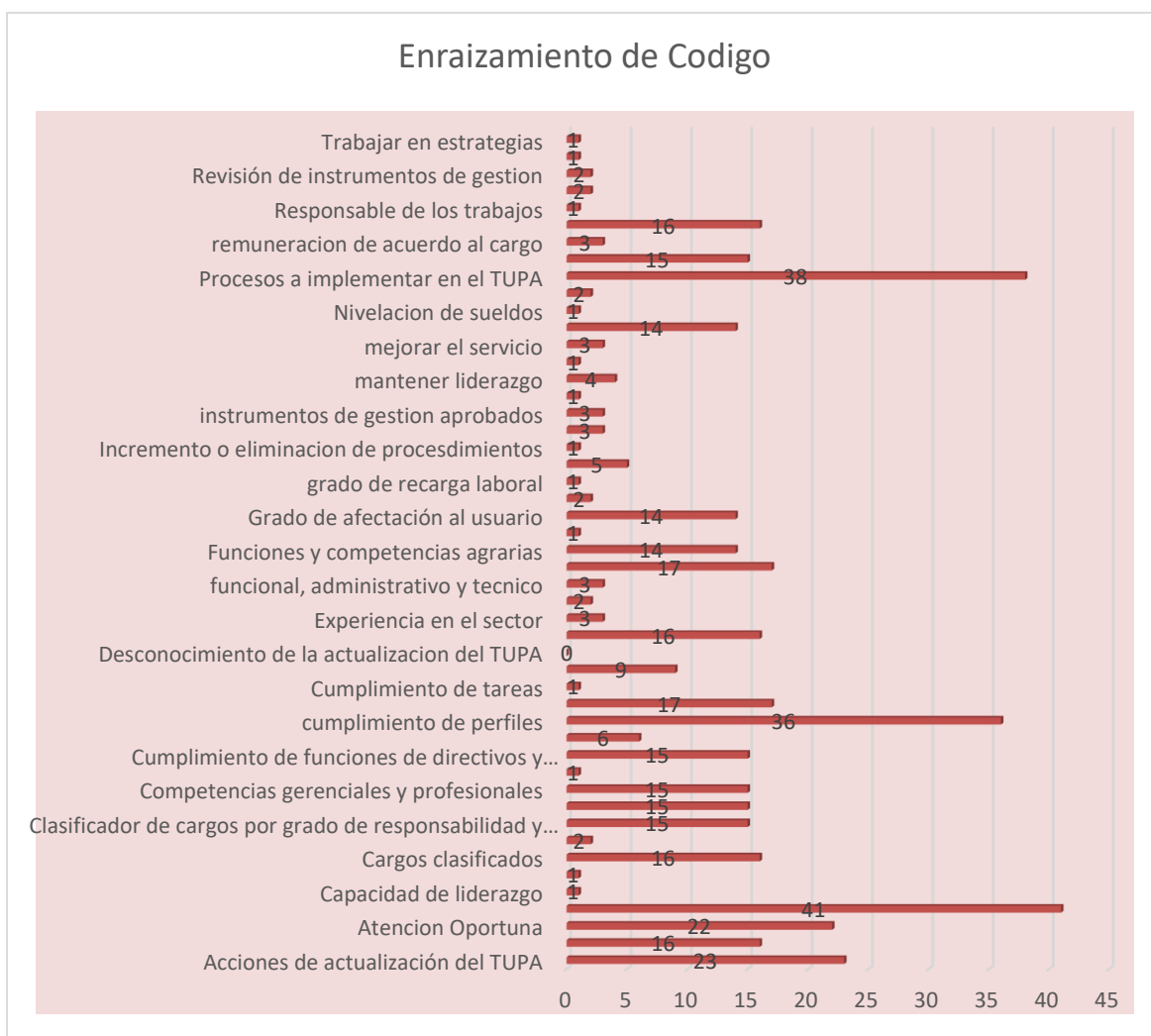
Tabla 1

Tabla de resultados primera categoría

| N° | Código | Enraizamiento |
|----|---|---------------|
| 1 | Acciones de actualización del TUPA | 23 |
| 2 | Atención al usuario | 16 |
| 3 | Atención Oportuna | 22 |
| 4 | Basarse al CAP, ROF, CAP Y PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL | 41 |
| 5 | Capacidad de liderazgo | 1 |
| 6 | Capacitación para actualizarse | 1 |
| 7 | Cargos clasificados | 16 |
| 8 | Cargos estructurados | 2 |
| 9 | Clasificador de cargos por grado de responsabilidad y complejidad | 15 |
| 10 | Competencias directivas | 15 |
| 11 | Competencias gerenciales y profesionales | 15 |
| 12 | control y gestión | 1 |
| 13 | Cumplimiento de funciones de directivos y colaboradores | 15 |
| 14 | cumplimiento de metas | 6 |
| 15 | cumplimiento de perfiles | 36 |
| 16 | Cumplimiento de plazos | 17 |
| 17 | Cumplimiento de tareas | 1 |
| 18 | Cumplir las directiva y normas legales | 9 |
| 19 | Desconocimiento de la actualización del TUPA | 0 |
| 20 | Diferente nivel remunerativo | 16 |
| 21 | Experiencia en el sector | 3 |
| 22 | factor logístico y personal | 2 |
| 23 | funcional, administrativo y técnico | 3 |
| 24 | Funciones definidas | 17 |
| 25 | Funciones y competencias agrarias | 14 |
| 26 | Gobierno horizontal | 1 |
| 27 | Grado de afectación al usuario | 14 |
| 28 | grado de estudio | 2 |
| 29 | grado de recarga laboral | 1 |
| 30 | incumplimiento con tiempo y plazos | 5 |
| 31 | Incremento o eliminación de procedimientos | 1 |
| 32 | Incumplimiento de funciones | 3 |
| 33 | instrumentos de gestión aprobados | 3 |
| 34 | Lineamiento nuevos | 1 |
| 35 | mantener liderazgo | 4 |
| 36 | Mejor atención al usuario | 1 |
| 37 | mejorar el servicio | 3 |
| 38 | Nivel de instrucción en el cargo | 14 |
| 39 | Nivelación de sueldos | 1 |
| 40 | optimización de recursos presupuestales y bienes | 2 |
| 41 | Procesos a implementar en el TUPA | 38 |
| 42 | procesos no actualizados | 15 |
| 43 | remuneración de acuerdo al cargo | 3 |
| 44 | Requisitos mínimos del cargo | 16 |
| 45 | Responsable de los trabajos | 1 |
| 46 | retraso de plazos | 2 |
| 47 | Revisión de instrumentos de gestión | 2 |
| 48 | ser orientador y fiscalizador | 1 |
| 49 | Trabajar en estrategias | 1 |

En los resultados descriptivos, después de entrevistar a todos los participantes, se inició la descarga de información en el software Atlas Ti9, los mismos códigos que en la matriz de clasificación, 49 códigos, dando como resultado el siguiente cuadro:

Figura 2.
Enraizamiento y Densidad



Nota. En el reporte de codificación surgieron nuevos códigos como se puede observar en la figura N° 1, se muestra en ambas enraizamiento y densidad (barras de color guinda) al respecto se señala que se contó con 15 códigos para la primera categoría a priori, sin embargo del análisis realizado se obtuvo un total de 34 códigos nuevos que se generaron en las respuestas de los entrevistados de la investigación.

El código con mayor enraizamiento fue el Atención oportuna (41).

Resultados Inferenciales

Después de haber realizado el análisis descriptivo de los códigos a priori y códigos emergentes, se logró obtener los resultados inferenciales, para lo cual se muestra la siguiente tabla.

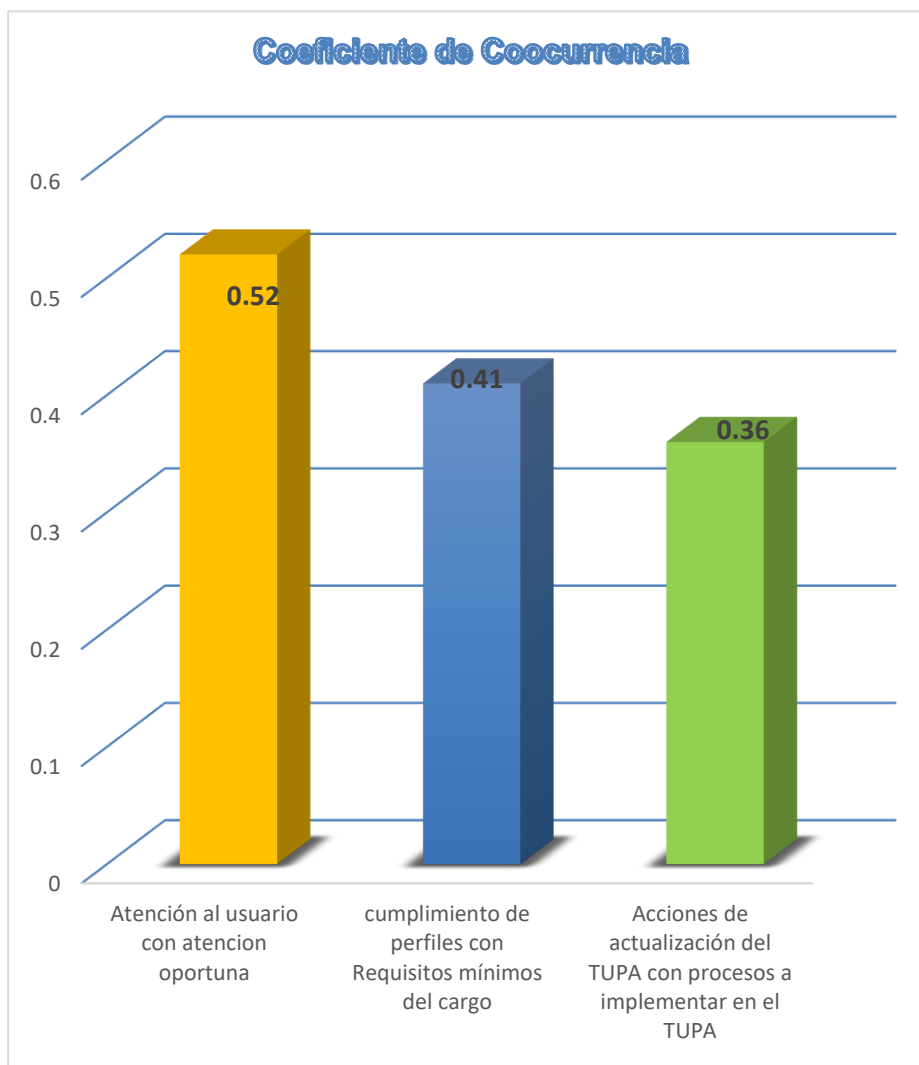
Tabla 1

Reporte de códigos de coocurrencia

| Coeficientes de coocurrencia | Atención al usuario con atención oportuna | cumplimiento de perfiles con Requisitos mínimos del cargo | Acciones de actualización del TUPA con procesos a implementar en el TUPA |
|------------------------------|---|---|--|
| Coeficientes | 0.52 | 0.41 | 0.36 |

Nota. En la tabla 2, se encontró los reportes de los códigos inferenciales previamente identificados, de igual manera con los códigos concurrentes que se obtuvieron después del procesamiento de datos que se realizó en el software Atlas Ti 9. En la cual se tomó en consideración de los resultados el porcentaje que arrojó con mayor coeficiencia.

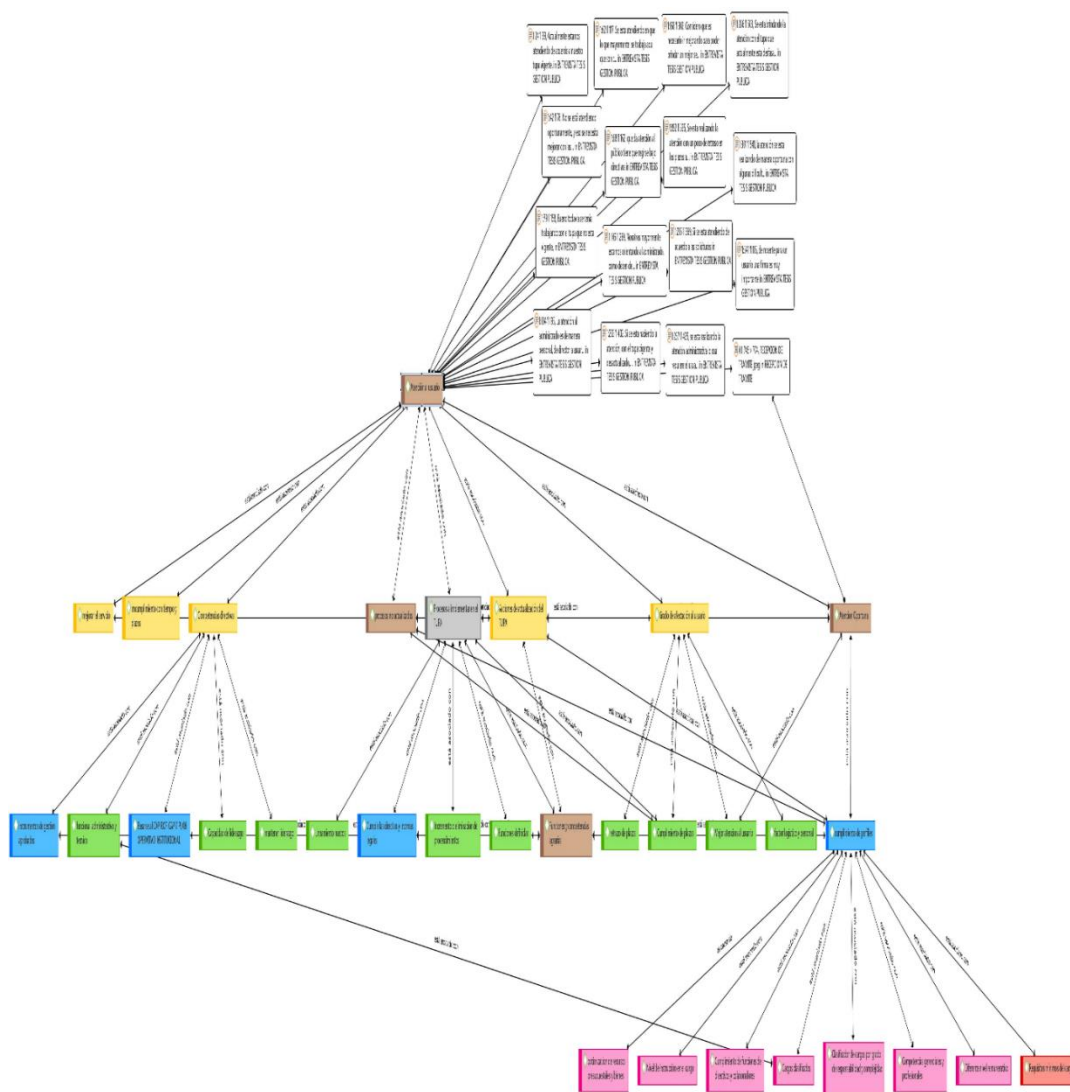
Figura 3.
Coeficientes de Coocurrencias



Nota. El gráfico 3 se evidencia que se ha encontrado relación entre los códigos de la primera categoría, obteniendo un coeficiente de 0.52 para los códigos atención al usuario con atención oportuna, así como también podemos mencionar que el 0.41 para el cumplimiento de perfiles con requisitos mínimos del cargo y finalmente se identificó un coeficiente de 0.36 entre acciones de actualización del TUPA con procesos a implementar en el TUPA.

Figura 4.

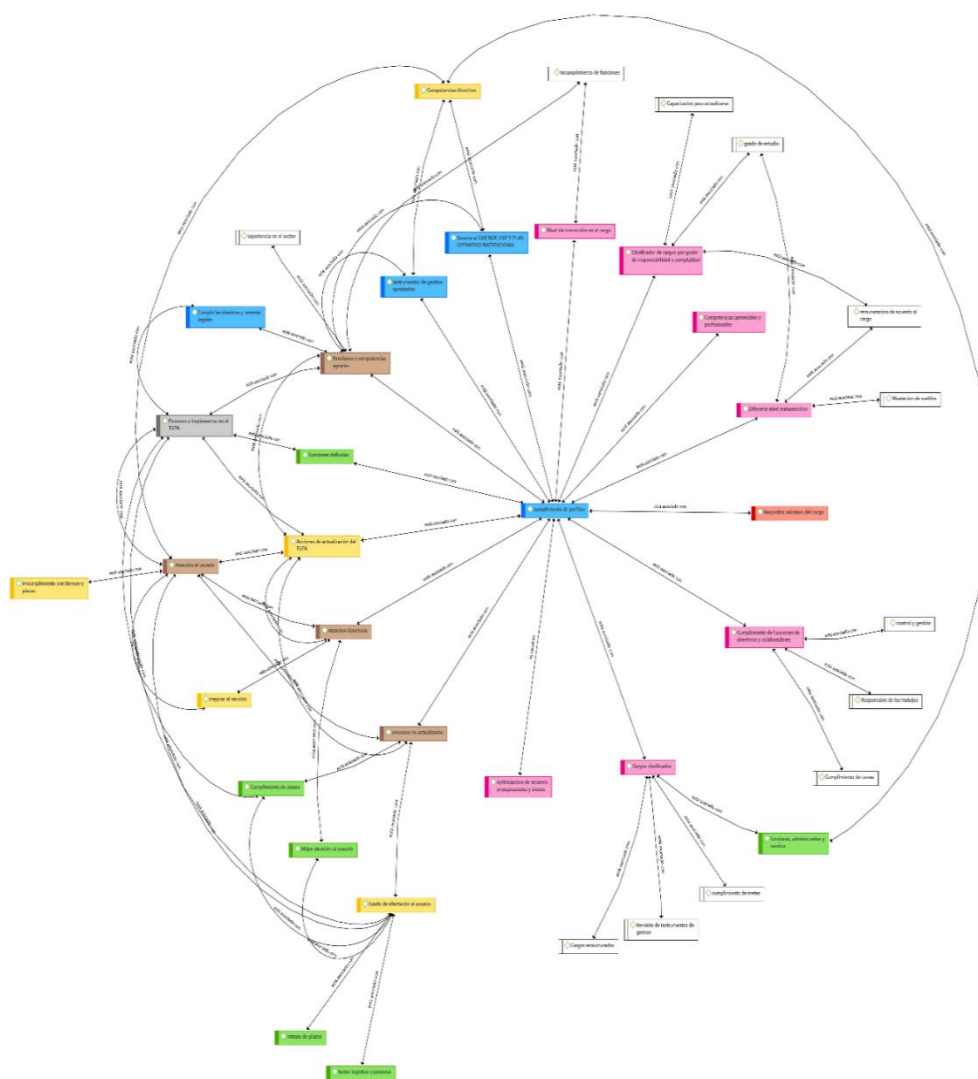
Figura de atención al usuario con atención oportuna



Nota. De la figura 4 se evidencia en el esquema en la parte superior que los códigos con mejor asociación de los cuales la atención al usuario está asociada con la atención oportuna, en la cual tiene una frecuencia en enraizamiento alta de 16 con una densidad de 8, así mismo podemos evidenciar de las entrevistas que se obtuvo que una buena atención al usuario se estaría cumpliendo con los tiempos y plazos establecidos en las diferentes directivas que están vigentes en la DRAJ, mejorando el servicio para una atención oportuna e eficiente, mejorando la calidad de atención al administrado en las diferentes solicitudes que requieren, se puede identificar una codificación de 0.41.

Figura 5.

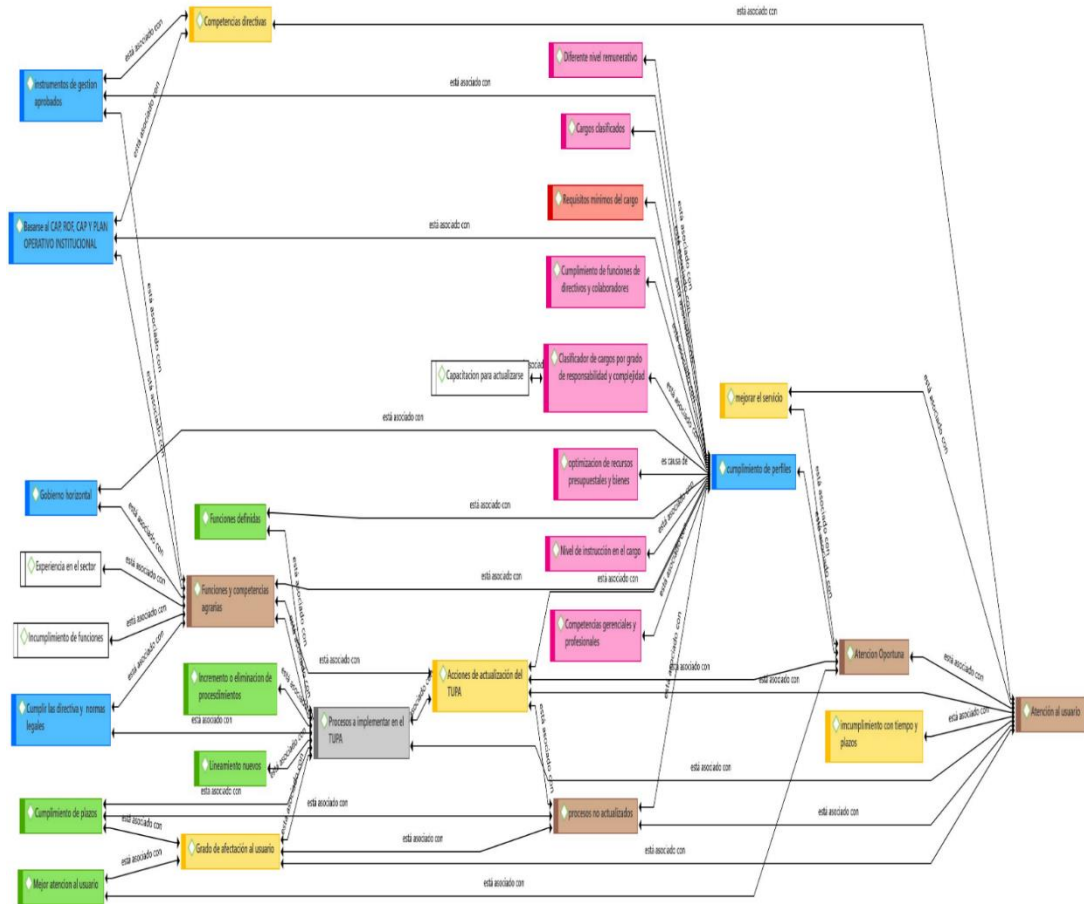
Cumplimiento de perfiles con Requisitos mínimos del cargo



Nota. En este esquema presentado se evidencia que el código central es el cumplimiento de perfil, en la cual se generó como nuevo código, de las cuales se deslizan 14 códigos, dichos códigos son elementos que forman parte como factores para el cumplimiento de perfil con un enraizamiento de 36 y densidad 16, así mismo tiene relación con el código de requisitos mínimos del cargo con un enraizamiento 16 y densidad 1. Ya que para cumplir los requisitos mínimos del cargo, se debe de cumplir un perfil de acuerdo al instrumento de gestión – MOF, CAP, se puede evidenciar.

Figuras 6.

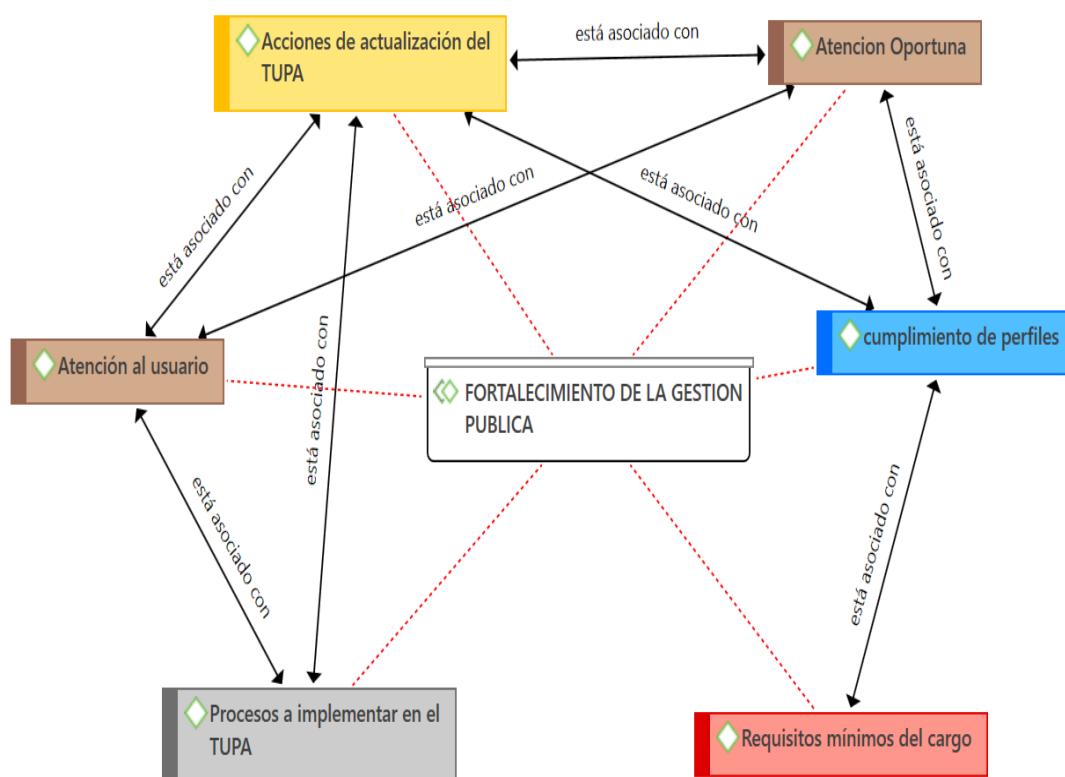
Acciones de actualización del TUPA con procesos a implementar en el TUPA



Nota. Adoptado por la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 06-2028-PCM/SGP, aprobada por la Norma Técnica N° 0001-2018-PCM/SGP Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, En la figura 5, se puede observar claramente que el código acciones de actualización del TUPA con un enraizamiento de 23 y una densidad de 6, con una asociación con procesos a implementar en el TUPA, que tiene un enraizamiento de 28 y una densidad de 9, el cual tiene un coeficiente 0.36, en la cual se elaboró una red en la que refleja que usen en un primer nivel tiene una asociación, y como segundo nivel refleja los códigos que involucran los lineamientos nuevos, grado de afectación al usuario, incremento o eliminación de procesos, funciones definidas, requisitos mínimos del cargo entre otras, así mismo se puede identificar nuevos códigos sé que obtuvo de las entrevistas realizadas al personal que labora.

Figura 7.

Coeficientes asociados al fortalecimiento de la gestión pública



Nota. En la presente figura se evidencia que la categoría fortalecimiento de la gestión pública, de la entrevista realizada se puede evidenciar que de acuerdo a la tabla de coeficiente de coocurrencia, se obtuvo que cada código tiene una asociación, así mismo se puede indicar que para dar una buena atención al usuario, está asociada con un atención oportuna y ello está asociada con el cumplimiento de perfiles, asociada con los requisitos mínimos del cargo que se debe de cumplir. Así mismo, se indica que los códigos asociados, para brindar una atención al usuario se debe de realizar acciones de actualización del TUPA, asociada con procesos a implementar en el TUPA, ya que desde el año 2017 los instrumentos de gestión a la fecha no están actualizados, esto genera un malestar en los administrados.

DISCUSIÓN

En el contexto de la investigación cualitativa, se da a conocer el fortalecimiento de la administración pública, y se compararán los resultados obtenidos de este trabajo de investigación con las conclusiones de diferentes estudios:

Piedra, S (2018), llega a la conclusión en la indica que el personal que labora en las instituciones tanto los funcionarios conocen las labores que desempeñan pero por el tema de las remuneraciones se encuentran desanimados, desmotivados, así mismo es necesario trabajar en implementar los documentos de gestión que es un obstáculo para el cumplimiento de las metas, tras este estudio de investigación se advierte semejanza ya que de la data que se pudo obtener la identificación de un coeficiente entre los códigos cumplimiento de perfiles con requisitos mínimos del cargo, en la cual de las redes que enlaza este coeficiente indica que la nivelación de sueldo de acuerdo al cargo está asociada al cumplimiento de perfil.

Hernández, M (2019), concluye que en el marco de las instituciones del sector público, es una prioridad de proyectar acciones que conlleven a un fortalecimiento que mejoren el proceso administrativo, mediante medios confiables, seguros y adecuados, para la circulación de información sistematizada, los resultados se asemejan en los resultados obtenidos con los coeficientes acciones de actualización del TUPA con procesos a implementar en el TUPA, ya que estos factores se encuentran desfasados.

Orellana (2020), concluye que, existen delimitaciones, falencias en los procedimientos administrativos, la carencia de proyectar una planificación de todas las actividades proyectadas ha producido el incumplimiento de las metas y/o objetivos así mismo falta de control ha conllevado a la generación de gastos, sobregiros innecesarios para la institución, este resultado se asemeja a los resultados obtenidos ya que a la falta de la actualización de un TUPA, vigente los procesos a atender en una Unidad Ejecutora de una Región no se pueden procesar ya que son de actos negativos para la atención de dichos tramites, en la cual genera gastos.

Vargas, N (2017), en su conclusión detalla que las instituciones públicas implementen políticas en la cual permitan alternar proyectos innovadores de acuerdo a la necesidades institucionales, este resultado se asemeja al obtenido en el gráfico de códigos concurrentes en la cual nos referimos a la revisión de los instrumentos de gestión ya que estos son fundamentales en una Unidad Ejecutora, para poder utilizar de manera correcta, que a la fecha se encuentran desfasados y se tiene dificultad para poder atender al usuario en los trámites de Segundos Actos en Titulación de predios rurales, ya que por disposiciones de MIDAGRI, se realizó los cambios en diferentes procesos, de igual manera se puede mencionar que el MOP, es un instrumento de gestión que se espera para su actualización, así mismo, entre otros que están en proceso de actualización.

Garcia G, Garcia M y Monzon E, (2017), llegó a la conclusión que un servicio eficiente para el logro de las metas y objetivos, así mismo los proyectos no cuentan con indicadores de ejercer como instrumentos que consientan a sus gestores definir logros y/o evaluar los servicios brindados, este resultado se asemeja al resultado obtenido en el gráfico de códigos concurrentes en la cual se puede evidenciar que la atención al usuario con atención oportuna con un coeficiente de 0.52, ya que cuando se logra brindar un servicio eficiente se estaría cumpliendo las metas programadas en concordancia a las normas legales de la institución.

Montenegro M (2019), en su conclusión indica que el estatuto de la universidad debe de implementarse en todos los artículos con la transparencia de la información, así mismo usar mecanismos sancionadores que sean cumplidos para todo el personal y alumnado en general, se asemeja en lo expresado en los resultados de este trabajo ya que los códigos cumplimiento de perfil con los requisitos mínimos del cargo, deben de estar plasmados en el instrumentos de gestión ROF Y CAP, para el cumplimiento y transparencia de la información de la institución.

Sotelo, P. (2022) Llegó a la conclusión que la desactualización del TUPA impactó negativamente en los trámites involucrados, especialmente en los procedimientos excesivamente burocráticos, no se aplicaron simplificaciones de algunos trámites administrativos, no se cumplieron los plazos impuestos por el

TUPA vigente, se asemeja al resultado de esta investigación de acuerdo al cuadro de coocurrencia entre los códigos de acciones de actualización del TUPA con procesos a implementar en el TUPA, como ya se mencionó líneas arriba la falta de gestión para la actualización de los instrumentos de gestión por parte del gobierno regional de turno, ha producido inconvenientes en el proceso de atención al usuario, generado un malestar e incomodidad al administrado.

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión: De acuerdo al objetivo general planteado, se concluye en que éste se cumplió, debido a que se observa que el coeficiente 0.52 confirma lo formulado por la sub categoría calidad del servicio.

Segunda conclusión: De acuerdo al primer objetivo específico planteado, se concluye en que éste no se cumplió debido a que no se halló ningún coeficiente, que responde a la segunda sub categoría competencias.

Tercera conclusión: De acuerdo al segundo objetivo específico planteado, se concluye en que éste se cumplió, debido a que se observa que el coeficiente 0.41 responde a la segunda sub categoría cumplimiento de funciones.

Cuarta conclusión: De acuerdo al tercer objetivo específico planteado, se concluye en que éste se cumplió debido a que no se halló ningún coeficiente, que responde a la cuarta sub categoría nivel de instrucción.

Quinta conclusión: De acuerdo al cuarto objetivo específico planteado, se concluye en que éste se cumplió, debido a que se observa que el coeficiente 0.36 responde al cuarto sub categoría documentos de gestión no actualizados, así mismo se generó un nuevo código cumplimiento de perfil con un coeficiente de 0.41.

Sexta conclusión: De acuerdo al quinto objetivo específico planteado, se concluye en que éste se cumplió, debido a que se observa que el coeficiente 0.52 responde a la quinta sub categoría servicio de calidad.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la primera conclusión, se recomienda realizar el cumplimiento de las normas vigentes, fortaleciendo la gestión pública con una atención adecuada y oportuna a los administrados, así mismo se debería de realizar, de parte del área competente el seguimiento de las metas de acuerdo al POI, realizar un monitoreo por áreas competentes en la cual se pueda ayudar a identificar la dificultad para el cumplimiento de metas, y brindar una solución, para que el administrado no tenga problemas para la atención de su solicitud, así mismo realizar un monitoreo del personal responsable para el cumplimiento de los objetivos financieros y físicos de acuerdo al POI.

Referente a la segunda conclusión, se recomienda que el funcionario competente y demás trabajadores que intervienen en el proceso de actualización de los instrumentos de gestión, deberían de cumplir con las normas y cumplir con las funciones que deben de desempeñar de acuerdo al MOF. Así mismo se puede recomendar fortalecer las capacidades del personal ya sea con capacitaciones, también designar al personal que ingresa a laborar en los diferentes cargos tener en cuenta el perfil que tenga.

Referente a la tercera conclusión se recomienda, que el personal que labora debería de cumplir con sus funciones de acuerdo al ROF, el personal que se incorpora tener conocimiento a que sector está ingresando y cumplir con las normas vigentes, en el caso del personal nombrado por tener un régimen contractual estable, deja de cumplir sus funciones, por lo cual se debería de reorganizar los puesto por el perfil que se nombraron, así mismo se debería de actualizar dicho instrumento de gestión.

Referente a la cuarta conclusión se recomienda, que el personal que labora debe de ser designado cumpliendo con nivel de instrucción que requiera el cargo, en cumplimiento al CAP, así mismo este instrumento debe de ser modificado y aprobado por SERVIR.

Referente a la quinta conclusión se recomienda, que los instrumentos de gestión deben ser actualizados, los directores de línea en coordinación con el

área competente en este caso la oficina de Planeamiento y presupuesto gestione ante el Gobierno Regional de Junín las acciones necesarias para la actualización, aprobación y publicación .ya que dichos instrumentos de gestión forman parte muy importante para el proceso de atención al usuario ya que dichos instrumentos no están actualizados desde el 2017.

En cuanto a la sexta conclusión, finalmente se recomienda que para brindar una calidad de servicio al usuario se debe de cumplir con una atención oportuna de las solicitudes presentadas, se debería de realizar la implementación de los procesos del instrumento de gestión referente al TUPA, ya que dicho instrumento de gestión a la fecha está ocasionando problemas para atención al usuario en relación a la atención de Segundos Actos de Titulación de Tierras y Catastro Rural.

REFERENCIAS

- Alban, W. (2017). *Diario El Peruano, Suplemento Jurídica N.º 642 (09 de mayo de 2017). Transparencia y ética pública, pp.2*
<https://elperuano.pe>
- Accilio Tucto, Edver, (2018), *El Fortalecimiento De Competencias Ocupacionales Y La Gestión De Calidad De Servicios Públicos En La Sede Del Gobierno Regional Huánuco - Año 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" file:///D:/TESIS%20MAESTRIA%202023/FORT
- Bardales S (2022) *Aportes de la responsabilidad social empresarial minera al fortalecimiento de la gestión pública en gobiernos locales*
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3836>
- Blas Ghiggo, Fausto Gilberto; Uribe-Hernández, Yrene Cecilia; Cacho Revilla, Adolfo; Valqui Oxolón, José Mercedes *Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. Esp. 28, núm. 5, 2022* Universidad del Zulia, República Bolivariana de Venezuela Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845024>
- Centro de especialización en gestión pública (31 de enero de 2021). *¿Cuáles son los documentos de gestión de una entidad pública?*
<https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/cuales-son-los-documentos-deges>
- Chandler, A. (2001). *Estrategia y Estructura. México: Mc Graw Hill.*
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw Hill*
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones 10 ed. México. McGraw-Hill.*
<http://wwwuntumbes.edu.pe>

- Chiroque, Ch. (2017). *Alcances y limitaciones de los mecanismos de coordinación gubernamental en la implementación del plan nacional de lucha contra la corrupción: el sector Economía y Finanzas. (Tesis de Pregrado). Recuperado.*
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9499/CHIR>
- Congreso de la república (20 de diciembre de 2016). *Decreto Legislativo que modifica la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley 29060, Ley de Silencio Administrativo, Decreto Legislativo 1272.*
<http://spijlibre.minjus.gob.pe/content/noticia/pdf/>
- Corzo, J. (2020) *¿Qué son las políticas públicas? IEXE Universidad, artículo universidad Santo Domingo de Guzmán.*
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Curiosoando (2020). *¿Qué diferencia entre la investigación básica e investigación aplicada?*
- D'Alessio, F. (2008). *El Proceso Estratégico: Un Enfoque de Gerencia. México: Pearson Educación.*
- Escudero, J., Delfín, L., & Gutiérrez, L. (2008). *El estudio de caso como estrategia de investigación en las ciencias sociales. Ciencia Administrativa, 1, 7-10.*
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/estudio2008-1.pdf>
- Gaete, R. (2008). *Aplicaciones de la responsabilidad social a la nueva gestión pública. Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal, (11), 35-61.*
- García G, García M y Monzón E, "Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio"
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1934>

- Heredia, F. (2004). *Los mecanismos administrativos institucionales para el combate a la corrupción en el sector público*, quinquenio:1999-2003. <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/272/1/IAEN-015-2004.pdf>
- Hernández, R (2010). *Metodología de la investigación*. . México: Mc Graw Hill
- Hernández, M (2019) *Desafíos de la información sistematizada y comunicación en el fortalecimiento de organizaciones públicas*, *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXV, núm. 4, 2019, Universidad del Zulia, Venezuela, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28062322004>.
- Huaman, L. (2017). *Procedimiento Administrativo General (1era ed.)*. Lima: Jurista Editores. <https://juristaeditores.com>
- Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas. (15 de Noviembre de 2016). *La Gestión Pública por Resultados. Concepto y elementos*. Obtenido de <http://incispp.edu.pe>:
- Luste Revista General de Derecho Romano. *Derecho Administrativo Romano: Instituciones, conceptos, principios y dogmas*. <https://dialnet.unirioja.es>
- Ley de Procedimiento Administrativo General. Ley 27444* (25 de enero de 2019). Lima: SPIJ del Ministerio de Justicia. <https://cdn.www.gob.pe>
- Lizárraga, V. (2019). *Procedimiento Administrativo Sancionador en la Función Pública (1era ed.)*. Lima: Jurista Editores EIRL
- Méndez, A. (2019). *Importancia de Implementar un Proceso Administrativo Único para la Administración Pública*. <https://repositorio.uasb.edu.ec>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú 2015. *Plan de acción para la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión*

Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas 2015-2016.
<https://búsqueda.elperuano.pe>

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú 2015. *Plan de acción para la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas 2015-2016.*
<https://búsqueda.elperuano.pe>

Montenegro A (2019) *Modelo de gestión pública para fortalecer la institucionalidad en la universidad pública universidad nacional pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, 2014-2018*
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/>

Morón, J. (2017). *Comentario a la Ley de Procedimiento Administrativo General* (12ava ed.). Lima: Gaceta Jurídica S.A.

Oliveira Da Silva Reinaldo, *Teorías de la Administración International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 20.*

Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa Guía Didáctica. Universidad Sur colombiana.*
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-lainvestigacio>

Orellana, (2020), *Gestión de procesos administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria.* En su artículo científico de la Universidad Católica de Cuenca - Cuenca. Ecuador

Piedra, S (2018). *Propuesta Para La Implementación Del Plan De Fortalecimiento Institucional Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Manta. Eca Sinergia, vol. 9, núm. 2, 2018, Julio-Diciembre, pp. 103-110, Universidad Técnica de Manabí Ecuador.*
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i2.1147.

- Popper, K. (1980). *La Lógica de la Investigación Científica* (5ta ed.). España: Editorial Tecnos.
<http://raularagon.com.or>
- Reyna, L. (2008). *Los Servicios Públicos en el Perú: Una Visión Preliminar*, Biblioteca Jurídico Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas del UNAM, pp.1-12.
- Ríos S, (2020) *Programas presupuestales, su incidencia en el fortalecimiento social de la gestión pública en dirección regional de trabajo lima 2018*.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500>.
- Rojas, M. (2021), *Análisis del asesoramiento de gestión escolar para el fortalecimiento del desempeño docente propuesta de mejora en las instituciones educativas de la Ugel Cajamarca 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84114>
- Sánchez, J. J. (2015). *La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto*. *Espacios Públicos*, 18(43), 51-73.
- Secretaría de Gestión Pública. (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*.
https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/Guia_SAYCostos_GL.pd
- Secretaria de Gestión Pública. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/02/Norma-Técnica>
- Secretaría de Gestión Pública. (29 de Mayo de 2015). *Política Nacional De Modernización*. Obtenido de Secretaría de Gestión Pública:
<http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Solórzano, A. (2017). *Efectos del Acto Administrativo de la Gestión de las Instituciones del Estado*.
<https://repositorio.uigv.edu.pe>

- Sotelo, P. (2022) *Impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la atención de usuarios de la Municipalidad Provincial de Cañete*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88608>
- Sotomayor, C. (2018). *El texto único de procedimientos administrativos y su repercusión en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Quellouno 2018* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Tomassini, L., y Armijo, M. (2002). *Reforma y modernización del Estado: Experiencias y desafíos*. Instituto de Asuntos Públicos Universidad de Chile
- UNAM (2016) *Acto y Procedimiento Administrativo*. Recuperado <http://www.aliat.org.mexico>
- Vargas N (2017), “*Las políticas públicas y el fortalecimiento de la gestión gubernamental del ministerio de trabajo y promoción del empleo*”
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1125/T>
- Vera, M., y Andersen, C. (2018). *Labor Practices and Organizational Commitment*. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 145–150.
<https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300145>
- Zavala, V. (2016). *Diario El Peruano, Suplemento Jurídica N° 622* (22 de noviembre de 2016). *La simplificación administrativa en serio*, pp. 2 -3
<https://el peruano.pe>

ANEXOS

Anexo 1.

Tabla de Categorización

| Categoría | Sub – Categorías | Códigos | Guión de preguntas de la entrevistas |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Fortalecimiento de la gestión pública | Competencias | Competencias directivas | 1. ¿Cuáles son las competencias Directivas que ejercen los directivos? |
| | Cumplimiento de las funciones | Competencias gerenciales y profesionales | 2. ¿Cuáles son las competencias gerenciales y profesionales de los directivos? Explique por que |
| | | Cumplimiento de funciones de directivos y colaboradores | 3. ¿Cómo es el cumplimiento de las funciones de los directivos y colaboradores en el cargo que desempeñan? |
| | Nivel de instrucción | Nivel de instrucción en el cargo | 4. ¿Los colaboradores y funcionarios perteneciente al área administrativa cumplen con el nivel de instrucción que requiere su cargo actual. ¿de que manera? |
| | Instrumentos de gestión no actualizados CAP-MOF- TUPA | Requisitos mínimos del cargo | 5. ¿El personal que ejerce las funciones agrarias cuenta con los requisitos que exige el MOF para cada uno de los cargos establecidos? |
| | | Funciones y competencias agrarias | 6. ¿Los requisitos mínimos que exige el MOF están adecuados a las funciones y competencias agrarias? |

| | | |
|----------------------|---|--|
| | Funciones definidas | 7. ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos? |
| | Cargos clasificados | 8. ¿Los actuales cargos clasificados del CAP están vinculados a las funciones agrarias? ¿Por qué? |
| | Clasificador de cargos por grado de responsabilidad y complejidad | 9. ¿De que manera el clasificador de cargos ordena los puestos de trabajo, por grado de responsabilidad y complejidad de su desempeño? |
| | Diferente nivel remunerativo | 10. ¿En la entidad, la asignación de cargos del personal que desarrolla funciones agrarias, tiene diferente nivel remunerativo? |
| | Acciones de actualización del TUPA | 11. ¿Conoce usted que acciones está realizando o va realizar la Dirección Regional de Agricultura Junín, para la actualización de su TUPA? |
| | Procesos a implementar en el TUPA | 12. ¿Conoce Ud. Cuáles son los procesos a implementar en el TUPA? |
| Calidad del Servicio | Cumplimiento de plazos | 13. ¿Cree Ud. Que se cumpla los plazos para la atención a los administrados? |
| | Grado de afectación al usuario | 14. ¿Cuál Cree Ud. que es el grado de afectación al usuario o administrado al no contar con un tupa actualizado vigente? Explique por qué? |
| | Atención al usuario | 15. ¿Cómo se está realizando la atención al administrado? |

Anexo 2.

Instrumento de Recolección De Datos

GUIA DE ENTREVISTA

1. ¿Cuáles son las competencias Directivas que ejercen los directivos?
2. ¿Cuáles son las competencias gerenciales y profesionales de los directivos?
Explique por que
3. ¿Cómo es el cumplimiento de las funciones de los directivos y colaboradores en el cargo que desempeñan?
4. ¿Los colaboradores y funcionarios pertenecientes al área administrativa cumplen con el nivel de instrucción que requiere su cargo actual? ¿de qué manera?
5. ¿El personal que ejerce las funciones agrarias cuenta con los requisitos que exige el MOF para cada uno de los cargos establecidos?
6. ¿Los requisitos mínimos que exige el MOF están adecuados a las funciones y competencias agrarias?
7. ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos?
8. ¿Los actuales cargos clasificados del CAP están vinculados a las funciones agrarias? ¿Por qué?
09. ¿De qué manera el clasificador de cargos ordena los puestos de trabajo, por grado de responsabilidad y complejidad de su desempeño?
10. ¿En la entidad, la asignación de cargos del personal que desarrolla funciones agrarias, tiene diferente nivel remunerativo?
11. ¿Conoce usted que acciones está realizando o va realizar la Dirección Regional de Agricultura Junín, para la actualización de su TUPA?
12. ¿Conoce Ud. Cuáles son los procesos a implementar en el TUPA?
13. ¿Cree Ud. Que se cumpla los plazos para la atención a los administrados?
14. ¿Cuál Cree Ud. que es el grado de afectación al usuario o administrado al no contar con un tupa actualizado vigente? Explique por qué?
15. ¿Cómo se está realizando la atención al administrado actualmente?

Anexo 3.

Modelo de Consentimiento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Estudio del caso sobre el fortalecimiento de la gestión pública en una Región del Perú, 2023.

Investigador (a) (es): TITO RAMOS, MILUSKA

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Estudio del caso sobre el fortalecimiento de la gestión pública en una Región del Perú, 2023.", cuyo objetivo es Revelar como es el proceso de fortalecimiento de la Gestión Pública en una Región del Perú, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, Dirección Regional de Agricultura Junín.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En base a que los instrumentos de gestión, en las instituciones del estado juegan un papel importante para el desarrollo y atención al administrado, hoy en día se encuentran desfasados, por lo cual genera problemas administrativos tanto para el administrado y para los funcionarios de las entidades.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Estudio del caso sobre el fortalecimiento de la gestión pública en una Región del Perú, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de las direcciones de línea de la de la Dirección Regional de Agricultura Junín.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Tito Ramos, Miluska email: miluskacielo7@gmail.com y Docente asesor Pérez Pérez, Miguel Ángel Email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Jorge Elvis Clemente Alvarez*
Fecha y hora: *26.05.2023 5:00 p.m.*

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4.

Matriz de Evaluación del Instrumento



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estudio del caso sobre el fortalecimiento de la gestión pública en una Región del Perú, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Nombre del juez: | CRISTHIAN ENRIQUE VELITA ESPINOZA | | | |
| Grado profesional: | Maestría (<input type="checkbox"/>) | Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>) | | |
| Área de formación académica: | Clinica (<input type="checkbox"/>) | Social (<input type="checkbox"/>) | Educativa (<input type="checkbox"/>) | Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>) |
| Áreas de experiencia profesional: | Maestro en derecho constitucional y derechos humanos | | | |
| Institución donde labora: | ASESOR EXTERNO DE MUNICIPALIDADES | | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) | Más de 5 años (<input type="checkbox"/>) | | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre del guion de preguntas de la entrevista)

| | |
|--------------------------|--|
| Nombre de la Entrevista: | |
| Autora: | TITO RAMOS MILUSKA |
| Procedencia: | Huancayo - Junín |
| Administración: | |
| Tiempo de aplicación: | 50 minutos aproximadamente |
| Ámbito de aplicación: | Dirección Regional de Agricultura Junín |
| Significación: | Explicar Cómo está compuesta la entrevista (categoría, subcategorías, códigos, explicación breve de cuál es el objetivo del estudio) |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Categoría | Subcategoría | Definición |
|---------------------------------------|---|--|
| Fortalecimiento de la gestión pública | Función directiva | Cárceles, A (2019), La función directiva en general es planificar, organizar, liderar, controlar, evaluar, con independencia del tipo de empresa que queramos dirigir |
| | Función gerencial y profesional | Quiroa M, (2023). Las funciones que un gerente debe desempeñar en un organización son la planeación, la organización, la dirección y el control |
| | Desempeño Profesional | Fernández J, (2021), Es la actitud o capacidad para desarrollar competentemente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo laboral. Pag. 24,25 |
| | Nivel de instrucción | Jack M (2022), El nivel de instrucción de una persona es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos. |
| | Manual de Organización y Funciones – MOF | Es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específica, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como de los requisitos de los cargos o puesto de trabajo |
| | Cuadro de Asignación del Personal – CAP | es el Documento de Gestión Institucional que contiene la planta orgánica de cargos definidos y aprobados de la Entidad, necesarios para su adecuado funcionamiento, sobre la base de su estructura orgánica prevista en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y sus modificaciones formalmente aprobadas |
| | Texto Unico de Procedimientos Administrativos – TUPA | Documento de gestión que contiene los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos. |
| | Limitaciones | Limitación es la acción y efecto de limitar o limitarse. |
| Alcances | Guerrero D (2015), Es el proceso que consiste en desarrollar una descripción detallada. | |

6. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el guion de preguntas elaborado por Tito Ramos Miluska, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|----------------------------------|------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |



| | | |
|--|---|--|
| fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Subcategorías del Instrumento:

- Primera Subcategoría: Función directiva
- Objetivos de la Subcategoría: (describa el propósito del instrumento).

| Códigos | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|--------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencias directivas | ¹ | | | | |

- Segunda Subcategoría: Función gerencial y profesional
- Objetivos de la Subcategoría: (describa el propósito del instrumento).

| Códigos | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencias gerenciales y profesionales | ² | | | | |



- Tercera Subcategoría: Desempeño Profesional
- Objetivos de la Subcategoría: (describa el propósito del instrumento).

| Códigos | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumplimiento de funciones de directivos y colaboradores | ³ | | | | |

- Cuarta Subcategoría: Nivel de instrucción
- Objetivos de la Subcategoría: (describa el propósito del instrumento).

| Códigos | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------------|--------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Nivel de instrucción en el cargo | ⁴ | | | | |

- Quinta Subcategoría: MOF
- Objetivos de la Subcategoría: (describa el propósito del instrumento).

| Códigos | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------------|--------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Requisitos mínimos del cargo | ⁵ | | | | |
| Funciones y competencias agrarias | ⁶ | | | | |
| Funciones definidas | ⁷ | | | | |

- Sexta Subcategoría: Cuadro de Asignación del Personal - CAP
- Objetivos de la Subcategoría: (describa el propósito del Instrumento).

| Códigos | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cargos clasificados | ⁸ | | | | |
| Clasificador de cargos por grado de responsabilidad y complejidad | ⁹ | | | | |
| Diferente nivel remunerativo | ¹⁰ | | | | |

- Séptima Subcategoría: Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA
- Objetivos de la Subcategoría: (describa el propósito del Instrumento).

| Códigos | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|---------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Acciones de actualización del TUPA | ¹¹ | | | | |
| Procesos a implementar en el TUPA | ¹² | | | | |


- Octava Subcategoría: Limitaciones
- Objetivos de la Subcategoría: (describa el propósito del Instrumento).



| Códigos | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|---------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumplimiento de plazos | ¹³ | | | | |
| Grado de afectación al usuario | ¹⁴ | | | | |

- Novena Subcategoría: Alcances
- Objetivos de la Subcategoría: (describa el propósito del Instrumento).

| Códigos | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|---------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención al usuario | ¹⁵ | | | | |



Firma del evaluador
DNI: 20107856

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuorisalmi & Luukkainen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspeccos.com/cited/2017/3/ed2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6.

Informe de Códigos

Proyecto (TESIS GESTION PUBLICA 1)

Informe creado por Mobile46 en 13/06/2023

Informe de códigos

Todos los (48) códigos

- Acciones de actualización del TUPA**
- Atención al usuario**
- Atencion Oportuna**
- Basarse al CAP, ROF, CAP Y PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL**
- Capacidad de liderazgo**
- Capacitacion para actualizarse**
- Cargos clasificados**
- Cargos estructurados**
- Clasificador de cargos por grado de responsabilidad y complejidad**
- Competencias directivas**
- Competencias gerenciales y profesionales**
- control y gestión**

-
- **Cumplimiento de funciones de directivos y colaboradores**
 - **cumplimiento de metas**
 - **cumplimiento de perfiles**
 - **Cumplimiento de plazos**
 - **Cumplimiento de tareas**
 - **Cumplir las directiva y normas legales**
 - **Desconocimiento de la actualizacion del TUPA**
 - **Diferente nivel remunerativo**
 - **Experiencia en el sector**
 - **factor logistico y personal**
 - **funcional, administrativo y tecnico**
 - **Funciones definidas**
 - **Funciones y competencias agrarias**
 - **Gobierno horizontal**
 - **Grado de afectación al usuario**
 - **grado de estudio**

-
- grado de recarga laboral
 - incumplimiento con tiempo y plazos
 - Incremento o eliminacion de procesdimientos
 - Incumplimiento de funciones
 - instrumentos de gestion aprobados
 - Lineamiento nuevos
 - mantener liderazgo
 - Mejor atencion al usuario
 - mejorar el servicio
 - Nivel de instrucción en el cargo
 - Nivelacion de sueldos
 - optimizacion de recursos presupuestales y bienes
 - Procesos a implementar en el TUPA
 - procesos no actualizados
 - remuneracion de acuerdo al cargo
 - Requisitos mínimos del cargo

-
- Responsable de los trabajos
 - retraso de plazos
 - Revisión de instrumentos de gestion
 - ser orientador y fiscalizador
 - Trabajar en estrategias|

Anexo 7.

Base de Datos Atlas Ti9

TESIS GESTION PUBLICA 1 - ATLAS.ti

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir dirección de vínculo Relación Comentario Nube de palabras Lista de palabras Buscar en documento Editar Print

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 1: ENTREVISTA TESIS GESTION PUBLICA Administrador de códigos

1 XHI
2 1. ¿Cuáles son las competencias Directivas que ejercen los directivos?
3 Bueno en resumen las competencias se pueden resumir en una comunicación activa, la resolución de conflictos
4 mantener el liderazgo la capacidad de negociación y más que nada la gestión del tiempo.
5 2. ¿Cuáles son las competencias gerenciales y profesionales de los directivos? Explique por que
6 Bueno manejo de la dirección, en primer lugar cumplir con tres cualidades ser asesor, ser orientador y ser
7 fiscalizador entre de eso presenta la contienda de liderazgo de comunicación capacidad de codificar y la
8 capacidad de negociación y se repite en ese sentido.
9 3. ¿Cómo es el cumplimiento de las funciones de los directivos y colaboradores en el cargo que desempeñan?
10 Bueno se debe de tener la autoridad, control y gestión de los recursos económicos y el otro sería discrecionalidad y
11 la cooficialidad de la toma de decisiones.
12 4. ¿Los colaboradores y funcionarios perteneciente al área administrativa cumplen con el nivel de instrucción
13 que requiere su cargo actual? ¿de que manera?
14 En forma general no, lo hacen por el sentido común y tratan de cumplir con las normas que tienen a su alcance
15 5. ¿El personal que ejerce las funciones agrarias cuenta con los requisitos que exige el MOF para cada uno de
16 los cargos establecidos?
17 En su mayoría si cumplen con los requisitos en el MOF
18 6. ¿Los requisitos mínimos que exige el MOF están adecuados a las funciones y competencias agrarias?
19 En ese teniendo no está necesita mejorar este instrumento de gestión, más que nada estamos lleno a un gobierno
20 horizontal por tanto el MOF, pasa a un segundo plano ya tiene que ver la gestión por procesos, entonces
21 dentro de ese contexto los trabajadores ya tienen que adjuntar a la consecución de mejores servicios y no al
22 cumplimiento de funciones.
23 7. ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y
24 niveles jerárquicos?
25 No, necesita un manual de perfiles y un rol de puestos
26 8. ¿Los actuales cargos clasificados del CAP están vinculados a las funciones agrarias? ¿Por qué?
Bueno el CAP, en su mayoría no porque los cargos estructurales no reflejan la realidad agraria, y los cargos físicos
que ocupan los trabajadores si, entre esos dos difieren entonces lo que se quiere hacer un manual de
clasificador de cargos que se adecua a esa realidad.

13 Bu... Competencias directivas
mantener liderazgo
13 Bu... Competencias gerenciales y pr...
ser orientador y fiscalizador
17 Bu... Cumplimiento de funciones de...
control y gestión
17 Bu... Nivel de instrucción en el cargo
17 Bu... Requisitos mínimos del cargo
11 Bu... Funciones y competencias agr...
Gobierno horizontal
17 Bu... Funciones definidas
14 Bu... Cargos clasificados
Cargos estructurados

ATLAS.ti 7°C Mayorm. soleado 10:54 8/06/2023

Anexo 8.

Enraizamiento de Coocurrencia

| Código | Enraizamiento |
|---|---------------|
| Acciones de actualización del TUPA | 23 |
| Atención al usuario | 16 |
| Atención Oportuna | 22 |
| Basarse al CAP, ROF, CAP Y PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL | 41 |
| Capacidad de liderazgo | 1 |
| Capacitación para actualizarse | 1 |
| Cargos clasificados | 16 |
| Cargos estructurados | 2 |
| Clasificador de cargos por grado de responsabilidad y complejidad | 15 |
| Competencias directivas | 15 |
| Competencias gerenciales y profesionales | 15 |
| control y gestión | 1 |
| Cumplimiento de funciones de directivos y colaboradores | 15 |
| cumplimiento de metas | 6 |
| cumplimiento de perfiles | 36 |
| Cumplimiento de plazos | 17 |
| Cumplimiento de tareas | 1 |
| Cumplir las directiva y normas legales | 9 |
| Desconocimiento de la actualización del TUPA | 0 |
| Diferente nivel remunerativo | 16 |
| Experiencia en el sector | 3 |
| factor logístico y personal | 2 |
| funcional, administrativo y técnico | 3 |
| Funciones definidas | 17 |
| Funciones y competencias agrarias | 14 |
| Gobierno horizontal | 1 |
| Grado de afectación al usuario | 14 |
| grado de estudio | 2 |
| grado de recarga laboral | 1 |
| incumplimiento con tiempo y plazos | 5 |
| Incremento o eliminación de procedimientos | 1 |
| Incumplimiento de funciones | 3 |
| instrumentos de gestión aprobados | 3 |

| | |
|---|----|
| Lineamiento nuevos | 1 |
| mantener liderazgo | 4 |
| Mejor atención al usuario | 1 |
| mejorar el servicio | 3 |
| Nivel de instrucción en el cargo | 14 |
| Nivelación de sueldos | 1 |
| optimización de recursos presupuestales y bienes | 2 |
| Procesos a implementar en el TUPA | 38 |
| procesos no actualizados | 15 |
| remuneración de acuerdo al cargo | 3 |
| Requisitos mínimos del cargo | 16 |
| Responsable de los trabajos | 1 |
| retraso de plazos | 2 |
| Revisión de instrumentos de gestión | 2 |
| ser orientador y fiscalizador | 1 |
| Trabajar en estrategias | 1 |

Anexo 9.

Matriz de Consistencia Lógica

| Categoría | Problema general | Objetivo general | Problemas específicos | Objetivos específicos |
|---------------------------------------|---|--|--|--|
| Fortalecimiento de la gestión pública | ¿Cómo es el proceso de fortalecimiento de la Gestión Pública en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023 | Revelar como es el proceso de fortalecimiento de la Gestión Pública en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023 | ¿Cómo son las competencias en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023? | Analizar cómo son las competencias en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023 |
| | | | ¿Cómo es el cumplimiento de funciones en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023? | Analizar como es el cumplimiento de funciones en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023 |
| | | | ¿Cuál es el nivel de instrucción en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023? | Revelar cuál es el nivel de instrucción en una unidad ejecutora de una región del Perú 2023 |
| | | | ¿Que es un instrumento de gestión no actualizado en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023? | Analizar que es un instrumento de gestión no actualizado en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023. |
| | | | ¿Cómo es la Calidad del servicio en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023?. | Revelar como es la Calidad del servicio en una unidad ejecutora de una región del Perú, 2023 |

Anexo 10.

Tabla de coherencia entre objetivos y conclusión

TABLA DE COHERENCIA ENTRE OBJETIVOS Y CONCLUSIÓN

| OBJETIVOS | CONCLUSIÓN | COEFICIENTES | |
|-----------|------------|--------------|---|
| OG | C-G | 0.52 | ✓ |
| O.E1 | CE1 | 0.41 | ✓ |
| OE2 | CE2 | 0.36 | ✓ |
| OE3 | CE3 | 0.52 | ✓ |

Anexo 11



Escuela de Posgrado

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 11 de mayo del 2023.

N°Carta P.061 – 2023-1 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
ING. VICTOR RAUL PAZCE LAZO
Director Regional de Agricultura Junin

Asunto: Carta de Presentación del estudiante TITO RAMOS MILUSKA

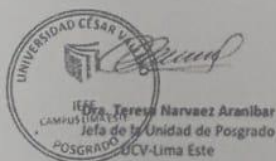
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a TITO RAMOS MILUSKA, identificada con DNI N.º47188958 y código de matrícula N.º 7002822526; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

ESTUDIO DEL CASO SOBRE EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA REGIÓN DEL PERÚ, 2023.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,
Administrativo (MRCV)



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "ESTUDIO DEL CASO SOBRE EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA REGIÓN DEL PERÚ, 2023.", cuyo autor es TITO RAMOS MILUSKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL DNI: 07636535 ORCID: 0000-0002-7333-9879 | Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 26- 07-2023 11:06:40 |

Código documento Trilce: TRI - 0595639