



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús
María, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Campos Torres, Sandra Milagros (ORCID: 0000-0002-7397-2586)
Valer Pérez, Yesenia Cristina (ORCID: 0000-0003-4090-7478)

ASESOR:

Mg. Díaz Torres, William Ricardo (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a Dios, quien nos fortalece e ilumina nuestro camino día a día y nos brinda la resiliencia necesaria para lograr nuestros objetivos. Asimismo, este trabajo de investigación está dedicado a nuestras familias, por su confianza y su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi pequeño Stephano Bulnes por ser mi compañero en esta etapa académica y por brindarme su amor en todo momento.

Sandra Campos Torres

A toda mi familia y en especial a la persona que me dio la vida, Angélica Pérez, por su apoyo incondicional y por siempre darme ánimos para seguir superándome en la vida.

Yesenia Valer Perez

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de Investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	23
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.4. Procedimientos	24
3.5. Método de análisis de datos.....	24
3.6. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADO	26
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXO.....	50

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización – Gestión Pública.....	21
Tabla 2 Operacionalización – Valor Público.....	22
Tabla 3 “Escala de relación según Pearson”	30
Tabla 4 “Escala de relación según Rho de Spearman”	31
Tabla 5 Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y “la Confianza” en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022	32
Tabla 6 Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y “la Capacidad Operativa” en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022.....	34
Tabla 7 Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y “la Satisfacción” en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022	35
Tabla 8 Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y el “Valor Público” en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022	37

Índice de figuras

Figura 1 Triangulo Estratégico de Creación de Valor de Mark Moore	15
Figura 2 Descripción del “Nivel de la Gestión Pública” según los 366 Usuarios o Administrados Encuestados en la Municipalidad de Jesús María, Enero 2022 (Escala Ordinal).....	26
Figura 3 Descripción del “nivel de la Gestión Pública” según las dimensiones en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal).....	27
Figura 4 Descripción del “nivel de la Gestión Pública” según los indicadores en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal).....	27
Figura 5 Descripción del “nivel del Valor Público” según los 366 usuarios o administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal).....	28
Figura 6 Descripción del “nivel de la Valor Público” según las dimensiones en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal).....	29
Figura 7 Descripción del “nivel de la Valor Público” según los indicadores en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal).....	29
Figura 8 <i>Relación de la “Gestión Pública” con “la Confianza”, según los 366 usuarios o administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal)</i>	32
Figura 9 Relación de la “Gestión Pública” con “la Capacidad Operativa” según los 366 usuarios o administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal).....	33
Figura 10 Relación de la “Gestión Pública” con “la Satisfacción” según los 366 usuarios o administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal).....	34
Figura 11 Relación de la “Gestión Pública” y el “Valor Público” según los 366 usuarios o administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal).....	36

Resumen

La presente investigación denominada *“La Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022”*, cuyo objetivo general consistió en *“Establecer la relación entre La Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022”*.

En relación a la metodología utilizada, fue de tipo aplicada, y con respecto al diseño de la Investigación, se utilizó una investigación de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, es preciso señalar que la muestra estuvo comprendida por 366 ciudadanos que realizaron trámites en la Municipalidad. Adicionalmente, la técnica que se aplicó fue la encuesta, y se determinó su confiabilidad por medio del *“Alfa de Cronbach”* con 0.924, siendo esta una confiabilidad alta.

Finalmente, se llegó a la conclusión de que *la relación entre “La Gestión Pública” y “El Valor Publico”* en la Municipalidad de Jesús María, 2022, cuenta con un nivel de *“correlación positiva muy fuerte”*. Por lo que, la relación entre estas dos variables es alta. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis general.

Palabras clave: Gestión Pública, Valor Publico, Satisfacción, Confianza, Capacidad Operativa.

Abstract

The objective of this paper, entitled "*Public Management and Public Value in the Municipality of Jesús María, 2022*", is to "*Establish the relationship between Public Management and Public Value in the Municipality of Jesús María in the year 2022*".

The methodology that was used is called applied research and the research design is descriptive, non-experimental, correlational and cross-sectional. In addition, it is necessary to point out that the sample size was comprised by 366 of citizens who carry out procedures and/or consultations in the municipality of Jesús María. Additionally, the technique that was applied was survey, and the reliability was determined by means of "*Cronbach's Alpha*" with 0.924, returning a high reliability.

Finally, it was concluded that the relationship between "*Public Management*" and "*Public Value*" in the Municipality of Jesús María, 2022, has a "*very high level of positive correlation*". Therefore, the relationship between these two variables is strong. For that reason, the general hypothesis was accepted.

Keywords: Public Management, Public Value, Satisfaction, Trust, Operational Capacity.

I. INTRODUCCIÓN

En referencia a la Gestión Pública, se pudo señalar que es un elemento indispensable para la obtención de metas y objetivos en las instituciones del estado, ya que una buena Gestión Pública depende de una adecuada planificación, organización, el eficiente manejo de los recursos públicos y de tomar decisiones de manera correcta para llevar a cabo acciones, tareas y actividades a favor de una comuna.

Según, (Payo et al., 2015) en el artículo elaborado en la ciudad de Argentina, se generó la interrogante: “¿A que nos referimos cuando se trata de Gestión Pública?” Con respecto a la respuesta, consiste en el proceso de planificar, organizar, dirigir, controlar actividades, y recursos en una institución, así como a la capacidad de articular y destinar dichos recursos de manera óptima para obtener una finalidad de ámbito público que ayude a incrementar el estilo de vida de la ciudadanía produciendo de esa manera una gestión con valor público.

Cabe mencionar que el término “valor público” como concepto se acuñó de los noventa, en el libro escrito por (Moore, 1998), quien pretendía esbozar “una estructura de razonamiento práctico que suponga una guía para el gestor público”

Según, (Conejero, 2014) El tema central de Moore hace referencia a que los recursos de las entidades estatales en general, deberían ser empleados de la misma manera que se usan en el sector privado con el fin de crear valor.

Entonces, se puede indicar que el valor público en las instituciones del estado es de vital importancia porque dice mucho de la eficiente y eficaz gestión que se hace en el sector público. Según, (Gavin, 2002) “El valor público proporciona una forma útil de pensar sobre los objetivos y desempeño de la política pública. Proporciona un criterio para evaluar las actividades producidas o apoyadas por el gobierno”

Por ello, en el Perú actualmente tenemos “la norma de la gestión de calidad y servicios para la Gestión Pública” que fue aprobada por medio , (PCM, DECRETO SUPREMO N^o 054 -2018-PCM, 2018) con el fin de sentar las disposiciones generales de las funciones y procedimientos que las instituciones del estado deben de realizar, ya que las entidades públicas necesitaban tener acceso una herramienta de gestión de calidad que les permita administrar, mejorar de manera

eficiente y adecuada los bienes y servicios públicos, para que contribuya con la mejora de vida de sus ciudadanos y fomente el valor público en ciudadanía. En esta norma técnica se detalla la manera correcta de proceder de las entidades públicas para implementar una gestión de calidad en el estado, en el cual se entiende que el valor público es generado por parte del sector público y que es fundamental para lograr cumplir con las expectativas que la población espera.

Esta norma nació a partir de la política nacional de modernización de la Gestión Pública (PCM, LEY MARCO DE MODERNIZACIÓN DE ESTADO LEY 27658, 2002)“Ley N° 27658, Ley Marco De La Modernización De La Gestión Del Estado” en la que se reconoce que la población merece acceder a bienes y servicios que generen valor público.

Entonces, realizar una buena Gestión Pública en las entidades estatales es una labor fundamental, ya que no solo consiste en que las entidades públicas se enfoquen a atender diversas necesidades de la sociedad, sino que también se basen en obtener óptimos resultados que creen valor público.

Con respecto a la municipalidad de Santiago de Chile, está regida por (CHILE, 2021) la ley Orgánica constitucional de municipalidades N° 18.695, la cual cuenta como una de sus principales herramientas: El Plan de Desarrollo Comunal 2014-2023, el cual sirve para orientación y dirección del desarrollo comunal. Este plan denominado El PLADECO, es una guía de trabajo para la implementación de proyectos de índole social y cultural que colaboren en elevar el conocimiento y herramientas con el objetivo de incrementar las capacidades de la población que reside en dicha comuna. Por ello, se puede indicar que la municipalidad de Santiago de Chile como parte de su política, está altamente comprometida en mejorar el nivel de vida de la población y tiene sus esfuerzos dirigidos a crear valor público con el aumento sistemático de la calidad de sus servicios públicos. Cabe señalar que entre sus objetivos está el entregar productos de óptima calidad y mejorar la gestión por procesos mediante la retroalimentación periódica de la percepción de sus trámites.

Otro caso importante que mencionar, es de los municipios mexicanos que con el pasar del tiempo han ido adquiriendo más responsabilidades en sus municipios con el objetivo tomar mejores decisiones en sus comunas para brindar servicios de calidad con valor público. Adicionalmente, en este artículo se menciona como la

Gestión Pública en México busca generar servicios de calidad mediante la innovación, la cual ayuda a producir nuevas ideas con la intención de obtener un mejor desempeño de la administración pública y que además es la forma de vincular a los gobernantes con los ciudadanos que los eligieron.

Según, (López-Santos, 2016) el valor público es medido en base a las innovaciones que se realizan en los gobiernos locales, los cuales están asociados a atender las expectativas, intereses y el grado de satisfacción que se genera en los ciudadanos. Por ello, que se mide el grado de innovaciones que se ejecutan en los proyectos de participación vecinal, transparencia y rendición de cuentas, ya que a partir de dichas innovaciones en estas áreas principalmente, se evalúa el grado de valor público que se genera en la administración local.

(Zapata et al., 2021) otra situación similar es el del Municipio de Medellín, debido a que dentro de su Plan Institucional de Formación y Capacitación – PIFC 2021, se encontró que dicha comuna tiene como eje temático la creación de valor público mediante la capacitación de los servidores para que puedan producir adecuadas políticas públicas y tomar decisiones acertadas con respecto al ejercicio municipal. Por dicha razón, se estableció el decreto 1767 del 2010, por el que se funda la escuela de formación Institucional del Municipio de Medellín, donde se destacó su orientación por formar líderes de la gestión en profesionales competitivos que sobresalgan en la gestión municipal mediante la acertada toma de decisiones con una base de conocimientos de la estructura pública para ejecutar un adecuado uso de los recursos públicos, los cuales estén asociados a una buena planeación estratégica. Todo ello, con el objetivo de producir satisfacción en los ciudadanos y que de esa manera se pueda construir confianza entre el estado y la sociedad. Por tanto, se puede determinar que la municipalidad de Medellín – Colombia, se enfoca en generar valor público.

(Quito, 2019) Asimismo, la municipalidad de Quito – Ecuador, con el propósito de crear valor público a través de un Gobierno Abierto, que ayude a generar transparencia y participación de los ciudadanos, creó su “Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, el cual consistió en implementar medios tecnológicos, cuya herramienta es “El Sistema Metropolitano de Participación Ciudadana y Control Social”. Cabe indicar que con

dicho método permite que la comunidad entera puede participar en las decisiones y ser parte de la programación del presupuesto participativo a través de la formación de grupos de seguimiento. Por ende, se puede señalar que la municipalidad de Quito se direcciona a crear valor público a través de la confianza e involucramiento de los ciudadanos en tomas de decisiones.

Según la Municipalidad Metropolitana de Lima en su Plan Operativo Municipal 2021, (MML, 2020) Menciona que la misión de la entidad es promover el desarrollo de la ciudadanía a través de una gestión pública eficaz, transparente, innovadora y sostenible que este orientada a la generación de valor público. Asimismo, se indica que dicha entidad crea valor público mediante, el buen servicio que ofrece a la población, las normas que emite para proteger a los ciudadanos, y las políticas públicas que se producen para elevar el grado de bienestar en sus habitantes.

En consecuencia, a lo analizado previamente sobre las diversas municipalidades de Latinoamérica, se observaron que existen distintas formas de generar valor público en los municipios a través de la innovación de nuevas ideas, planes de desarrollo municipal, implementación de soluciones tecnológicas, optimización de gestión de procesos, capacitación intelectual de los trabajadores, desarrollo integral, optimización en la calidad de servicios, sistemas de participación ciudadana, entre otros; todo ello, con el fin de producir valor público en la ciudadanía.

Ahora bien, este estudio se realizó en la municipalidad distrital de Jesús María. Una entidad local de estado peruano, ubicado en el distrito de Jesús María, provincia de Lima, departamento de Lima – Perú. El distrito fue constituido el 17 de diciembre del año 1963 y cuenta con una superficie de 4.57 km², con una población de 73,359 habitantes, donde actualmente el cargo de alcalde lo tiene el Señor Jorge Quintana García Godos, quien en la actualidad maneja más de 1500 servidores públicos, de las 15 gerencias y 23 subgerencias. Donde los funcionarios de cada área trabajan en conjunto para resolver los diferentes problemas que se pudieran presentar en dicho municipio.

Según, (MDJM, 2020) el informe de encuesta de opinión pública de Vox Populi, se evaluó la gestión general de la Municipalidad de Jesús María, cuyos resultados fueron que el “nivel de satisfacción” en base al servicio de seguridad ciudadana fue

de 54% muy “satisfecho – satisfecho”; El nivel de satisfacción con el servicio de recojo de limpieza pública y/o barrido de calles fue de 80% muy satisfecho; El nivel de satisfacción con el servicio de mantenimiento de parques y jardines fue de 75% muy satisfecho- satisfecho. Cabe mencionar que, Según, (Salim et al., 2017) “La satisfacción Pública puede definirse como la percepción que tienen los ciudadanos de la calidad de los bienes y servicios que proporciona el gobierno”.

Entonces, con el motivo de brindar un buen servicio en la municipalidad de Jesús María, se decidió medir el valor público en dicha entidad con relación a la percepción de satisfacción que tiene el ciudadano con respecto a la Gestión Pública y al servicio que ahí se brinda. Lo que se quiso saber es que tan satisfechos se encuentran los vecinos del distrito con respecto a la gestión que se realiza en la municipalidad y cuál es el nivel importancia del valor público. Por tanto, en este estudio se cuestionó lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre “La Gestión Pública”) y “El Valor Público” ?, Siendo la hipótesis general, la existencia de una relación directa entre Gestión Pública y Valor Público en la municipalidad distrital de Jesús María, 2022.

En referencia a las hipótesis específicas, en primer lugar, **H₁: “El nivel de la Gestión Pública es alta”**; Asimismo, **H₂: “El nivel del Valor Publico, es medio”**; También, **H₃: “La relación del nivel de la Gestión Pública con la Confianza, es directa”**; Además, **H₄: “La relación del nivel de la Gestión Pública con la Capacidad Operativa, es directa”**; Adicionalmente, **H₅: La relación del nivel de la Gestión Pública con Satisfacción, es directa”**; Finalmente, **H₆: “El nivel de relación entre la Gestión Pública y el Valor Publico, es alta”**.

Este estudio se justificó en la escasez de conocimiento claro, detallado y concreto con respecto a la Gestión Pública adecuada para generar valor público al usuario en las diferentes instituciones del país, con el fin de satisfacer a los ciudadanos, con procesos más eficaces y eficientes. Además, busco explicar y demostrar la importancia de tener una Gestión Pública con calidad de servicio que permita brindar mayor satisfacción a los ciudadanos. De tal forma que se pueda generar calidad y buena vida con mejores servicios.

Por consiguiente, el objetivo general consistió en **“Establecer la relación entre La Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022”**).

Asimismo, se tuvo por objetivos específicos: (a) ***“Identificar el nivel de la Gestión Pública”***; (b) ***“Identificar el nivel del Valor Público”***; (c) ***“Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la Confianza”***; (d) ***“Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la Capacidad Operativa”***; (e) ***“Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción”***; y (f) ***“Contrastar hipótesis de la relación entre la Gestión Pública y el Valor Público”***.

II. MARCO TEÓRICO

En este estudio, se define la “Gestión Pública” y el “Valor Público” y se cuenta con Antecedentes Internacionales y Nacionales, los cuales son detallados para el análisis de su desarrollo en diversos ámbitos a través de los años. Además, menciona teorías, que permiten construir un criterio sólido a través de los resultados del estudio.

Gestión Pública

Según, (David Bastidas, 2009) La Gestión Pública está definida por las acciones y decisiones que se toman diariamente en las instituciones con el fin de lograr sus metas y objetivos trazados a lo largo del tiempo, las cuales están enlazadas a las políticas públicas dispuestas por el poder ejecutivo.

En otras palabras, para entender la Gestión Pública en un sentido amplio, se requiere situarse en un contexto político, económico, social y constitucional. Además, se necesita contar con competencias administrativas y políticas, donde las acciones se articulen en todos los niveles y ramas de gobierno. Es decir, que se combinen las políticas partidarias y que haya coherencia por parte del sector privado y el sector público. Cabe mencionar que para que exista un adecuado modelo de Gestión Pública, se requiere una coordinación entre las necesidades sociales, las políticas públicas, evitando los conflictos de índole político. Por tanto, se puede indicar que la Gestión Pública es un proceso administrativo difícil ejecutar ya que requiere de una profunda e interrelacionada gestión en todos los segmentos de la sociedad.

Según, (Hughe, 2018) la gestión pública está centrada en el conjunto de procesos y procedimientos que implica tomar acciones y decisiones en beneficio de toda la población. En lugar de simplemente seguir instrucciones, un gerente público se enfoca en lograr resultados y asumir la responsabilidad personal de hacerlo”.

Según, (Guy, 2018) La realizar una adecuada gestión en el área estatal es necesario que el profesional a cargo tenga habilidades políticas y administrativas, las cuales deben ir acompañadas de responsabilidad y sensibilidad para tomar acciones políticas que estén orientas al servicio de la ciudadanía.

Según el autor, (Hughe, 2018) “la gestión pública es un enfoque del funcionamiento del gobierno que considera el trabajo realizado como gestión más que como administración, como se discutió anteriormente.”

(Payo et al., 2015) La gestión pública es considerada compleja y dinámica, la cual está prevista de acciones, diligencias, tareas y actividades direccionadas a alcanzar objetivos de índole público a través de la interacción e interrelación de las diversas acciones y programas de las entidades públicas para el mejoramiento de vida de los ciudadanos.

(Aua Rodríguez, 2017) En la tesis que trata el tema de la modernidad y la mejora de la gestión estatal a través de las innovaciones; Santiago – Chile”. Se indicó que en Chile se trabaja duramente para que la gestión pública sea optima. Por ello, la siguiente tesis abordo el tema de la Gestión Pública mediante la implantación de programas de mejoramiento y la modernización del estado a través de la disposición de servicios digitales para agilizar los tiempos, reducir costos, y hacer más fáciles los procesos y servicios para los usuarios. Se concluyó lo siguiente:

La innovación participativa juega un rol fundamental dentro de la gestión de un estado moderno.

La falta de innovación participativa en la Gestión Pública tiene un corto periodo de vida, debido a que se debe innovar con la participación de las personas porque son una pieza fundamental para llevar a cabo proyectos, tareas y todas las acciones que se necesiten en el proceso de modernización del estado.

La interacción entre funcionarios y gobernantes tiene un alto impacto, ya que genera la motivación a participar e ínsita a mejorar a las personas. Asimismo, el funcionario que participa es reconocido por su mérito y no por el cargo jerárquico que puedan ocupar.

Los objetivos de gestión y los espacios de innovación participativa se deben trabajar de manera conjunta e integral, ya en estos puntos radican la posibilidad de mejora.

La entidad debe garantizar que haya espacios para el ejercicio de innovación participativa, ya que estos pueden producir avances tangibles y sostenibles. Adicionalmente, es importante tener presente las personas o trabajadores pues son

ellos, quienes identifican los posibles problemas, y generan las soluciones en las entidades

Otro aspecto importante es que las autoridades o funcionarios a cargo deben estar comprometidas y vinculadas a estos espacios, ya que la sola presencia de estos produce motivación, control y la innovación cobra fuerza.

(Quintanilla, 2017) En su tesis acerca rendición de cuentas y gasto público; en Bogotá – Colombia en el 2017 de la universidad de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia, Se elaboró la presente tesis, la cual se centra en optimizar el entendimiento acerca de las reformas que se producen en la gestión pública de Sur América, ya que ese estudio hace referencia a la forma de implementar modelos de gestión, de cómo medirlos y evaluarlos en el aspecto del gasto público. Donde las conclusiones son:

Colombia es uno de los países latinoamericanos con un elevado índice de incorporación del “Programa de Implementación del Pilar Externo del Plan de Acción a Mediano Plazo para la Efectividad en el Desarrollo” (PRODEV), lo cual es contradictorio a los informes que indican alto índice de corrupción, ya que la implementación de este tipo de programas incrementa el ahorro de costes en el gasto del estado y el manejo eficiente de los recursos públicos. Por tal motivo, es importante tener en cuenta que, al incluir un modelo de forma transversal, se debe realizar los procesos de medición.

La Nueva Gestión pública, es la base doctrinal de la cual Colombia ha seguido como modelo para hacer estrategias de medición de desempeño. Por lo tanto, es de importancia evaluar estas bases, ya que la incorporación de estas, no se traduce en la disminución de la corrupción. El país colombiano, a pesar de contar con las tácticas adecuadas para tener un buen gobierno, se encontraron muchos casos de corrupción, en consecuencia, la ventaja de poder implementar un sistema de medición se complica cuando hay un déficit presupuestal.

El modelo de la NGP tiene una gran acogida globalmente, sin embargo, no existen datos concretos de los resultados de la implementación que indiquen si son efectivos o no. Por lo que, este tipo de modelos están estandarizados. Por lo tanto, es recomendable evaluar la pertinencia y se debe comparar la situación del país

con el contexto de los países, donde ya se ha implementado, para contrastar las posibles problemáticas y falencias del proceso de adopción.

En Colombia el mecanismo que se ha adoptado ha sido ingresar a la OCDE, debido a que esta organización está enfocada en incluir diversos sistemas con datos relevantes con respecto a la gestión de los gobiernos. No obstante, lo más importante es implementar un sistema que permita rendir cuentas acerca de los bienes públicos abocado al ciudadano y no orientado a cumplir estándares internacionales. Este hecho potenciara los sistemas en la gestión pública.

Con respecto a la forma de medir adecuadamente los gastos del sector estatal, es preciso incluir otras variables de análisis y se debe considerar la cobertura de los objetivos estratégicos de intervención pública. Además, es necesario señalar que cuando existen problemas de presupuesto, se puede visualizar que los productos implementados son de baja calidad, debido a tema de déficit presupuestario y no de eficiencia por parte de la Gestión Pública.

Finalmente, se debe incluir indicadores de eficiencia, lo que conllevara a que las instituciones públicas, incorporen “herramientas de gestión del presupuesto” basado en resultados, incluyendo los insumos que se requieran en todos los procesos de intervención pública e incorporando calidad de servicio en los procesos de estas entidades.

(Pollit & Bouckaert, 2000) La Nueva Gestión Pública, es el principio de un gobierno más dinámico, donde se ejecutan los recursos estatales de forma óptima y más eficiente, por lo que se elaboran programas, actividades y servicios de mayor calidad, asimismo existe un mayor control político y los funcionarios cuentan con mayor libertad para tomar decisiones y acciones correspondientes a sus funciones, con el fin de que se logre una gestión más eficaz, productiva, de calidad y transparencia.

(Shafritz, 2019) “La definición de Administración Pública se organiza en partes. Cada parte se centra en un dominio pertinente al estudio de la administración pública, que incluye descripciones generales, formulación de políticas, relaciones intergubernamentales, burocracia, comportamiento de la organización, gestión pública, gestión estratégica, gestión del desempeño, gestión de recursos humanos, gestión financiera, auditoría y rendición de cuentas, y ética.”

Según (Ortiz, 2015), En el artículo titulado; “Cómo Optimizar la Gestión Pública del Perú” se concluye que, pese a la reestructuración política y a los significativos avances económicos, aún existen grandes sectores de pobreza y pobreza extrema. Por tanto, se concluye que para optimizar la gestión pública se requiere modernizarla, “para brindar un servicio eficiente y eficaz”. Inclusive, se resalta que para aportar al desarrollo del país se requiere la reactivación del mismo y, además, se tendrá que primar en el sistema educativo nacional.

Valor Público

Según, (López-Santos, 2016) el valor público es aquel que reconocimiento que proviene del ciudadano ante los servicios ofrecidos por la entidad pública, en donde el ciudadano define el nivel de calidad y si estos servicios responden a sus necesidades y expectativas. Normalmente, las instituciones generan valor público al brindar servicios funcionales, rápidos y que sobre todo mejoren la calidad de vida de sus pobladores

Según, (Gavin, 2002) el valor público se crea mediante a los servicios creados por las entidades del estado, también por las regulaciones que mejoran la forma de vida de sus habitantes, entre otras.

Según, (Conejero, 2014) En el artículo titulado; “Valor Público: Una Aproximación Conceptual”; Alicante-España, se llegó a las siguientes reflexiones: la forma de administrar en el estado se encuentra en un cambio permanente, ya que se busca satisfacer las necesidades de la población para poder proveer de bienes y servicios funcionales que generen cambios positivos en la ciudadanía a través de una mayor eficiencia, efectividad y transparencia en el uso de los recursos para cubrir las exigencias y preferencias de una ciudadanía más informada y con mayor conocimiento.

Según el autor, La modernización del estado requiere que los procesos de reforma sean dinámicos, los cuales son más exigentes, cuando se pasa por crisis de grandes magnitudes. Por lo que las reformas que ya han sido puestas en prácticas pueden parecerse obsoletas. Por lo tanto, es natural que la tradicional cultura piramidal y burocrática de las instituciones públicas se haya derrumbado. Por ello, es importante que el estado renueve los procesos de reforma de manera innovadora que potencien el rol y el valor público en el estado, mediante un cambio

en la misión, en la gestión y en la estructura administrativa. Asimismo, se requiere que se cambie la forma de hacer política para que mejore el rendimiento del sector público.

Por un lado, el autor señala que medir el concepto del valor público tiene un alto nivel de dificultad por la falta de sistematicidad, el cual, en el mejor de los casos se puede medir por medio del análisis de las principales políticas y la evaluación de desempeño público.

Por otro lado, señala que la profundización de la democracia exige que los gobernantes tomen medidas de acción, ya que están constantemente bajo la supervisión del público. Entonces, se puede decir que la sociedad puede ser crítica sobre las acciones llevadas a cabo por el gobierno de turno. Además, cabe mencionar que el sector público puede generar valor público a través de “la acción, programas educativos, agilidad de respuesta ante las necesidades de la ciudadanía, incluyendo al ciudadano en parte de la toma de decisiones, cubriendo las principales demandas y poniendo al ciudadano como prioridad en todo momento.

(Ros, 2016) La tesis acerca de la satisfacción y calidad que perciben los usuarios con respecto a los servicios de discapacidad intelectual; Murcia – España”. es subjetiva, ya que está asociada a las expectativas satisfechas de los usuarios. Es decir, es aquella opinión que tiene el usuario sobre la excelencia de un servicio. Por otro lado, detalla otro punto de vista al mencionar que, al ser superada una expectativa, se podrá percibir que un servicio es de calidad. Asimismo, menciona que complacer al usuario es el resultado de la calidad percibida por el mismo. Por tanto, finaliza mencionando que no está claro si existe una influencia de la calidad del servicio sobre la satisfacción o es la satisfacción quien ejerce un impacto sobre la calidad del servicio. sin embargo, lo que si queda claro es que tanto la calidad de servicio como la satisfacción del usuario se encuentran relacionadas.

(Salim et al., 2017) El agrado de la forma en se brindan los servicios públicos se le conoce también como el agrado que sienten los usuarios con la prestación de dichos servicios. Puede definirse como la percepción que tienen los ciudadanos de la manera excelente en que se brindan los servicios y bienes por parte del gobierno. El autor menciona que, en otros estudios, se ha probado que la satisfacción está

altamente determinada por la manera de excelencia en que se producen los servicios, lo que genera confianza y valor público en los ciudadanos. Además, se ha demostrado que un punto sumamente importante es la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda el estado. Por ello, se genera la satisfacción de los ciudadanos.

Según (Cueva Paredes, 2019), En la tesis acerca de la creación de valor público a través de la simplificación administrativa en el centro Mejor Atención al Ciudadano de plaza norte, concluye que después de analizar diferentes experiencias colombianas y brasileñas, se determinó que el trabajo cercano entre los administrados, los gestores públicos y la tecnología, a través del establecimiento de normas claras, de un buen diseño tecnológico en sus plataformas integradas, de un buen proceso de atención en las ventanillas multiservicios y de trámites realizados por su página web; permitirán satisfacer al usuario, ya que podrán percibir que el estado puede brindar un servicio veloz y sencillo. Por consiguiente, generará valor público en el centro MAC. Por otro lado, resaltó que se debe contar con presupuesto necesario para reestructurar constantemente el proyecto, pues debe haber una actualización continua de las plataformas integradas. Por último, el autor finalizó mencionando que, si se cumple con todo lo detallado, se estaría cumpliendo con las tres dimensiones del triángulo estratégico de Moore, el cual ayuda al sector público a crear valor.

Según (Álvarez, 2018) en la tesis acerca de gestión, atención al administrado y el servicio que se brinda en un gobierno local. Se concluyó seis puntos importantes. El primero destaca que el nivel de servicio que se brinda en el municipio de Santa Anita está determinado por el grado de gestión y el tipo de atención, con un porcentaje de eficacia predictiva de 56,4%". Asimismo, en los cinco puntos restantes se concluyó que según las dimensiones tales como; "aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, en la gestión y atención al cliente" contribuyen en la "calidad de servicio" en un 27.6%, 29.1%, 20.4%, 51.9%, 25.5% respectivamente, según la eficacia predictiva de R2 de Nagelkerke.

Según (Rodríguez, 2017), En su tesis aborda el tema de modernizar la gestión estatal y la forma de atender a los ciudadanos en una entidad pública. Se llegó a las presentes conclusiones:

La modernidad en la gestión estatal cuenta con una percepción regular por parte de la mayoría de los ciudadanos de Trujillo, mientras que una minoría de ciudadanos percibe la modernización del estado de buena manera.

Tres quintos de los encuestados respondieron que el nivel de atención al ciudadano es regular y los dos quintos de los encuestados consideran que es mala.

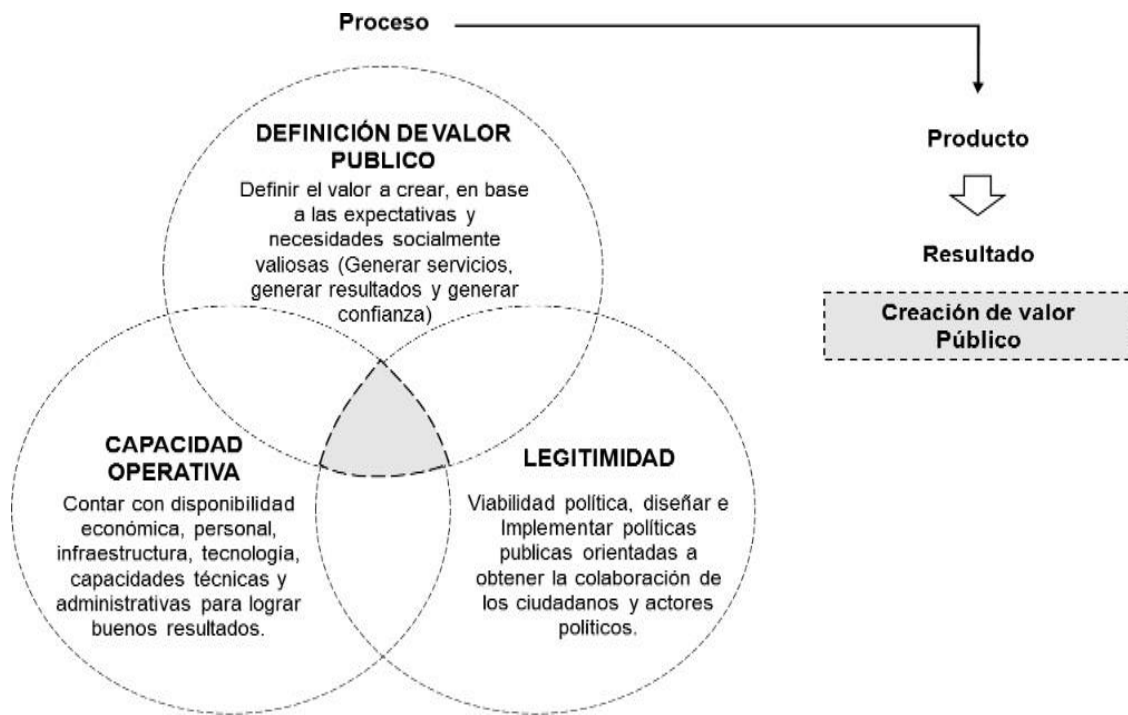
La edad de los usuarios influye a la cantidad de veces que se accede a las herramientas TIC, ya que los usuarios que están personas que se encuentran entre 18 a 35 años de vida, conocen como usar estas herramientas, y el resto desconoce su existencia.

Debido al resultado del test de Correlación de Spearman, se dedujo que “relación entre la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano es directa y alta”

(Moore, 1998) A continuación, se describirá el Triángulo Estratégico de Creación de Valor de Moore: el triángulo de valor está orientada a crear valor público y se divide en tres dimensiones

Figura 1

Triangulo Estratégico de Creación de Valor de Mark Moore



III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de Investigación

De acuerdo con (Esteban Nieto, 2018) “La investigación aplicada o de carácter tecnológico es otro tipo de investigación científica que conduce a la transformación material de las sociedades en el mundo”. Por lo tanto, la presente investigación fue de tipo aplicada, ya que según (Valderrama, 2013) el estudio aplicado en si está determinado por los descubrimientos que podría obtener el investigador, del cual se pueden sacar conclusiones y teorías para mejorar la forma de vida de las personas en general.

Como no ha habido ninguna manipulación con nuestra variable, el presente trabajo de investigación fue de tipo no experimental descriptivo.

Diseño de la Investigación

Se utilizó una investigación de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, ya que en esta investigación se explicó de forma detallada la situación problemática, se realizó en un período de tiempo concreto y se describió la realidad problemática a través de la correlación de dos variables.

Entonces, en la presente investigación se aplicó un diseño no experimental. Debido a que se observó sin hacer variaciones, ni manipulaciones en las variables para ver el efecto que causa sobre las otras variables.

Según (Hernández Sampieri, 2018) cuando se trata de un estudio no experimental, hay que tener en cuenta que no existe manipulación de las variables, ni de las situaciones o sucesos, más bien se trata de la observación y el análisis por parte del investigador, quien no realiza, ni provoca ninguna situación de manera intencional para obtener resultados diferentes. Además, en la investigación no experimental no se puede influir sobre las variables, ya que muchas veces se trata de hechos que sucedieron, por lo tanto, no se puede cambiar ello.

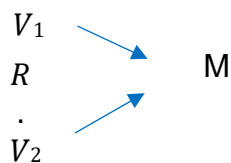
Asimismo, se usó el diseño transversal por el cual se recolectaron los datos de una investigación en un periodo de tiempo determinado. Según (Hernández Sampieri, 2018) la finalidad es brindar una descripción detallada de las variables y asimismo

brindar un análisis de la relación e interrelación en un momento de tiempo determinado. Adicionalmente, el nivel de investigación que se utilizó fue de tipo descriptivo, el cual se avocó a detallar la situación de un determinado grupo de individuos, personas, entidades, cosas o variables para exponer, explicar y/o narrar dicha situación, sin afectar el entorno.

Según, (Hernández Sampieri, 2018) “Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El propósito de este tipo de diseños es proporcionar la descripción de una o más variables.

Por último, el nivel de investigación que se empleó fue de tipo correlacional, el cual consistió en especificar el vínculo que puede existir entre dos o más variables en un tiempo específico. Según, (Hernández Sampieri, 2018) en cuanto al diseño de causa y correlación, hay que estar atentos, ya que pueden estar limitadas únicamente a determinar las relaciones de las variables, haciendo a un lado el tema de la causalidad o quizá pretender solo analizar las relaciones causales.

Diseño de investigación:



Leyenda:

V₁: Variable 1 – Gestión Pública

V₂: Variable 2 – Valor Público

R: relación entre V₁ y V₂

M: Muestra

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Gestión Pública

Definición conceptual

“La Gestión Pública” son todas las acciones y esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos, el desarrollo social, económico y educativo, que son ejecutados por estado y por entidades públicas, como son: “el gobierno central, el gobierno regional y el gobierno local”, los cuales tienen como objetivo brindar calidad de vida a sus ciudadanos.

Según, (Aliaga, 2016) “la Gestión Pública son todas las acciones, actividades, procedimientos y esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos, el desarrollo social, la economía y la educación que son ejecutadas por estado y entidades públicas como los son el gobierno central, gobierno regional y el gobierno local con el objetivo de brindar calidad de vida a sus ciudadanos, mantener el bienestar de las personas.”

Definición operacional

Se analizó el nivel gobierno abierto de la “Gestión Pública”. Asimismo, Se evaluó la implementación del gobierno digital en la “Gestión Pública”. Además, Se midió la gestión por procesos de la “Gestión Pública”. Por último, Se evaluó a los servidores en la “Gestión Pública”.

Dimensiones e Indicadores

- Gobierno Abierto: Nivel de Transparencia y Nivel Participación Ciudadana
- Gobierno Digital: Implementación Servicios Digitales y Recursos Tecnológicos
- Gestión por procesos: Facilidad de Trámites y Agilidad de trámites.
- Servidores Públicos: Atención oportuna y Buen trato.

Escala de medición

Ordinal

Categorías

- Muy alta
- Alta

- Media
- Baja
- Muy baja

Variable Valor Público

Definición conceptual

El valor público es aquella valoración que tiene el ciudadano en referencia al servicio o bien brindado por una entidad pública. Es decir, se refiere al nivel de la importancia y cuan preciado es determinado bien público para los ciudadanos. En otras palabras, son aquellas percepciones o perspectivas que tienen los ciudadanos con respecto al logro de satisfacción y cobertura de las necesidades y expectativas colectivas. Además, es creado por el estado a través de los diversos servicios públicos, políticas públicas, normas, leyes, entre otros instrumentos con el fin de resolver las necesidades de la población. En otras palabras, el valor público es aquella percepción de satisfacción que tienen los ciudadanos al acceder a algún servicio por parte del estado.

Según, (Boza, 2014) “Se refiere a que la institución brinde servicios en cantidad suficiente a sus clientes, los ciudadanos, de tal modo que se adecuen a las características valoradas por ellos, para lograr su satisfacción de manera consistente en el tiempo”.

Definición operacional

Se evaluó la confianza, a través del valor público. También, Se midió el nivel de capacidad operativa en entidad. Finalmente, se analizó la cantidad de opiniones positivas y negativas de los usuarios.

Dimensiones e Indicadores

- Confianza: Nivel de credibilidad y Nivel de compromiso.
- Capacidad Operativa: Recursos Suficientes y Capacidad en conocimientos
- Satisfacción: Satisfacción en los servicios y Satisfacción en la Atención.

Escala de medición

Ordinal

Categorías

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

Variables y Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización – Gestión Pública

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías
Gestión Pública	<p>“La gestión pública” son aquellas acciones, actividades y procedimientos que están orientadas a cumplir determinados objetivos, los cuales brindan calidad de vida y satisfacen las necesidades de la población, con la finalidad de producir bienes y servicios de calidad a favor de la ciudadanía. Según, (Aliaga, 2016) la Gestión pública son todas las acciones, actividades, procedimientos y esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos, el desarrollo social, la economía y la educación que son ejecutadas por estado y entidades públicas como los son el gobierno central, gobierno regional y el gobierno local con el objetivo de brindar calidad de vida a sus ciudadanos, mantener el bienestar de las personas.</p>	Se analizará el nivel gobierno abierto de la “gestión pública”	GOBIERNO ABIERTO	Nivel de Transparencia	Ordinal	<p>Muy alta Alta Media Baja Muy baja</p>
				Nivel Participación Ciudadana	Ordinal	
		Se evaluará la implementación del gobierno digital en la “gestión pública”.	GOBIERNO DIGITAL	Implementación Servicios Digitales	Ordinal	
				Recursos Tecnológicos	Ordinal	
		Se medirá la gestión por procesos de la “gestión pública”.	GESTION POR PROCESOS	Facilidad de Trámites	Ordinal	
				Agilidad de Trámites	Ordinal	
		Se evaluará a los servidores públicos.	SERVIDORES PÚBLICOS	Atención Oportuna	Ordinal	
				Buen Trato	Ordinal	

Nota. Elaboración Propia

Tabla 2

Operacionalización – Valor Público

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	
Valor Público	El valor público es aquella valoración que tiene el ciudadano en referencia al servicio o bien brindado por una entidad pública. Es decir, se refiere al nivel de la importancia y cuanpreciado es determinado bien público para los ciudadanos. Según, (Boza, 2014) “Se refiere a que la institución brinde servicios en cantidad suficiente a sus clientes, los ciudadanos, de tal modo que se adecuen a las características valoradas por ellos, para lograr su satisfacción de manera consistente en el tiempo”.	Se evaluará la confianza, a través del Valor Público.	CONFIANZA	Nivel de credibilidad	Ordinal	Muy alta	
				Nivel de compromiso	Ordinal		
		Se medirá el nivel de capacidad operativa en la entidad.	CAPACIDAD OPERATIVA	Recursos Suficientes	Ordinal		Alta
				Capacidad en conocimientos	Ordinal		Media
		Se analizará la cantidad de opiniones positivas y negativas de los usuarios.	SATISFACCIÓN	Satisfacción en los servicios	Ordinal		Baja
				Satisfacción en la atención	Ordinal		Muy baja

Nota. Elaboración Propia

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población

Estuvo comprendida por el promedio de ciudadanos que realizan trámites y/o consultas en la municipalidad de Jesús María, el cual es de 300 usuarios por día. Por lo que, al mes el número de usuarios que asisten a la Municipalidad, asciende a 7800, esta es la cantidad que representa el total de la población.

Muestra

Con respecto la muestra se puede denotar que se tiene una cantidad amplia de población. Por lo que, se aplicó el muestreo de tipo probabilístico simple para el cual se utilizó la siguiente fórmula.

$$\frac{z^2 pq * N}{Ne^2 + z^2 pq}$$
$$\frac{196^2 * 0.5 * 0.5 * 7800}{7800 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 366$$

Entonces, a través de la fórmula de muestreo probabilístico, se determinó la muestra de 366 ciudadanos.

Criterios de Inclusión

- Ciudadanos que acudan a la MDJM
- Ciudadanos que realicen algún tipo de trámites en la MDJM

Criterios de Exclusión

- Ciudadanos que no hayan usado ningún servicio de la municipalidad.
- Ciudadanos que no deseen participar de la encuesta

Muestreo

En relación a la selección de la muestra piloto o muestreo se realizó a 60 usuarios o ciudadanos que accedieron al servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

Unidad de Análisis

Estuvo comprendida por usuarios o ciudadanos que acudieron a la MDJM

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Validez y Confiabilidad

Con respecto a la técnica, que se efectuó fue la encuesta “Encuesta para medir el valor público y su relación con la Gestión Pública” a un total 366 de usuarios o ciudadanos los cuales son nuestro espacio muestral.

Para la validez y la confiabilidad se consideró una muestra de 60 encuestados usuarios o ciudadanos que accedieron al “servicio de atención” en la municipalidad de Jesús María.

Para la muestra poblacional se recogió un número equivalente a la fórmula muestral, considerando una población de un día de atención.

En relación al instrumento se aplicó un cuestionario que consta de dos partes, la primera permitió describir la Gestión Pública y en su segunda parte describió el valor público de la municipalidad de Jesús María.

3.4. Procedimientos

Los datos se obtuvieron en la municipalidad de Jesús María, los cuales se recolectaron por medio de encuestas digitales con el aplicativo “Google Forms” Además, cabe mencionar que dichas encuestas se realizaron desde un celular, donde una persona capacitada lleno los datos de cada encuestado. Para ello, se explico acerca de la investigación académica que se estuvo realizando y se pidió el consentimiento a la institución pública y a los ciudadanos que asistieron a la municipalidad a realizar cualquier tipo de trámite.

3.5. Método de análisis de datos

Con respecto al método de investigación se desarrolló una encuesta, la cual consistió de la descripción de la gestión pública, y la descripción del valor público que genera la municipalidad de Jesús maría en el ciudadano.

Entonces, en relación al análisis de datos se hizo una breve descripción sobre los resultados. Además, se hizo un análisis estadístico de los datos obtenidos en la municipalidad, con el fin de responder a la problemática y lograr los objetivos de la presente investigación, mediante la evaluación de frecuencias y el nivel de correlación, los cuales fueron procesados a través del Excel y el sistema SPSS.

Por lo que, se presentaron tablas y figuras. Además, se hizo la contratación de la hipótesis con el objetivo de determinar, si es aceptada o rechazada.

3.6. Aspectos éticos

Con el objetivo de garantizar veracidad, el presente trabajo de investigación cuenta con argumentos de diversos autores de artículos y tesis nacionales e internacionales, a fin de fundamentar científicamente el trasfondo de la investigación. Cabe señalar que cada uno de estos argumentos fueron citados correctamente considerando sus respectivos autores; cumpliendo de esta manera uno de los principios éticos, no maleficencia, ya que se está respetando el derecho de autor.

Además, la encuesta se realizó a los ciudadanos que acuden a la Municipalidad de Jesús María, la cual fue de manera anónima y confidencial, para que así se respete la información personal de cada uno de los implicados.

Cabe resaltar que los datos recolectados no fueron manipulados por algún interés personal de los investigadores, puesto que se quiso demostrar la legitimidad del presente trabajo de investigación. Por tanto, bajo el principio de veracidad, los investigadores se hacen responsables de todo lo prescrito en la investigación.

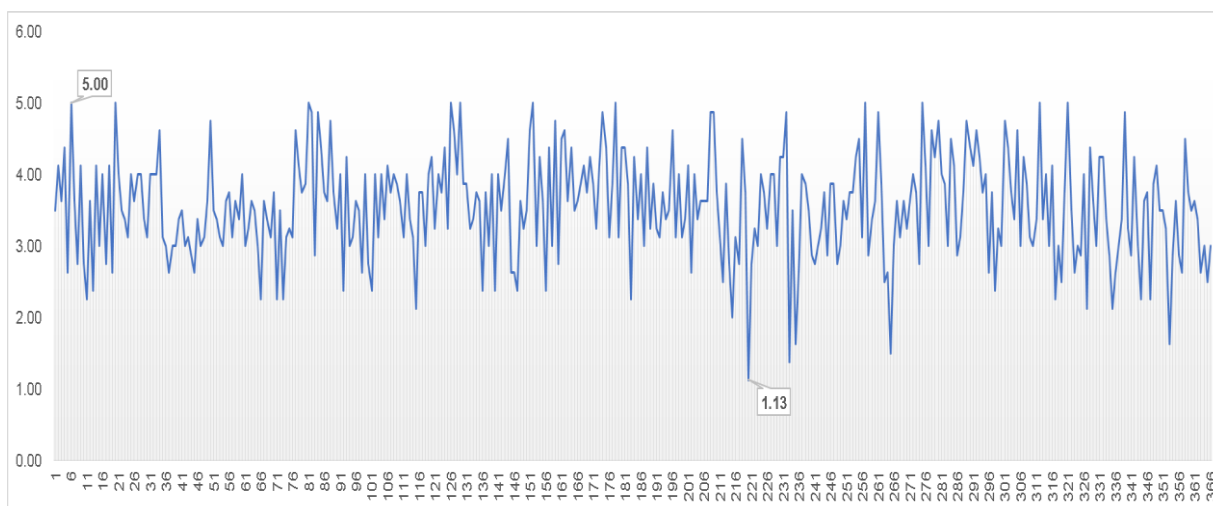
IV.RESULTADO

En relación a esta sección se consideraron los objetivos específicos con sus respectivos indicadores de medida, siendo estos los siguientes:

Con respecto al objetivo específico (1): **“Identificar el nivel de la Gestión Pública en la Municipalidad de Jesús María”**.

Figura 2

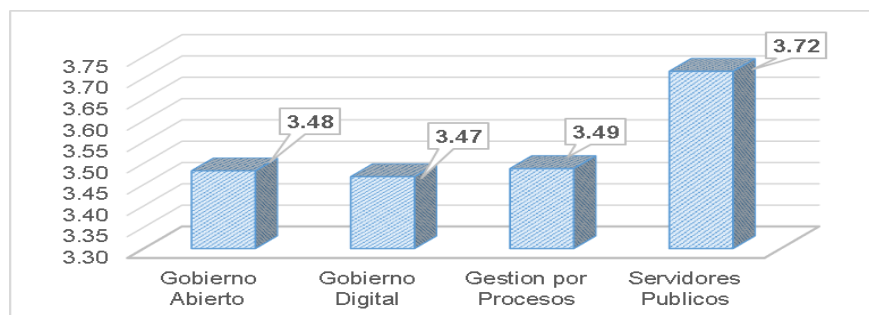
*Descripción del “Nivel de la Gestión Pública” según los 366 Usuarios o Administrados Encuestados en la Municipalidad de Jesús María, Enero 2022
(Escala Ordinal)*



Nota. En la figura se visualiza que el valor mínimo de Gestión Pública es 1.13, el cual es considerado como *“Muy Baja”* y el valor máximo es 5.00, el cual es considerado como *“Muy Alta”*. El promedio es de 3.54, el cual es considerado *“Media”* y la mediana es de 4.00, el cual es considerado como *“Alta”* lo que significa que el 50% de la muestra, valora con una cifra menor a 4.00 y el otro 50% valora con una cifra mayor a 4.00.

Figura 3

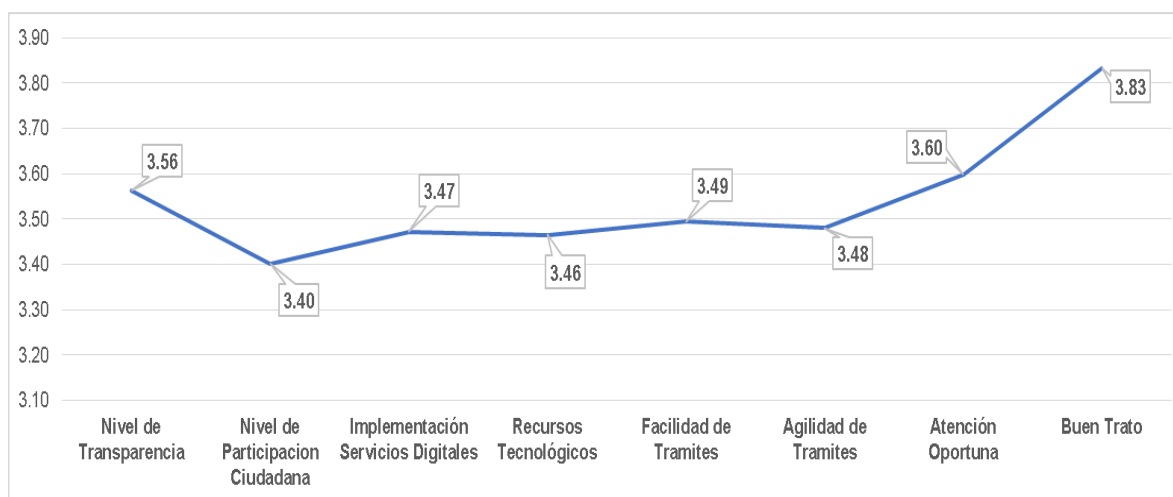
Descripción del “nivel de la Gestión Pública” según las dimensiones en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal)



Nota. En la figura se visibiliza que la dimensión “*Gobierno Digital*” cuenta con un valor de 3.47 “*Media*”, siendo este el valor mínimo de las dimensiones. Adicionalmente, se observa que la dimensión “*Servidores Públicos*” cuenta con un valor de 3.72 “*Media*”, siendo este el valor máximo de los indicadores.

Figura 4

Descripción del “nivel de la Gestión Pública” según los indicadores en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal)



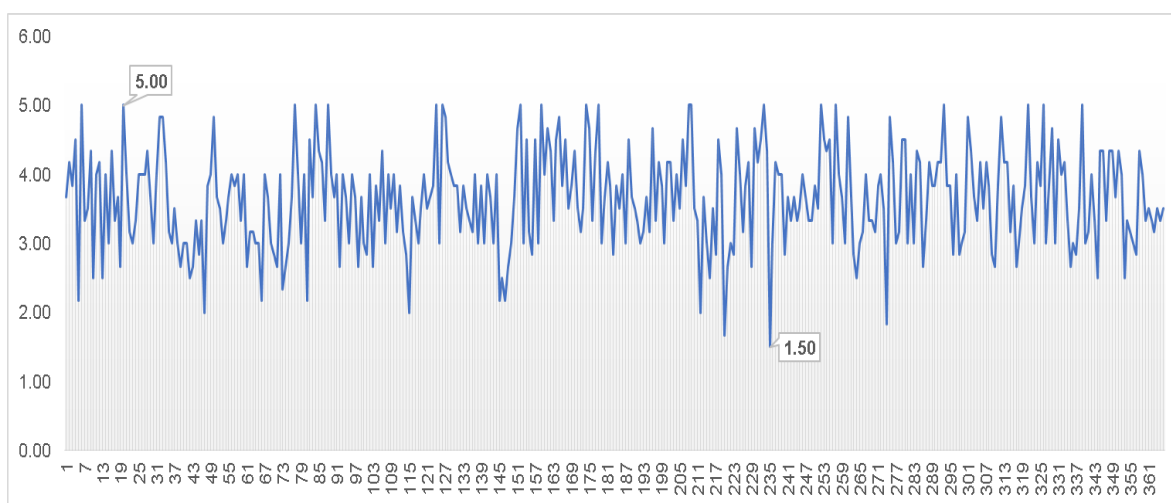
Nota. La figura plasma que el indicador “*Nivel de Participación Ciudadana*” cuenta con un valor de 3.40 “*Media*”, siendo este el valor mínimo de los indicadores. Asimismo, se observa que el indicador “*Buen Trato*” cuenta con un valor de 3.83

“Media”, siendo este el valor máximo de los indicadores. Además, el promedio de los indicadores de la variable “Gestión Pública” es de 3.54 “Media”.

Referente al objetivo específico (2): “Identificar el nivel del Valor Público en la Municipalidad de Jesús María.”

Figura 5

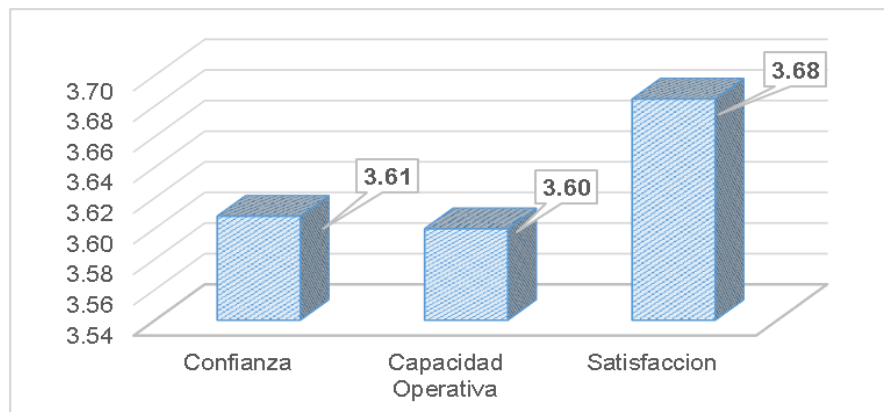
Descripción del “nivel del Valor Público” según los 366 usuarios o administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal)



Nota. En la figura se visualiza que el valor mínimo de Valor Público es 1.50, el cual es considerado como “Muy Baja” y el valor máximo es 5.00, el cual es considerado como “Muy Alta”. El promedio es de 3.63, el cual es considerado “Media” y la mediana es de 4.00, el cual es considerado como “Alta” lo que significa que el 50% de la muestra, valora con una cifra menor a 4.00y el otro 50% valora con una cifra mayor a 4.00.

Figura 6

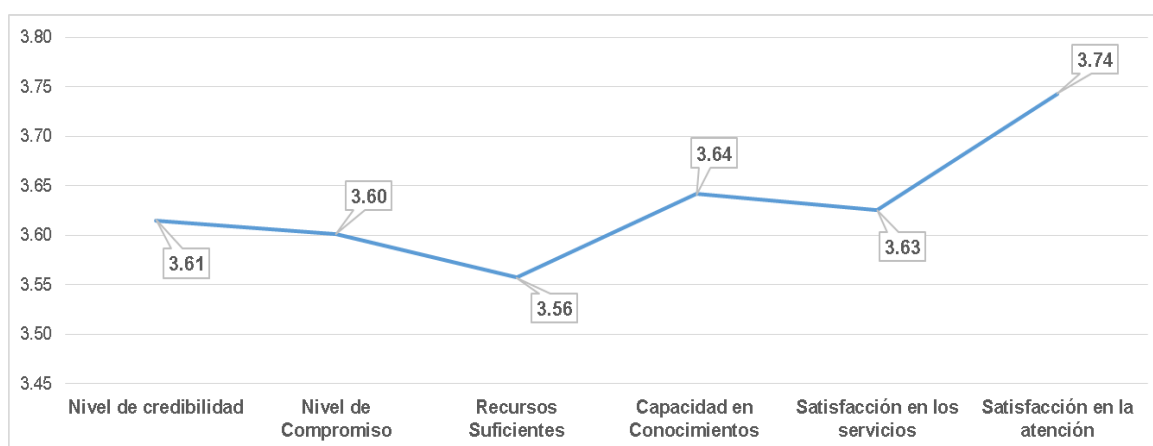
Descripción del “nivel de la Valor Público” según las dimensiones en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal)



Nota. La figura refleja que la dimensión “Confianza” la cual cuenta con un valor de 3.61 “Medio”, siendo este el valor mínimo de las dimensiones. También, se observa que la dimensión “Satisfacción” cuenta con un valor de 3.68 “Medio”, siendo este el valor máximo de los indicadores.

Figura 7

Descripción del “nivel de la Valor Público” según los indicadores en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal)



Nota. En la figura se visualiza que el indicador “Recursos suficientes” cuenta con un valor de 3.56 “Media”, siendo este el valor mínimo de los indicadores. Asimismo, se observa que el indicador “Satisfacción en la atención” cuenta con un

valor de 3.74 “Media”, siendo este el valor máximo de los indicadores. Además, el promedio de los indicadores de la variable Valor Público es de 3.63 “Media”.

Prueba de Hipótesis

Para la realización del análisis estadístico de los datos recolectados de 366 encuestas y para la elaboración de la interpretación, se tomaron en cuenta “El Coeficiente de Correlación de Spearman” y “El Coeficiente de Correlación de Pearson”. Por consiguiente, se detalla las tablas de escalas de coeficiente de correlación, según cada autor.

Tabla 3

“Escala de relación según Pearson”

Coeficiente	Relación
-1.00	“Correlación negativa perfecta”
-0.90	“Correlación negativa muy fuerte”
-0.75	“Correlación negativa considerable”
-0.50	“Correlación negativa media”
-0.25	“Correlación negativa débil”
-0.10	“Correlación negativa muy débil”
0.00	“No existe correlación alguna entre las variables”
+0.10	“Correlación positiva muy débil”
+0.25	“Correlación positiva débil”
+0.50	“Correlación positiva media”
+0.75	“Correlación positiva considerable”
+0.90	“Correlación positiva muy fuerte”
+1.00	“Correlación positiva perfecta”

Nota. Elaboración Propia, basado en (Hernandez, 2014)

Tabla 4

“Escala de relación según Rho de Spearman”

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	“Correlación negativa perfecta”
-0.76 a -0.90	“Correlación negativa muy fuerte”
-0.51 a -0.75	“Correlación negativa considerable”
-0.11 a -0.50	“Correlación negativa media”
-0.01 a -0.10	“Correlación negativa débil”
0.00	“No existe correlación”
+0.01 a +0.10	“Correlación positiva débil”
+0.11 a +0.50	“Correlación positiva media”
+0.51 a +0.75	“Correlación positiva considerable”
+0.76 a +0.90	“Correlación positiva muy fuerte”
+0.91 a +1.00	“Correlación positiva perfecta”

Nota. Elaboración (Mondragón Barrera, 2014)

En base al objetivo específico (3): **“Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la Confianza en la Municipalidad de Jesús María”.**

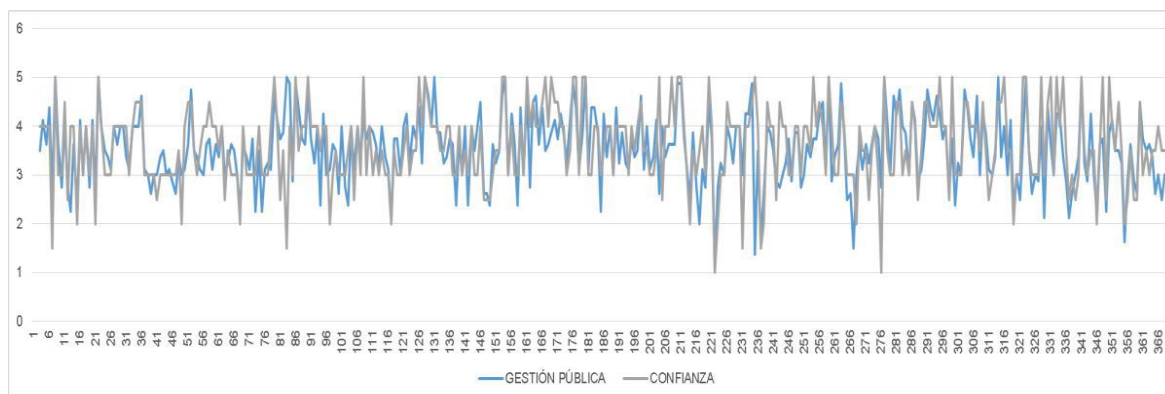
H₁: “La relación del nivel de la Gestión Pública con la Confianza, es directa”.

H₀: “La relación del nivel de la Gestión Pública con la Confianza, no es directa”.

Figura 8

Relación de la “Gestión Pública” con “la Confianza”, según los 366 usuarios o administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022

(Escala Ordinal)



Nota. En la figura se visualiza que la dimensión “Confianza” con la variable “Gestión Pública” tiene como “Coeficiente de correlación de Pearson” un valor de 0.66, lo que quiere decir que la relación entre la dimensión y la variable previamente mencionada es “Positiva Media”, ya que el grado de confiabilidad con la que se hace la afirmación es de 66%.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y “la Confianza” en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022.

<i>Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y “la Confianza”</i>		<i>Gestión Pública</i>	<i>Confianza</i>	
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Gestión Pública</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	1.000	.679**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	<.001
	<i>N</i>		366	366
	<i>Confianza</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	.679**	1.000
<i>Sig. (bilateral)</i>		<.001	.	
<i>N</i>		366	366	

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

Nota. En la tabla se visualiza que el “*Coefficiente de correlación de Spearman*” arroja un valor de 0.679, lo que significa que el 67.9% de los datos de la dimensión y la variable previamente mencionada se encuentran relacionadas. Esta afirmación se realiza con un grado de error de 1%, es decir, que la probabilidad de acertar es de 99%, Dicho en otras palabras, mientras la variable “*Gestión Pública*” incrementa, la dimensión “*Confianza*” también lo hace en 0.679. Obteniendo así un nivel de “*Correlación Positiva Considerable*”. Además, el nivel de significancia es de 0.001, el cual al ser menor a $\alpha=0.05$, se acepta la hipótesis planteada. H_3 : “*La relación del nivel de la Gestión Pública con la Confianza, es directa*”.

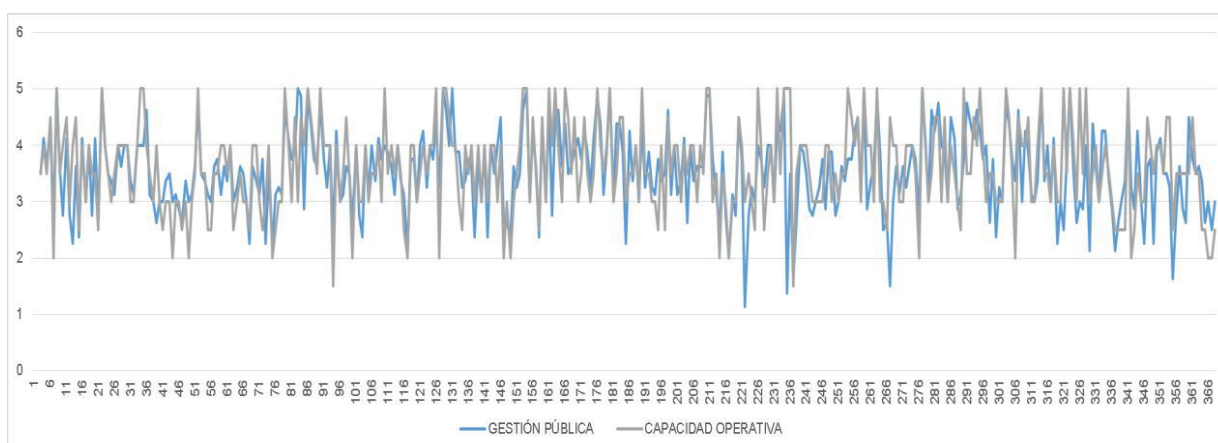
Referente al objetivo específico (4): “**Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la Capacidad Operativa en la Municipalidad de Jesús María.**”

H_1 : “*La relación del nivel de la Gestión Pública con la Capacidad Operativa, es directa.*”

H_0 : “*La relación del nivel de la Gestión Pública con la Capacidad Operativa, no es directa.*”

Figura 9

Relación de la “Gestión Pública” con “la Capacidad Operativa” según los 366 usuarios o administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal)



Nota. En la figura se refleja que la dimensión “*Capacidad Operativa*” con la variable “*Gestión Pública*” tiene como “*Coefficiente de correlación de Pearson*” un valor de 0.65, lo que resulta que la relación entre la dimensión y la variable previamente

mencionada es “*Positiva Media*”, ya que el grado de confiabilidad con la que se hace la afirmación es de 65%.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y “la Capacidad Operativa” en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022.

<i>Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y “la Capacidad Operativa”</i>		Gestión Pública	Capacidad operativa	
Rho de Spearman	Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1.000	.669**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	366	366
	Capacidad operativa	Coeficiente de correlación	.669**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	366	366

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

Nota. Se puede visualizar que el “*Coeficiente de correlación de Spearman*” arroja un valor de 0.669, lo que significa que el 66.9% de los datos de la dimensión y la variable previamente mencionada se encuentran relacionadas. Esta afirmación se realiza con un grado de error de 1%, es decir, que la probabilidad de acertar es de 99%, Dicho en otras palabras, mientras la variable “*Gestión Pública*” incrementa, la dimensión “*Capacidad operativa*” también lo hace en 0.669. Obteniendo así un nivel de “*Correlación Positiva Considerable*”. Además, “el nivel de significancia” es de 0.001, el cual al ser menor a $\alpha=0.05$, se acepta la hipótesis planteada. H_4 : “*La relación del nivel de la Gestión Pública con la Capacidad Operativa, es directa.*”

Con respecto al objetivo específico (5): “**Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción en la Municipalidad de Jesús María.**”

H_1 : “*La relación del nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción, es directa.*”

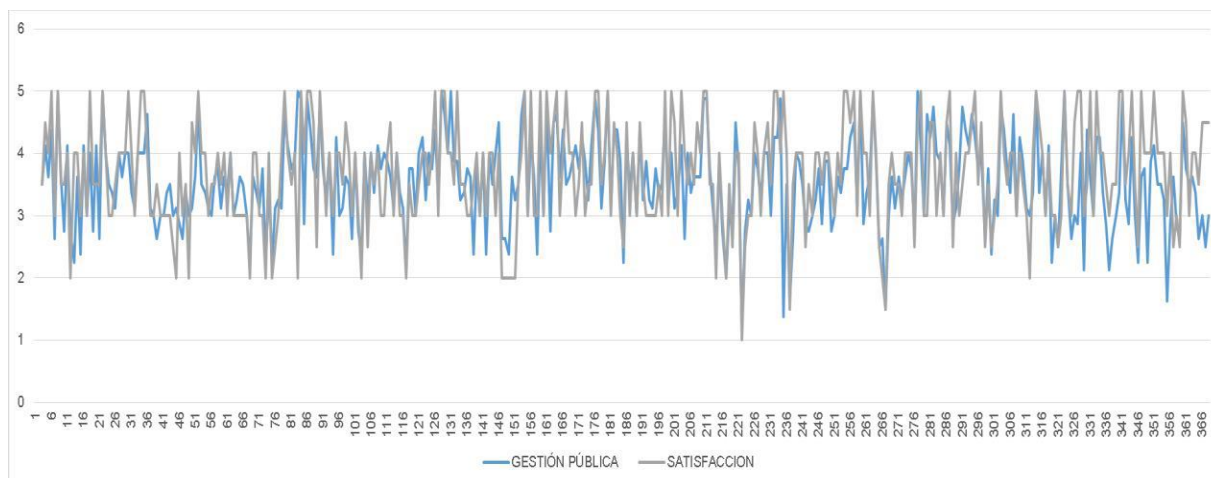
H_0 : “*La relación del nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción, no es directa.*”

Figura 10

Relación de la “Gestión Pública” con “la Satisfacción” según los 366 usuarios o

administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022

(Escala Ordinal)



Nota. En la figura se visualiza que la dimensión “Satisfacción” con la variable “Gestión Pública” tiene como “Coeficiente de correlación de Pearson” un valor de 0.66, lo que se interpreta que la relación entre la dimensión y la variable previamente mencionada es “Positiva Media”, ya que el grado de confiabilidad con la que se hace la afirmación es de 66%.

Tabla 7

Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y “la Satisfacción” en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022.

<i>Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y “la Satisfacción”</i>		Gestión Pública	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.657**
		N	. 366
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.657**
		Sig. (bilateral)	<.001 .
	N	366	

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

Nota. En la tabla se visualiza que el “*Coefficiente de correlación de Spearman*” arrojo un valor de 0.657, lo que significa que el 65.7% de los datos de la dimensión y la variable previamente mencionada se encuentran relacionadas. Esta afirmación se realiza con un grado de error de 1%, es decir, que la probabilidad de acertar es de 99%, Dicho en otras palabras, mientras la variable “*Gestión Pública*” incrementa, la dimensión “*Satisfacción*” también lo hace en 0.657. Obteniendo así un nivel de “*Correlación Positiva Considerable*”. Además, “el nivel de significancia” es de 0.001, el cual al ser menor a $\alpha=0.05$, se acepta la hipótesis planteada. H_5 : “*La relación del nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción, es directa.*”

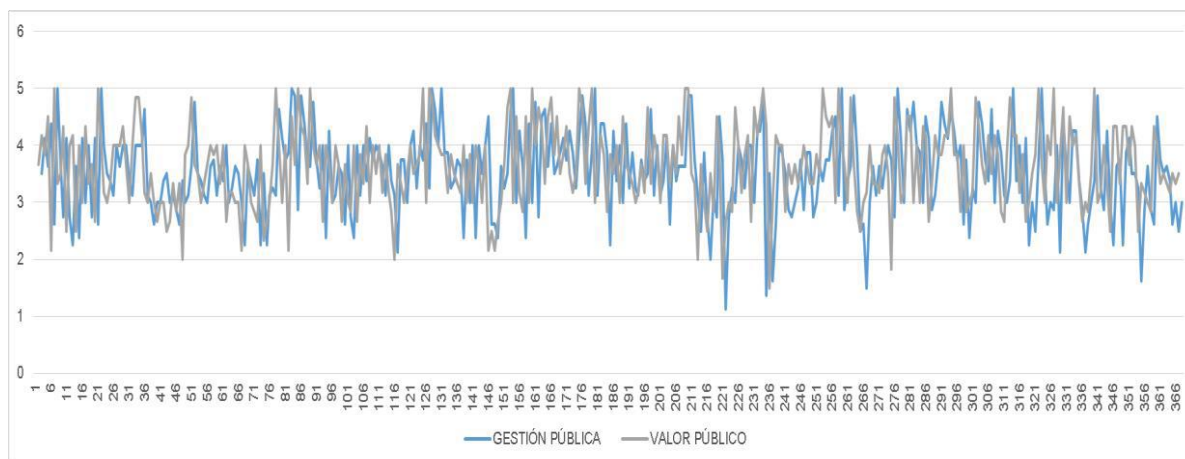
Con respecto al objetivo específico (6): “**Relación entre la Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María.**”

H_1 : “*La relación entre la Gestión Pública y el Valor Público, es directa.*”

H_0 : “*La relación entre la Gestión Pública y el Valor Público, no es directa.*”

Figura 11

Relación de la “Gestión Pública” y el “Valor Público” según los 366 usuarios o administrados encuestados en la Municipalidad de Jesús María, enero 2022 (Escala Ordinal)



Nota. En la figura se visualiza que la variable “*Gestión Pública*” con la variable “*Valor Público*” tiene como “*Coefficiente de correlación de Pearson*” un valor de 0.76, lo que se entiende que la relación entre las variables previamente mencionadas es “*Positiva Considerable*”, ya que el grado de confiabilidad con la que se hace la afirmación es de 76%.

Tabla 8

*Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y el “Valor Público” en la
Municipalidad de Jesús María, enero 2022*

<i>Correlación de Spearman entre la “Gestión Pública” y el “Valor Público”</i>			<i>Gestión Pública</i>	<i>Valor Público</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Gestión Pública</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	1.000	.770**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	<.001
		<i>N</i>	366	366
	<i>Valor Público</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	.770**	1.000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	<.001	.
		<i>N</i>	366	366

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

Nota. En la tabla se visualiza que el “*Coeficiente de correlación de Spearman*” arroja un valor de 0.770, lo que significa que el 77% de los datos de las variables previamente mencionadas se encuentran relacionadas. Esta afirmación se realiza con un grado de error de 1%, es decir, que la probabilidad de acertar es de 99%, Dicho en otras palabras, mientras la variable “*Gestión Pública*” incrementa, la variable “*Valor Público*” también lo hace en 0.770. Obteniendo así un nivel de “*Correlación Positiva muy fuerte*”. Además, el “nivel de significancia” es de 0.001, el cual al ser menor a $\alpha=0.05$, se acepta la hipótesis planteada. H_6 : “*La relación entre la Gestión Pública y el Valor Público, es directa.*”

V.DISCUSIÓN

En relación a esta sección, se realizará la confrontación de los resultados obtenidos en la presente investigación con los resultados de los diferentes autores mencionados a lo largo de este trabajo, así como también se hará mención de las teorías de *“La Gestión Pública”* y *“El Valor Publico”*, las cuales han sido motivo de uso para este trabajo de investigación con la intención de respaldar y/o sustentar cada resultado.

Con respecto a los resultados estadísticos obtenidos en la presente Investigación se encontraron los siguientes factores:

En principio, se tiene el primer objetivo específico, en el cual se ***identificó el “nivel la Gestión Pública en la Municipalidad de Jesús María, 2022”***, donde el promedio de los resultados obtenidos es de 3.54, el cual según la escala de valoración es considerado como “Medio” y la mediana es de 4.00, el cual es considerado como “Alta”. En otras palabras, “el nivel de *Gestión Pública*” en la Municipalidad de Jesús María, el cual se encuentra influenciado por las dimensiones del gobierno abierto, gobierno digital, gestión por procesos y servidores públicos, cuenta con una categorización que se encuentra en una escala media; coincidiendo con lo acotado por, (Rodriguez, 2017) en la tesis: “Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo – 2018”, ya que concluyo que “La modernización de la gestión pública cuenta con una percepción regular por parte de la mayoría de los ciudadanos de Trujillo”, estos hallazgos confirman los resultados expuestos en la presente tesis.

A continuación, se tiene el segundo objetivo específico, en el cual se ***identificó el “nivel del Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022”***, donde el promedio es de 3.63, el cual es considerado como “Medio” y la mediana es de 4.00, el cual es considerado como “Alta”. Por lo tanto, al obtenerse como resultado una categoría “Media” de Valor Publico en la Municipalidad de Jesús María, se encuentra una similitud con los resultados de (Cueva Paredes, 2019), en la tesis titulada *“Incidencia de la Aplicación de la Simplificación Administrativa en la Creación de Valor Público en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Caso: Mac Lima Norte – 2018”*, ya que concluyó que, si se cumple con las tres

dimensiones del triángulo estratégico de Moore, esto ayudaría a crear valor en sector público. Por consiguiente, se acepta el antecedente, ya que, si no se aplica las tres dimensiones del triángulo estratégico de Moore, no podría incrementar el nivel del “*Valor Público*” en la Municipalidad de Jesús María.

Posteriormente, se tiene el tercer objetivo específico, en el cual se determinó de qué manera se **relaciona “el nivel la Gestión Pública y la confianza en la Municipalidad de Jesús María, 2022”**, donde el “*coeficiente de correlación de Spearman*” arrojó un valor de 0.679, lo que significa que el 67.9% de los datos de la dimensión y la variable previamente mencionada se encuentran relacionadas, obteniendo así un nivel de “*Correlación Positiva Considerable*”. En referencia a lo acotado por el autor (Cueva Paredes, 2019) El nivel de confianza del ciudadano peruano en las instituciones, “es más desconfiado y cree menos en la democracia que el promedio latinoamericano”. Por lo tanto, estas descripciones determinan que la confianza en la gestión pública es “bajo”, mientras que, en la Municipalidad de Jesús María, el resultado es “positiva considerable”. Por lo tanto, se concluye que los resultados no concuerdan y se rechaza el antecedente.

Luego, se tiene el cuarto objetivo específico, en el cual se determinó de qué manera se **relaciona “la Gestión Pública y la capacidad operativa en la Municipalidad de Jesús María, 2022”**, donde el “*coeficiente de correlación de Spearman*” arrojó un valor de 0.669, lo que significa que el 66.9% de los datos de la dimensión y la variable previamente mencionada se encuentran relacionadas, obteniendo así un nivel de “*Correlación Positiva Considerable*”. Estos hallazgos concuerdan con lo mencionado por el autor (Moore, 1998) quien aportó el instrumento denominado el triángulo estratégico, el cual cuenta con tres puntos importantes para dar apoyo a los funcionarios públicos para elaborar iniciativas y proyectos de valor. Siendo uno de los puntos, la capacidad operativa, que el autor hace referencia como el adecuado uso de los recursos en general, es decir, a contar con disponibilidad de recursos humanos, económicos, tecnológicos, etc. con el fin de obtener buenos resultados. Entonces, la capacidad operativa significa que los directivos son responsables de la utilización de los recursos en general y el dinero. Por lo que, se entiende que el valor público se crea mediante el control de los supervisores, que la gestión operativa exitosa requiere de una buena capacidad operativa de los

funcionarios. Por ende, la teoría de Moore coincide con los resultados obtenidos en la Municipalidad de Jesús María, ya que la capacidad operativa y la gestión pública se encuentran relacionados de manera positiva considerable.

Después, se tiene el quinto objetivo específico, en el cual se determinó de qué manera se **relaciona “la Gestión Pública y la satisfacción en la Municipalidad de Jesús María, 2022”**, donde el “coeficiente de correlación de Spearman” arrojó un valor de 0.657, lo que significa que el 65.7% de los datos de la dimensión y la variable previamente mencionada se encuentran relacionadas, obteniendo así un nivel de “*Correlación Positiva Considerable*”. Con respecto a (Salim et al., 2017) mencionan que, en otros estudios, se ha probado que la satisfacción está altamente determinada por la calidad de los servicios públicos lo que genera confianza y valor público en los ciudadanos. Además, se ha demostrado que un punto sumamente importante es la percepción de la ciudadanía en referencia a los servicios que produce el estado. Por ello, “la gestión pública” y “la satisfacción” tienen un nivel alto de correlación, lo cual, coincide con los resultados en la Municipalidad de Jesús María, al mencionar que existe una relación, ya que el nivel de correlación es positiva considerable, que en otros términos sería “Alto”.

Finalmente, se tiene el sexto objetivo específico, en el cual se “**contrasta la hipótesis de la relación entre la Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022**”, donde el “coeficiente de correlación de Spearman” arrojó un valor de 0.770, lo que significa que el 77% de los datos de las variables previamente mencionadas se encuentran relacionadas, obteniendo así un nivel de “*Correlación Positiva muy fuerte*”. En relación a la teoría de (Moore, 1998), indico que se vincula “intrínsecamente el valor público con la satisfacción del usuario, pues consideraba que el valor se encontraba en los deseos y percepciones de los ciudadanos”. Por tanto, él considera que “las acciones de crear, organizar y gestionar una institución, cuya misión era la satisfacción de las necesidades y deseos de la ciudadanía, corresponden con la persecución de la creación de valor público”. En ese sentido, este autor corrobora y acepta los resultados obtenidos en el presente objetivo específico. Asimismo, el autor (Álvarez, 2018) en su investigación titulada “Gestión Municipal, Atención al Cliente y Calidad de Servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017”, concluyó que “la calidad de servicio de

la municipalidad de Santa Anita es influenciada por la gestión y atención al cliente, con un porcentaje de eficacia predictiva de 56,4%". Esta conclusión también coincide con los resultados de la Municipalidad de Jesús María, por tanto, se confirma el antecedente.

VI.CONCLUSIONES

En el presente capítulo se darán respuestas a las interrogantes de la investigación, a los objetivos y finalmente se concluirá con la confirmación, validación, ratificación, aceptación o el rechazo de las hipótesis planteadas.

Objetivo específico (1) “Identificar el nivel de la Gestión Pública en la Municipalidad de Jesús María, 2022.”

Se concluye que el promedio es de 3.54, “Media” y la mediana es de 4.00, “Alta”. La respuesta a *¿Cuál es el “nivel de la Gestión Pública” en la Municipalidad de Jesús María, 2022?*, es “Medio”, y la hipótesis “El nivel de la Gestión Pública en la Municipalidad de Jesús María, 2022, es alta”, se rechaza.

Objetivo específico (2) “Identificar el nivel del Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022.”

Se concluye que el promedio es de 3.63, “Media” y la mediana es de 4.00 “Alta”.

Respecto a la interrogante *¿Cuál es el “nivel del Valor Público” en la Municipalidad de Jesús María, 2022?*, el nivel es “Medio”, y la hipótesis “El nivel del Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022, es medio”, se acepta.

Objetivo específico (3) “Relacionar el nivel de la Gestión Pública” con “la Confianza” en la Municipalidad de Jesús María, 2022.”

“Se concluye que el coeficiente de correlación” es de 67.9% “Correlación Positiva Considerable”. Respecto a la interrogante *¿Cuál es la relación del “nivel de la Gestión Pública” con la “Confianza” en la Municipalidad de Jesús María, 2022?*, el nivel es de “Correlación Positiva Considerable”, y la hipótesis “La relación del nivel de la Gestión Pública con la confianza en la Municipalidad de Jesús María, 2022, es directa”, se acepta.

Objetivo específico (4) “Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la capacidad operativa en la Municipalidad de Jesús María, 2022.”

“Se concluye que el coeficiente de correlación” es de 66.9% “Correlación Positiva Considerable”. Respecto a la interrogante *¿Cuál es la relación del “nivel de la Gestión Pública” con la “Capacidad Operativa” en la Municipalidad de Jesús María, 2022?*, el nivel es de “Correlación Positiva Considerable”, y la hipótesis “La relación

del nivel de la Gestión Pública con la capacidad operativa en la Municipalidad de Jesús María, 2022, es directa”, se acepta.

Objetivo específico (5) “Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción en la Municipalidad de Jesús María, 2022.”

“Se concluye que el coeficiente de correlación” es de 65.7% “*Correlación Positiva Considerable*”. Respecto a la interrogante *¿Cuál es la relación del “nivel de la Gestión Pública” con la “Satisfacción” en la Municipalidad de Jesús María, 2022?*, en nivel es de “*Correlación Positiva Considerable*”, y la hipótesis “*La relación del nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción en la Municipalidad de Jesús María, 2022, es directa*”, se acepta.

Objetivo específico (6) “Contrastar hipótesis de la relación entre la Gestión Pública y el Valor Publico en la Municipalidad de Jesús María, 2022.”

“Se concluye que el coeficiente de correlación” es de 77% “*Correlación Positiva muy fuerte*”. Respecto a la interrogante *¿Cuál es la contratación de hipótesis de la relación entre la “Gestión Pública” y el “Valor Publico” en la Municipalidad de Jesús María, 2022?*, el nivel es de “*Correlación Positiva muy fuerte*”, y la hipótesis “*El nivel de relación entre la Gestión Pública y el Valor Publico en la Municipalidad de Jesús María, 2022, es alta*”, se acepta.

VII.RECOMENDACIONES

Con respecto a las recomendaciones expuestas en el presente capítulo, se tomó en cuenta el diseño de investigación, las hipótesis y los problemas de la investigación. Asimismo, se detalló a quien va dirigida la recomendación, según su jerarquía.

En relación a lo analizado en el presente trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

1. A futuros investigadores del campo de la administración Pública

Se les recomienda que, para obtener un mejor entendimiento de la relación de las variables, se podría realizar mejoras en el instrumento, mejoras en planteamiento de las interrogantes e hipótesis de la investigación, y así obtener resultados desde otra perspectiva para su futura comparación, ya que los resultados de la presente investigación, no son absolutos.

2. A futuros investigadores del campo de la administración pública

Se les recomienda enfocarse en un nuevo diseño: pasar del diseño no experimental a un diseño experimental, manteniendo las mismas variables: "*La Gestión Pública y el Valor Público*". Obteniendo de esta manera otro enfoque para la comparación de la investigación.

3. A la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional del Municipio de Jesús María

Se le recomienda hacer una sensibilización con el objetivo de que los ciudadanos del distrito puedan tener conocimiento de la existencia de la participación ciudadana, ya que, durante la realización de la encuesta, se encontró que la mayoría de los encuestados desconocen del tema.

4. A la Gerencia de Administración de la Municipalidad de Jesús María

Se le recomienda poner énfasis en relación a los recursos administrados por la entidad, debido a que en la presente investigación se encontró que los recursos percibidos por los encuestados, no son suficientes.

5. A los Funcionarios de la Municipalidad de Jesús María

Se les recomienda tener en cuenta las dimensiones “*Confianza*”, “*Capacidad Operativa*” y “*Satisfacción*”, con la finalidad de incrementar el nivel de “*Valor Público*” en la Institución, ya que los resultados obtenidos fueron de un nivel “*Medio*”.

6. A los Funcionarios de las Gerencias y Subgerencias de cara al ciudadano de la Municipalidad de Jesús María

Se les recomienda mejorar la gestión por procesos para que haya una mayor facilidad de trámites y agilidad de trámites, y de esta manera el ciudadano se sienta a gusto y se brinde un servicio de calidad en la institución.

7. A la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad de Jesús María

Se le recomienda incrementar las capacitaciones a los servidores públicos de institución, para que los usuarios que se acerquen a la Municipalidad, se sientan más satisfechos con el servicio recibido.

REFERENCIAS

- Aliaga, C. (2016). *Fundamentos de la Gestión Pública*. Lima: ECITEC S.A.
- Álvarez, L. (s.f. de s.f. de 2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo Repositorio Digital Institucional : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19489/%c3%81lvarez_YLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Auad Rodríguez, V. (2017). Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada de innovación participativa. [Tesis de Maestría. Universidad del Desarrollo], Santiago de Chile. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boza, B. (2014). *Primero el Ciudadano Buenas Practicas en la gestion publica*. Lima: Universidad del Pacífico.
- CHILE, C. N. (2021). LEY Nº 18.695, ORGANICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES. *BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE*, 114. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=251693>
- Conejero, E. p. (2014). Valor Público: Una Aproximación Conceptual. *3C EMPRESAS*, 30-41. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%C3%9ABLICO2.pdf>
- Cueva Paredes, A. (2019). INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CREACION DE VALOR PUBLICO EN EL CENTRO DE MEJOR ATENCION AL CIUDADANO - CASO MAC LIMA NORTE-2018. [Tesis de Maestría. Universidad Católica Sedes Sapientiae], LIMA. Obtenido de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/591>
- David Bastidas, J. P. (2009). Gestión Pública. *IDEA INTERNACIONAL*, 134. Obtenido de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%ABblica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%ABblica.pdf)

- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzman*.
- Gavin, K. (2002). Creating Public Value: An analytical framework for public service reform. *Strategy Unit*, 35. Obtenido de https://www.academia.edu/23693003/Creating_Public_Value_An_analytical_framework_for_public_service_reform
- Guy, M. E. (2018). PUBLIC MANAGEMENT. *ROUTLEDGE*, 8.
- Hernández Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hughe, O. E. (2018). Public Management & Administration - Fifth Edition. *RED GLOBES PRESS*, 55.
- López-Santos, J. (2016). Innovación y Creación de Valor Público en Gobiernos Locales: Volumen 5. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas* , 17.
- MDJM, M. J. (2020). *EVALUACIÓN DE LA GESTION DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE JESUS MARIA*. LIMA: VOX POPULI.
- MML, M. M. (2020). Resolución de alcaldía N°373-2020. *MML*, 17.
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). *Informacion Cientifica*. Bogota: Iberoamericana .
- Moore, M. h. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*: Barcelona: Paidós.
- Ortiz, L. F. (2015). Como Optimizar la Gestión Pública del Perú. *Revista de investigacion UNMSM: "Gestion en el Tercer Milenio"* , 79.
- Payo, M. A., Pagani, M. L., & Galinelli, B. (2015). Estudios sobre Gestión Pública: Aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ambito provincial. *EXPERTOS EN GESTIÓN PÚBLICA*, 268.

- PCM. (2002). LEY MARCO DE MODERNIZACIÓN DE ESTADO LEY 27658. *EL PERUANO, Diario Oficial del Bicentenario*, 10.
- PCM. (2018). DECRETO SUPREMO N° 054 -2018-PCM. *EL PERUANO, Diario Oficial del Bicentenario*, 9.
- Pollit , C., & Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. New York: Oxford University Press.
- Quintanilla, D. (2017). La reforma de la gestión pública en Colombia: una aproximación a los procesos de rendición de cuentas y análisis de los indicadores de eficiencia del gasto público propuestos; Bogota – Colombia 2017. Bogotá, Colombia: Universidad nacional de Colombia.
- Quito, M. D. (2019). PRIMER PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. *SECRETARIA GENERAL DE PLANIFICACION ALCALDIA*, 35.
- Rodriguez, M. (2017). *Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018*. Lima - Peru: universidad Cesar Vallejo.
- Ros, A. (febrero de 2016). Calidad Percibida y Satisfacción del usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual; Murcia – España . Murcia, España.
- Ruiz Bolivar, C. (2013). *Instrumentos y Tecnicas de Investigacion Educativa*. Texas: DANAGA Training and Consulting.
- Salim, M., Peng, X., Almakary, S., & Karmoshi, S. (2017). The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen. *Open Journal of Business and Management*, 348-365.
- Shafritz, J. M. (2019). *DIFINING PUBLIC ADMINISTRATION: SELECTIONS FROM THE INTERNATIONAL ENCYCLOPEDIA OF PUBLIC POLICY AND ADMINISTRATION*. NEW YORK: ROUTLEDGE.
- Valderrama, S. (2013). *Metodologia de Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos.

Zapata Posada, D. P., Ladino Gaitán, A., & González Herrera, M. D. (2021). Plan Institucional de Formación y Capacitación – PIFC 2021 del Municipio de Medellín. *GOBIERNO DE MEDELLIN*, 34.

ANEXO 01

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

	Problema	Objetivos	Hipótesis
General	¿Cuál es la relación entre la Gestión Pública y el Valor Público en la municipalidad de Jesús María, 2022?	Establecer la relación entre la Gestión Pública y el Valor Público en la municipalidad de Jesús María, 2022	Existe una relación directa entre la Gestión Pública y el Valor Público en la municipalidad de Jesús María, 2022
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
Específicos (as)	(1) ¿Cuál es el nivel de la Gestión Pública?	(1) Identificar el nivel de la Gestión Pública	H1: "El nivel de la Gestión Pública es "alta"
	(2) ¿Cuál es el nivel del Valor Público?	(2) Identificar el nivel del Valor Público .	H2: "El nivel del Valor Público, es medio"
	(3) ¿Cuál es la relación del nivel de la Gestión Pública con la Confianza?	(3) Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la Confianza	H3 "La relación del nivel de la Gestión Pública con la confianza, es directa"
	(4) ¿Cuál es la relación del nivel de la Gestión Pública con la Capacidad Operativa?	(4) Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la capacidad operativa	H4: "La relación del nivel de la Gestión Pública con la capacidad operativa, es directa"
	(5) ¿Cuál es la relación del nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción?	(5) Relacionar el nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción	H5: "La relación del nivel de la Gestión Pública con la Satisfacción, es directa"
	(6) ¿Cuál es la contrastación de hipótesis de la relación entre la Gestión Pública y el Valor Público?	(6) contrastar hipótesis de la relación entre la Gestión Pública y el Valor Publico	H6: "El nivel de relación entre la Gestión Pública y el Valor Público, es alta"

ANEXO 02

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE – GESTIÓN PÚBLICA

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías
Gestión Pública	La "gestión pública" son aquellas acciones, actividades y procedimientos que están orientadas a cumplir determinados objetivos, los cuales brindan calidad de vida y satisfacen las necesidades de la población, con la finalidad de producir bienes y servicios de calidad a favor de la ciudadanía. Según, (Aliaga, 2016) la "Gestión pública" son todas las acciones, actividades, procedimientos y esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos, el desarrollo social, la economía y la educación que son ejecutadas por estado y entidades públicas como los son el gobierno central, gobierno regional y el gobierno local con el objetivo de brindar calidad de vida a sus ciudadanos, mantener el bienestar de las personas.	Se analizará el nivel gobierno abierto de la "gestión pública"	GOBIERNO ABIERTO	Nivel de Transparencia	Ordinal	Muy alta Alta Media Baja Muy baja
				Nivel Participación Ciudadana	Ordinal	
		Se evaluará la implementación del gobierno digital en la "gestión pública".	GOBIERNO DIGITAL	Implementación Servicios Digitales	Ordinal	
				Recursos Tecnológicos	Ordinal	
		Se medirá la gestión por procesos de la "gestión pública".	GESTIÓN POR PROCESOS	Facilidad de Tramites	Ordinal	
				Agilidad de Tramites	Ordinal	
		Se evaluará a los servidores públicos.	SERVIDORES PÚBLICOS	Atención Oportuna	Ordinal	
				Buen Trato	Ordinal	

ANEXO 03

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE – VALOR PÚBLICO

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías
Valor Público	El "valor público" es aquella valoración que tiene el ciudadano en referencia al servicio o bien brindado por una entidad pública. Es decir, se refiere al nivel de la importancia y cuanpreciado es determinado bien público para los ciudadanos. Según, (Boza, 2014) Se refiere a que la institución brinde servicios en cantidad suficiente a sus clientes, los ciudadanos, de tal modo que se adecuen a las características valoradas por ellos, para lograr su satisfacción de manera consistente en el tiempo.	Se evaluará la confianza, a través del "Valor Público".	CONFIANZA	Nivel de credibilidad	Ordinal	Muy alta
				Nivel de Compromiso	Ordinal	
		Se medirá el nivel de capacidad operativa en la entidad.	CAPACIDAD OPERATIVA	Recursos Suficientes	Ordinal	Alta
				Capacidad en conocimientos	Ordinal	Media
		Se analizará la cantidad de opiniones positivas y negativas de los usuarios.	SATISFACCIÓN	Satisfacción en los servicios	Ordinal	Muy baja
				Satisfacción en la atención	Ordinal	

ANEXO 04

ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON EL VALOR PÚBLICO

INSTRUCCIONES: Estimado Administrado la presente encuesta está diseñada para establecer la relación entre la gestión pública y valor público en la municipalidad de Jesús María. Por tal motivo, se pide complete la siguiente encuesta con toda veracidad y transparencia posible.

Gestión pública

ítem	Pregunta	Muy baja (1)	Baja (2)	Media (3)	Alta (4)	Muy alta (5)
1	¿Cómo calificaría usted el nivel de transparencia en la Municipalidad de Jesús María?					
2	¿Cuál cree usted que es el nivel de participación ciudadana en la Municipalidad de Jesús María?					
3	¿Cuál cree usted que es el nivel de implementación de servicios digitales en la Municipalidad de Jesús María?					
4	¿Cree usted que se cuenta con los recursos tecnológicos pertinentes en la Municipalidad de Jesús María?					
5	¿Cómo calificaría usted la facilidad para realizar los trámites en la Municipalidad de Jesús María?					
6	¿Cómo calificaría usted la agilidad de trámites en la Municipalidad de Jesús María?					
7	¿Cómo calificaría usted la atención oportuna en la Municipalidad de Jesús María?					
8	¿Cómo calificaría usted el buen trato en la Municipalidad de Jesús María?					

Valor Público

Ítem	Pregunta	Muy baja (1)	Baja (2)	Medi. (3)	Alta (4)	Muy alta (5)
1	¿Cuál cree usted que es el nivel de credibilidad de la Municipalidad de Jesús María?					
2	¿Cuál cree usted que es el nivel de compromiso en la Municipalidad de Jesús María?					
3	¿Cree usted que el personal de atención es el suficiente en la Municipalidad de Jesús María?					
4	¿Cree usted que el personal esta adecuadamente capacitado en la Municipalidad de Jesús María?					
5	¿Cuán satisfecho se siente usted con los seNicios brindados por la Municipalidad de Jesús María?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted con la atención brindada en la Municipalidad de Jesús María?					

ANEXO 05

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN PÚBLICA Y VALOR PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DE JESÚS MARÍA, 2022

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar en instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **La Gestión Pública y Valor Público en la municipalidad de Jesús María, 2022**. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de evaluación son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante es decir debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Los criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

Definición de la variable

Variable 1 – Gestión Pública:

La gestión pública son todas las acciones y esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos, el desarrollo social, económico y educativo, que son ejecutados por estado y por entidades públicas, como son: el gobierno central, el gobierno regional y el gobierno local, los cuales tienen como objetivo brindar calidad de vida a sus ciudadanos. Según, (Aliaga, Fundamentos de la Gestión Pública, 2016) la Gestión pública son todas las acciones, actividades, procedimientos y esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos, el desarrollo social, la economía y la educación que son ejecutadas por estado y entidades públicas como los son el gobierno central, gobierno regional y el gobierno local con el objetivo de brindar calidad de vida a sus ciudadanos, mantener el bienestar de las personas

Dimensiones de la primera variable

- Dimensión 1: Gobierno abierto, se refiere a una forma específica de gobernanza, la cual enforada a que el ciudadano tenga participación y libre acceso sobre la información presupuestal, pretendiendo de esta manera, conocer las necesidades de la población y sus expectativas.
- Dimensión 2: Gobierno digital, se define como aquel cambio fundamental que realiza la administración pública con respecto al uso de las TICs para que de esa manera se digitalicen los procesos, información y servicios digitales de mayor importancia para la población.
- Dimensión 3: Gestión por procesos, se refiere al constante trabajo de realizar determinado proceso de manera más eficiente y eficaz cada vez.
- Dimensión 4: Servidores públicos, se refiere al personal que labora en una entidad pública, los cuales están al servicio de la ciudadanía.

Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	Observaciones
Gobierno abierto	Nivel de Transparencia	¿Cómo calificaría usted el nivel de transparencia en la Municipalidad de Jesús IV?	1	1	1	1	
	Nivel Participación Ciudadana	¿Cuál cree usted que es el nivel de participación ciudadana en la Municipalidad de Jesús IV?	1	1	1	1	
Gobierno digital	Implementación Servicios Digitales	¿Cuál cree usted que es el nivel de implementación de servicios digitales en la Municipalidad de Jesús IV?	1	1	1	1	
	Recursos Tecnológicos	¿Cree usted que se cuenta con los recursos tecnológicos pertinentes en la Municipalidad de Jesús IV?	1	1	1	1	
Gestión por procesos	Facilidad de Trámites	¿Cómo calificaría usted la facilidad para realizar los trámites en la Municipalidad de Jesús IV?	1	1	1	1	
	Agilidad de Trámites	¿Cómo calificaría usted la agilidad de trámites en la Municipalidad de Jesús IV?	1	1	1	1	
Servidores públicos	Atención Oportuna	¿Cómo calificaría usted la atención oportuna en la Municipalidad de Jesús IV?	1	1	1	1	

	Buen Trato	¿Cómo calificaria usted el buen trato en la Municipalidad de Jesús Ivlaría?	1	1	1	1	
--	------------	---	---	---	---	---	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE VALOR PÚBLICO

Definición de la variable

Variable 2 - Valor Público:

El valor público es aquella valoración que tiene el ciudadano en referencia al servicio o bien brindado por una entidad pública. Es decir, son aquellas percepciones o perspectivas que tienen los ciudadanos con respecto al logro de satisfacción y cobertura de las necesidades y expectativas colectivas con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población. Según, (B OZ., 2014) Se refiere a que la institución brinde servicios en cantidad suficiente a sus clientes, los ciudadanos, de tal modo que se adecuen a las características valoradas por ellos, para lograr su satisfacción de manera consistente en el tiempo.

Dimensiones de la variable

- Dimensión 1 • Confianza, es aquella certeza, seguridad y/o firme creencia que tiene una persona con respecto a determinada persona, cosa, situación o entidad.
- Dimensión 1 Capacidad operativa, se refiere a contar con disponibilidad de recursos para lograr buenos resultados.
- Dimensión 3 Satisfacción, Según (Lopez, 2020), La satisfacción de los clientes se forma a partir de la diferencia entre la experiencia de compra o uso de un producto o servicio y las expectativas que tenía de ese producto o servicio antes de comprarlo o usarlo.

Dimensión	Indicador	Ítem	1	1	1	1	Observaciones
Confianza	Nivel de credibilidad	¿Cree usted que es el nivel de credibilidad de la Municipalidad de Jesús María?	1	1	1	1	
	Nivel de Compromiso	¿Cree usted que es el nivel de compromiso en la Municipalidad de Jesús María?	1	1	1	1	
Capacidad Operativa	Recursos Suficientes	¿Cree usted que el personal de atención es el suficiente en la Municipalidad de Jesús María?	1	1	1	1	

	Capacidad de conocimientos	¿Cree usted que el personal está adecuadamente capacitado en la Municipalidad de Jesús María?	1	1	1	1	
Satisfacción	Satisfacción de los servicios	¿Cuán satisfecho se siente usted con los servicios brindados por la Municipalidad de Jesús María?	1	1	1	1	
	Satisfacción en la atención	¿Cuán satisfecho se siente usted con la atención en la Municipalidad de Jesús María?	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Díaz Torres William Ricardo

DNI: 18140172

Especialidad del validador: Licenciado en Administración, Magíster en Administración Estratégica (MBA)



Firma del Excmo Informante.
Mg. Díaz Torres William R.

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE: LA GESTIÓN PÚBLICA Y VALOR PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DE JESÚS MARÍA,

2022

INTRODUCCIÓN: A continuación, se le hace entrega en instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **La Gestión Pública y Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022.** Por lo que se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de evaluación son:

Criterio	Detalle	Calificación
Su fiabilidad	El ítem pertenece a la definición y basta para obtener la definición de	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante es decir debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Los criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

Definición de la variable

Variable 1 - Gestión Pública:

La gestión pública son todas las acciones y esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos el desarrollo social, económico y educativo, que son ejecutados por estado y por entidades públicas, como son: el gobierno central, el gobierno regional y el gobierno local los cuales tienen como objetivo brindar calidad de vida a sus ciudadanos. Según, (Aliaga, Fundamentos de la Gestión Pública, 2016) la Gestión Pública son todas las acciones, actividades, procedimientos y esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos, el desarrollo social, la economía y la educación que son ejecutadas por estado y entidades públicas como los son el gobierno central, gobierno regional y el gobierno local con el objetivo de brindar calidad de vida a sus ciudadanos y mantener el bienestar de las personas.

Dimensiones de la primera variable

- Dimensión 1: Gobierno abierto, se refiere a una forma específica de gobernar, la cual enfocada a que el ciudadano tenga participación y libre acceso sobre la información presupuestal pretendiendo de esta manera, conocer las necesidades de la población y sus expectativas.
- Dimensión 2: Gobierno digital, se define como aquel cambio fundamental que realiza la administración pública con respecto al uso de las TICs para que de esa manera se digitalicen los procesos, información y servicios digitales de mayor importancia para la población.
- Dimensión 3: Gestión por procesos, se refiere al construcción de flujo de trabajo determinado proceso de manera más eficiente y eficaz cada vez.
- Dimensión 4: servidores públicos se refiere al personal que labora en una entidad pública. los cuáles están al servicio de la ciudadanía.

Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	Observaciones
Gobierno abierto	Nivel de Transparencia	¿Cómo calificaría usted el nivel de transparencia en la Municipalidad de Jesús María?	1	2	3	4	
	Nivel Participación Ciudadana	¿Cuál cree usted que es el nivel de participación ciudadana en la Municipalidad de Jesús María?	1	2	3	4	
Gobierno digital	Implementación Servicios Digitales	¿Cuál cree usted que es el nivel de implementación de servicios digitales en la Municipalidad de Jesús María?	1	2	3	4	
	Recursos Tecnológicos	¿Cree usted que se cuenta con los recursos tecnológicos pertinentes en la Municipalidad de Jesús María?	1	2	3	4	
Gestión por procesos	Facilidad de Trámites	¿Cómo calificaría usted la facilidad para realizar los trámites en la Municipalidad de Jesús María?	1	2	3	4	
	Agilidad de Trámites	¿Cómo calificaría usted la agilidad de trámites en la Municipalidad de Jesús María?	1	2	3	4	
Servidores públicos	Atención Oportuna	¿Cómo calificaría usted la atención oportuna en la Municipalidad de Jesús María?	1	2	3	4	

Buen 'frato	¿Cómo 4,;álific:aría usted el buen trato en la Municipalidad de Jesús Maña:?	/C	-1	-1	1	
-------------	--	----	----	----	---	--

MATRIZ DE VALORIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE VALOR PÚBLICO

Definición de la variable

Variable 2 - Valor Público :

El valor público es aquella valoración que tiene el ciudadano en referencia al servicio o bien brindado por una entidad pública. Es decir, son aquellas percepciones o perspectivas que tienen los ciudadanos; con respecto al logro de satisfacción y cobertura de las necesidades, y expectativas colectivas con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población. Según, (Boza, 2014) Se refiere a que la institución brinde servicios en cantidad suficiente a sus clientes, los ciudadanos, de tal modo que se adecuen a las características demandadas por ellos, para lograr su satisfacción de manera consistente en el tiempo.

Dimensiones de la segunda variable

- Dimensión 1: Confianza, es aquella certeza, seguridad y/o firme creencia que tiene una persona con respecto a determinada persona, cosa, institución o entidad.
- Dimensión 2: Capacidad operativa, se refiere a contar con disponibilidad de recursos para lograr buenos resultados.
- Dimensión 3: Satisfacción. Según (UlpeZ. 2020), La satisfacción de los clientes se formula a partir de la diferencia entre la experiencia de compra o uso de un producto o servicio y las expectativas que tenía de ese producto o servicio antes de comprarlo o usarlo.

Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	Observaciones
Confianza	Nivel de credibilidad	¿Cómo califica usted que es el nivel de credibilidad de la Municipalidad de Jesús María?	-1	1	1	1	
	Nivel de Compromiso	¿Cómo califica usted que es el nivel de compromiso en la Municipalidad de Jesús María?	1	1	1	1	
Capacidad Operativa	Nivel de Satisfacción	¿Cómo califica usted que es el nivel de satisfacción con el personal de atención en la Municipalidad de Jesús María?	-1	1	-1	1	

	Capacidad de conocimientos	¿Cree usted que el personal está adecuadamente capacitado en la Municipalidad de Jesús María?	1	2	1	1	
Satisfacción	Satisfacción de los servicios	¿Cuán satisfecho se siente usted con los servicios brindados por la Municipalidad de Jesús María?	1	2	1	1	
	Satisfacción de la atención	¿Cuán satisfecho se siente usted con la atención en la Municipalidad de Jesús María?	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | " | Aplicable después de corregir | [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *fruto 1- O V; O UHIC S. ONCHEZ...*

DNI: *7 880 650*

Especialidad de validador: *l. COPIA "dG... Ao/vi, n1/i-rc et. ',r-;*

 FIRMAS: _____ FONNANTE.

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE: LA GESTIÓN PÚBLICA Y VALOR PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DE JESÚS MARÍA, 2022

2022

INSERCIÓN: A continuación, se le hace llegar en instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **La Gestión Pública y Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022**. Por lo que se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso las

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante es decir debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Los criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuenio (2008)

METODOLOGÍA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

Definición de la variable

Variable 1 - Gestión Pública:

La gestión pública son todas las acciones y esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos el desarrollo social, económico y educativo, que son ejecutados por estado y por entidades públicas, como son: el gobierno central, el gobierno regional y el gobierno local, los cuales tienen como objetivo brindar calidad de vida a sus ciudadanos. Según, (Aliaga, Fundamentos de la Gestión Pública, 2016) la Gestión pública son todas las acciones, actividades, procedimientos esfuerzos orientados a mejorar los servicios públicos, el desarrollo social, la economía y la educación que son ejecutadas por estado y entidades públicas como los son el gobierno central gobierno regional y el gobierno local con el objetivo de brindar calidad de vida a sus ciudadanos mantener el bienestar de las personas

Dimensiones de la primera variable

- Dimensión 1: Gobierno abierto, se refiere a una forma específica de gobernanza, la cual enfocada a que el ciudadano tenga participación y libre acceso sobre la información presupuestal, pretendiendo de esta manera, conocer las necesidades de la población y sus expectativas.
- Dimensión 2: Gobierno digital, se define como aquel cambio fundamental que realiza la administración pública con respecto al uso de las TICs para que de esa manera se digitalice en los procesos de información y servicios digitales de mayor importancia para la población.
- Dimensión 3: Gestión por procesos, se refiere al constante trabajo de realizar determinado proceso de manera más eficiente y eficaz cada vez.
- Dimensión 4: Servidores públicos, se refiere al personal que labora en una entidad pública los cuales están al servicio de la ciudadanía.

Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	Observaciones
Gobierno abierto	Nivel de Transparencia	¿Cómo calificaría usted el nivel de transparencia en la Municipalidad de Jesús María?	1	A	-1	4	
	Nivel Participación Ciudadana	¿Cuál cree usted que es el nivel de participación ciudadana en la Municipalidad de Jesús María?	4	-1	1		
Gobierno digital	Implementación Servicios Digitales	¿Cuál cree usted que es el nivel de implementación de servicios digitales en la Municipalidad de Jesús María?	-1	1	-1	-1	
	Recursos Tecnológicos	¿Cree usted que se cuenta con los recursos tecnológicos pertinentes en la Municipalidad de Jesús María?	-1	-1	-1	-1	
Gestión por procesos	Facilidad de Trámites	¿Cómo calificaría usted la facilidad para realizar los trámites en la Municipalidad de Jesús María?	A	A	-1	-1	
	Agilidad de Trámites	¿Cómo calificaría usted la agilidad de trámites en la Municipalidad de Jesús María?	-1		1	-1	
Servidores públicos	Atención Oportuna	¿Cómo calificaría usted la atención oportuna en la Municipalidad de Jesús María?	A	-1	-1		

	Buen trato	¿Cómo calificaría usted el buen trato en la Municipalidad de Jesús María?	A.	1	-1	A	
--	------------	---	----	---	----	---	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE VALOR PÚBLICO

Definición de la variable

Variable 2 - Valor Público:

El valor público es aquella valoración que tiene el ciudadano en referencia al servicio o bien brindado por una entidad pública. Es decir, son aquellas percepciones o perspectivas que tienen los ciudadanos con respecto al logro de satisfacción y cobertura de las expectativas colectivas con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población.

Según, (Boza, 2014) se refiere a: que la institución brinde servicios en cantidad suficiente a sus clientes, los ciudadanos, de tal modo que se adecuen a las características valoradas por ellos, para lograr su satisfacción de manera consistente en el tiempo.

Dimensiones de la segunda variable

- Dimensión 1: Confianza, es aquella **certeza** seguridad y/o firme creencia que tiene una persona con respecto a determinar la persona, cosa, situación o entidad.
- Dimensión 2: Capacidad operativa, se refiere a contar con disponibilidad de recursos para lograr buenos resultados.
- Dimensión 3; Satisfacción, Según (Lopez, 2020), La satisfacción de los clientes se forma a partir de la diferencia entre la experiencia de compra o uso de un producto o servicio y las expectativas que tenía de ese producto o servicio antes de comprarlo o usarlo.

Dimensión	Indicador	Ítem	Q ₁	T ₁	Q ₃	T ₃	Observaciones
Confianza	Nivel de credibilidad	¿Cuál es el nivel de credibilidad de la Municipalidad de Jesús María?	4		1	-1	
	Nivel de Compromiso	¿Cuál cree usted que es el nivel de compromiso de la Municipalidad de Jesús María?	1	1		-1	
Capacidad operativa	Suficientes	¿Cree usted que el personal de atención es el suficiente en la Municipalidad de Jesús María?	-1	-1	-1	1	

	Capacidad de conocimientos	¿Cómo usted percibe que el personal está adecuadamente capacitado en la Municipalidad de Jesús María?	A	1	-1	1	
Satisfacción	Satisfacción de los servicios	¿Cuán satisfecho se siente usted con los servicios brindados por la Municipalidad de Jesús María?	A	1	-1	A	
	Satisfacción en la atención	¿Cuán satisfecho se siente usted con la atención en la Municipalidad de Jesús María?	1	-1	-1	1	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez válido: **YVONNA NARANJO** Nar (i O b i f l t o o l O Y V r (2 . A . t r i -

DNI: **70 170 170 36**

Especialidad del evaluador: **Psicología**



Firma del Experto Informante.

ENCUESTA REALIZADA A 60 USUARIOS PARA MEDIR LA GESTIÓN PÚBLICA
Y SU RELACIÓN CON EL VALOR PÚBLICO- GOOGLE FORMS

Preguntas

Respuestas 66

Configuración

Sección 1 de 3

ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON EL VALOR PÚBLICO



Estimado Administrado la presente encuesta está diseñada para establecer la relación entre la gestión pública y valor público en la municipalidad de Jesús Marfa. Por tal motivo, se pide complete la siguiente encuesta con toda veracidad y transparencia.

INSTRUCCIONES:

*El presente cuestionario se realiza de manera ANONIMA.

*Lea cuidadosamente cada pregunta y selecciones una opción de la escala del 1 al 5.

Significado de numeración:

1=Muy baja , 2=Baja , 3=Media , 4=Alta , 5= Muy Alta

ANEXO 07

CUADRO DE VALORES DE ALPHA DE CRONBACH

Índice	Rangos	Magnitud
1	0.81 -1.00	"Muy alta"
2	0.61 – 0.80	"Alta"
3	0.41 -0.60	"Moderada"
4	0.21 – 0.40	"Baja"
5	0.01 – 0.20	"Muy baja"

Nota. (Ruiz Bolivar, 2013)

ANEXO 08

ALFA DE CRONBACH - CONFIABILIDAD DE ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON EL VALOR PÚBLICO - PROGRAMA SPSS

Fiabilidad

→ Escala: RESULTADOS DE FIABILIDAD - ENCUESTA A USUARIOS MDJM

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.924	14

ANEXO 09

ALFA DE CRONBACH - LA CONFIABILIDAD DE ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON EL VALOR PÚBLICO POR EXCEL

Alfa de Cronbach

Sujeto	Gestion Publica														Valor Publico				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14					
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	52				
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	54				
3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	48				
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	50				
5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	56				
6	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	35				
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	40				
8	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	42				
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56				
10	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	5	5	5	50				
11	5	4	2	4	3	4	4	2	3	4	2	5	5	4	51				
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42				
13	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	47				
14	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34				
15	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3	44				
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42				
17	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	50				
18	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	53				
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42				
20	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	54				
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	53				
22	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	58				
23	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	60				
24	5	4	4	5	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	59				
25	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	51				
26	3	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	59				
27	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	4	2	25				
28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	50				
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56				
30	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	61				
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45				
32	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	48				
33	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	53				
34	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	56				
35	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	49				
36	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	58				
37	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	55				
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56				
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55				
40	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	5	3	3	43				
41	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	57				
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42				
43	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44				
44	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	53				
45	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	45				
46	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52				
47	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	38				
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	57				
49	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57				
50	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	58				
51	2	4	3	3	3	4	4	4	5	2	4	4	2	3	47				
52	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69				
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54				
54	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	50				
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	58				
56	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	49				
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55				
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55				
59	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57				
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49				
Varianzas	0.477	0.483	0.676	0.582	0.649	0.679	0.670	0.681	0.407	0.632	0.636	0.576	0.512	0.399	56.932				

Administrados	
k=	14
Vt=	8.059
Vt=	56.932
Alfa =	0.924

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach
 k : Número de ítems
 V_i : Varianza de ítem
 V_t : Varianza de total

ANEXO 10

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LAS ENCUESTAS EN LA
MUNICIPALIDAD DE JESUS MARIA



Municipalidad de
Jesús María

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Jesús María, 09 de febrero de 2022

CARTA N° 012-2022 – MDJM/SG/SGACGDyA

Señora (Srta.)
SANDRA MILAGROS CAMPOS TORRES
YESENIA CRISTINA VALER PEREZ
Jr. Hermilio Valdizán N° 525
Jesús María -

Asunto : Autorización para realizar una encuesta
Referencia : Documento N° 2022-01007

De mi consideración:

Mediante la presente me dirijo a ustedes, en atención a lo solicitado en el documento de la referencia, para comunicarles que, cuentan con la autorización correspondiente para realizar las encuestas a los administrados que asisten al local Mariátegui de la Municipalidad Distrital de Jesús María, para realizar su tesis "La Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022", el mismo que estará bajo la supervisión de esta Subgerencia.

Agradeciendo la atención que le merezca la presente, quedo de ustedes.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA

ANDRÉS LEONARDO SILVA CORZO
Subgerente de Atención al Ciudadano,
Gestión Documental y Archivo

ALSC/mcha

Av. Mariátegui N° 850 Jesús María – Telef. 6141212

ANEXO 11

ENCUESTA REALIZADA A 366 USUARIOS PARA MEDIR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON EL VALOR PÚBLICO- GOOGLE FORMS

Preguntas Respuestas **366** Configuración

Sección 1 de 3

ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON EL VALOR PÚBLICO



Estimado Administrado la presente encuesta está diseñada para establecer la relación entre la gestión pública y valor público en la municipalidad de Jesús María. Por tal motivo, se pide complete la siguiente encuesta con toda veracidad y transparencia.

INSTRUCCIONES:

*El presente cuestionario se realiza de manera ANONIMA .

*Lea cuidadosamente cada pregunta y selecciones una opción de la escala del 1 al 5.

Significado de numeración:

1=Muy baja , 2=Baja , 3=Media , 4=Alta , 5= Muy Alta

ANEXO 12

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE 366 DATOS PARA LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA – EXCEL

Encuestados	Gestion Publica											Promedio GES Pùblicos	
	Gobierno Abierto		Promedio Gobierno Abierto	Gobierno Digital		Promedio Gobierno Digital	Gestion por Procesos		Promedio Gestion por Procesos	Servidores Publicos			Promedio Servidores Publicos
	¿Cómo calificaría usted el nivel de transparencia en la Municipalidad de Jesús María?	¿Cuál cree usted que es el nivel de participación ciudadana en la Municipalidad de Jesús María?		¿Cuál cree usted que es el nivel de implementación de servicios digitales en la Municipalidad de Jesús María?	¿Cree usted que se cuenta con los recursos tecnológicos pertinentes en la Municipalidad de Jesús María?		¿Cómo calificaría usted la facilidad para realizar los trámites en la Municipalidad de Jesús María?	¿Cómo calificaría usted la agilidad de trámites en la Municipalidad de Jesús María?		¿Cómo calificaría usted la atención oportuna en la Municipalidad de Jesús María?	¿Cómo calificaría usted el buen trato en la Municipalidad de Jesús María?		
	Nivel de Transparencia	Nivel de Participación Ciudadana		Implementación Servicios Digitales	Recursos Tecnológicos		Facilidad de Trámites	Agilidad de Trámites		Atención Oportuna	Buen Trato		
1	4	3	3.50	4	4	4.00	3	3	3.00	2	5	3	
2	4	4	4.00	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4		
3	4	4	4.00	3	3	3.00	4	3	3.50	4	4		
4	5	4	4.50	4	4	4.00	5	4	4.50	4	5		
5	3	2	2.50	3	2	2.50	2	2	2.00	3	4		
6	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5		
7	4	3	3.50	3	3	3.00	3	4	3.50	4	5		
8	3	3	3.00	2	2	2.00	3	3	3.00	3	3		
9	5	4	4.50	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
10	3	3	3.00	2	2	2.00	3	3	3.00	3	3		
11	3	3	3.00	3	2	2.50	2	2	2.00	1	1		
12	3	2	2.50	2	2	2.00	5	5	5.00	5	5		
13	3	3	3.00	2	3	3.50	2	1	1.50	2	2		
14	4	3	3.50	4	5	4.50	4	4	4.00	4	4		
15	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
16	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4		
17	3	3	3.00	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2		
18	5	5	4.50	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
19	2	2	2.50	2	2	2.00	3	2	2.50	2	2		
20	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5		
21	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
22	4	4	4.00	3	4	3.50	3	3	3.00	3	3		
23	4	3	3.50	3	3	3.00	4	3	3	3	3		
24	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
25	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
26	3	3	3.00	4	4	4.00	4	3	3.00	4	4		
27	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
28	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
29	4	4	4.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
30	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
31	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
32	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
33	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
34	5	4	4.50	4	4	4.00	5	4	4.00	5	4		
35	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
36	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
37	2	3	2.50	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
38	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
39	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
40	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
41	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
42	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
43	3	3	3.00	3	4	3.50	3	3	3.00	3	3		
44	4	2	3.00	3	2	2.50	3	3	3.00	3	3		
45	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
46	4	3	3.50	3	4	3.50	4	4	4.00	4	4		
47	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
48	3	4	3.50	3	2	2.50	3	3	3.00	3	3		
49	4	3	3.50	4	3	3.00	4	4	4.00	4	4		
50	5	4	4.50	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5		
51	3	4	3.50	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
52	3	3	3.00	3	4	3.50	3	3	3.00	3	3		
53	4	3	3.50	2	2	2.00	3	3	3.00	3	3		
54	3	4	3.50	2	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
55	4	3	3.50	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
56	3	4	3.50	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
57	4	3	3.50	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
58	4	3	3.50	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
59	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
60	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
61	4	4	4.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
62	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
63	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
64	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
65	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
66	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2		
67	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
68	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
69	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
70	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
71	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2		
72	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
73	1	2	1.50	1	1	1.00	1	1	1.00	1	1		
74	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
75	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
76	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
77	5	4	4.50	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5		
78	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
79	4	2	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
80	4	2	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
81	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5		
82	4	5	4.50	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
83	2	3	2.50	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2		
84	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5		
85	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
86	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3		
87	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5		
88	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5		
89	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
90	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
91	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
92	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
93	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
94	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
95	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
96	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
97	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
98	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		
99	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4		

101	2	2	2.00	2	2	2.00	2	3	2.50	3	3	3.00	2.38
102	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
103	3	3	3.00	2	3	2.50	4	3	3.50	4	3	3.50	3.13
104	4	4	4.00	4	4	4.00	4	3	3.50	4	5	4.50	4.00
105	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	3.00	3	4	3.50	3.88
106	5	4	4.50	4	4	4.50	4	3	3.50	4	5	4.50	4.13
107	4	1	2.50	4	5	4.50	4	4	4.00	5	3	4.00	3.75
108	4	1	2.50	5	5	5.00	4	4	4.00	5	4	4.50	4.00
109	3	3	3.00	5	4	4.50	4	4	4.00	4	4	4.00	3.88
110	3	4	3.50	4	4	4.00	3	3	3.00	3	5	4.00	3.63
111	3	3	3.00	3	3	3.00	4	2	3.00	3	4	3.50	3.13
112	4	3	3.50	4	4	4.00	4	4	4.00	4	5	4.50	4.00
113	3	3	3.00	5	4	4.50	3	3	3.00	2	4	3.00	3.38
114	3	2	2.50	4	3	3.50	3	4	3.50	3	3	3.00	3.13
115	3	2	2.50	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2	2.00	2.13
116	4	4	4.00	3	4	3.50	3	4	3.50	4	4	4.00	4.00
117	3	4	4.00	4	3	3.50	4	4	4.00	4	4	4.00	3.75
118	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
119	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
120	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	4.00	4	5	4.50	4.25
121	3	3	3.00	3	3	3.00	3	4	3.50	3	4	3.50	3.25
122	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
123	4	4	4.00	4	4	4.00	4	3	3.50	3	4	3.50	3.75
124	5	4	4.50	5	4	4.50	4	4	4.00	4	5	4.50	4.38
125	3	3	3.00	2	2	2.00	3	5	4.00	4	4	4.00	3.25
126	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
127	5	4	4.50	4	4	4.50	4	5	4.50	5	5	5.00	4.63
128	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
129	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
130	4	4	4.00	4	5	4.50	3	3	3.00	4	4	4.00	3.88
131	3	3	3.00	3	4	3.50	5	5	5.00	4	4	4.00	3.88
132	3	4	3.50	2	4	3.00	3	3	3.00	4	3	3.50	3.25
133	4	4	4.00	3	3	3.00	4	3	3.50	3	3	3.00	3.38
134	4	4	4.00	4	4	4.00	4	3	3.50	3	4	3.50	3.75
135	4	4	4.00	4	3	3.50	3	3	3.00	4	4	4.00	3.63
136	2	3	2.50	3	3	3.00	2	2	2.00	2	2	2.00	2.38
137	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.75
138	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
139	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
140	3	3	3.00	3	2	2.50	2	2	2.00	2	2	2.00	2.38
141	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
142	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	3	3.50	3.50
143	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
144	4	4	4.00	5	5	5.00	5	5	5.00	4	4	4.00	4.50
145	2	2	2.00	2	3	2.50	3	3	3.00	3	3	3.00	2.63
146	2	2	2.00	2	3	2.50	3	3	3.00	3	3	3.00	2.63
147	3	3	3.00	3	2	2.50	2	2	2.00	2	2	2.00	2.38
148	4	4	4.00	4	4	4.00	4	3	3.50	4	3	3.00	3.63
149	3	3	3.00	2	4	3.00	4	4	4.00	3	3	3.00	3.25
150	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3.00	3.50
151	4	4	4.00	4	5	4.50	5	5	5.00	5	5	5.00	4.63
152	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
153	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
154	5	5	5.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.25
155	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3.00	3	4	3.50	3.63
156	2	2	2.00	3	3	3.00	2	2	2.00	2	3	2.50	2.38
157	4	4	4.00	5	5	5.00	5	4	4.50	4	4	4.00	4.38
158	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
159	5	5	5.00	5	4	4.50	4	5	4.50	5	5	5.00	4.75
160	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	2	2	2.00	2.75
161	5	5	5.00	5	4	4.50	4	4	4.00	5	4	4.50	4.50
162	5	5	5.00	5	5	5.00	5	4	4.50	4	4	4.00	4.63
163	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.88
164	4	4	4.00	4	5	4.50	5	4	4.50	5	4	4.50	4.38
165	3	3	3.00	3	2	2.50	2	5	3.50	5	5	5.00	3.50
166	4	4	4.00	4	3	3.50	3	3	3.00	4	4	4.00	3.63
167	4	5	4.50	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3.00	3.88
168	4	4	4.00	4	5	4.50	5	3	3.50	3	5	4.00	4.13
169	3	3	3.00	3	3	3.00	4	5	4.50	4	5	4.50	4.75
170	5	5	5.00	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	4.00	4.25
171	3	3	3.00	3	3	3.00	4	5	4.50	5	5	5.00	3.88
172	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	3.00	3.25
173	5	4	4.50	4	5	4.50	5	5	5.00	5	5	5.00	4.13
174	4	4	4.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	4.88
175	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	5	5	5.00	4.38
176	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	4	3	3.50	3.13
177	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	5	4.50	3.88
178	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
179	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.13
180	5	5	5.00	4	4	4.00	4	5	4.50	4	4	4.00	4.38
181	4	4	4.00	4	4	4.00	4	5	4.50	5	5	5.00	4.38
182	4	4	4.00	5	5	5.00	4	3	3.50	3	3	3.00	3.88
183	2	2	2.00	2	2	2.00	3	3	3.00	2	2	2.00	2.25
184	5	4	4.50	4	4	4.50	4	5	4.50	5	4	4.50	4.25
185	3	3	3.00	2	4	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.38
186	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
187	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
188	4	4	4.00	4	4	4.00	5	5	5.00	4	5	4.50	4.38
189	4	3	3.50	3	3	3.00	3	3	3.00	3	4	3.50	3.25
190	4	3	3.50	4	4	4.00	3	4	3.50	4	5	4.50	3.88
191	4	3	3.50	3	3	3.00	4	3	3.50	3	3	3.00	3.25
192	4	3	3.50	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.13
193	3	4	3.50	4	3	3.50	4	3	3.50	4	5	4.50	3.75
194	3	4	3.50	3	4	3.50	3	3	3.50	3	3	3.00	3.38
195	4	4	4.00	3	2	2.50	3	4	3.50	4	4	4.00	3.50
196	5	4	4.50	5	4	4.50	5	4	4.50	5	5	5.00	4.63
197	4	3	3.50	3	3	3.00	3	2	2.50	4	3	3.50	3.13
198	5	4	4.50	3	4	3.50	4	4	4.00	3	5	4.00	4.00
199	3	3	3.00	2	3	2.50	2	2	2.00	5	5	5.00	3.13
200	4	3	3.50	4	2	3.00	3	3	3.00	4	4	4.00	3.38
201	4	3	3.50	3	3	3.00	5	5	5.00	5	5	5.00	4.13
202	1	2	1.50	3	2	2.50	3	2	2.50	3	5	4.00	2.63
203	3	3	3.00	4	4	4.00	3	5	4.00	5	5	5.00	4.00
204	4	3	3.50	3	3	3.00	5	3	3.50	3	3	3.00	3.38
205	4	3	3.50	3	3	3.00	4	4	4.00	3	4	4.00	3.63
206	4	3	3.50	4	5	4.50	4	3	3.50	3	3	3.00	3.63
207	3	4	3.50	4	4	4.00	3	4	3.50	4	4	4.00	3.63
208	5	5	5.00	5	5	5.00	5	4	4.50	5	5	5.00	4.88
209	5	5	5.00	5	5	5.00	5	4	4.50	5	5	5.00	4.88
210	5	5	5.00	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4.00	3.75
211	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	4	3.50	3.13
212	3	3	3.00	2	2	2.00	3	2	2.50	2	3	2.50	2.50
213	4	3	3.50	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.88
214	3	3	3.00	2	2	2.00	3	3	3.00	3	3	3.00	2.75
215	4	2	2.00	3	2	2.50	2	1	1.50	1	1	1.00	2.00
216	4	2	2.00	3	2	2.50	3	4	3.50	3	4	3.50	3.13
217	3	2	2.50	2	3	2.50							

251	3	4	3.50	3	4	3.50	3	3	3.00	3	4	3.50	3.38
252	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	3.00	3.75
253	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.75
254	4	4	4.00	4	4	4.00	5	5	5.00	4	4	4.00	4.25
255	4	4	4.00	5	5	5.00	4	4	4.00	5	5	5.00	4.50
256	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.13
257	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
258	3	3	3.00	3	2	2.50	3	3	3.00	3	3	3.00	2.88
259	3	3	3.00	3	4	3.50	4	3	3.50	4	3	3.50	3.38
260	2	3	2.50	3	4	3.50	4	5	4.50	4	4	4.00	3.63
261	4	5	4.50	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	4.88
262	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.88
263	3	3	3.00	2	1	1.50	3	2	2.50	2	2	3.00	2.50
264	3	2	2.50	3	2	2.50	2	2	2.00	3	4	3.50	2.63
265	2	1	1.50	1	1	1.00	1	1	1.00	1	4	2.50	1.50
266	3	3	3.00	3	4	3.50	2	3	2.50	3	3	3.00	3.00
267	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.63
268	3	4	3.50	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.13
269	3	4	3.50	4	4	4.00	3	3	3.00	3	5	4.00	3.63
270	3	3	3.00	3	4	3.50	4	3	3.50	3	3	3.00	3.25
271	3	4	3.50	4	4	4.00	3	4	3.50	4	3	3.50	3.63
272	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
273	3	4	3.50	4	4	4.00	4	3	3.50	4	4	4.00	3.75
274	2	1	1.50	3	3	3.00	3	2	2.50	4	4	4.00	2.75
275	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
276	3	3	3.00	3	5	4.00	5	4	4.50	5	5	5.00	4.13
277	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
278	4	3	3.50	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	4.63
279	4	5	4.50	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	4.00	4.25
280	5	4	4.50	5	5	5.00	5	5	5.00	4	5	4.50	4.75
281	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
282	3	4	3.50	4	5	4.50	3	4	3.50	4	4	4.00	3.88
283	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
284	5	5	5.00	5	4	4.50	4	4	4.00	4	5	4.50	4.50
285	4	5	4.50	5	4	4.50	4	3	3.50	4	4	4.00	4.13
286	4	3	3.50	3	2	2.50	3	3	3.00	3	2	2.50	2.88
287	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	3.00	3.13
288	5	4	4.50	4	3	3.50	3	3	3.00	4	4	4.00	3.75
289	5	5	5.00	4	5	4.50	4	5	4.50	5	5	5.00	4.75
290	3	4	3.50	3	5	4.00	5	5	5.00	5	5	5.00	4.38
291	4	4	4.00	4	4	4.00	4	5	4.50	4	4	4.00	4.00
292	5	5	5.00	5	3	4.00	4	5	4.50	5	5	5.00	4.63
293	4	4	4.00	5	5	5.00	3	3	3.00	4	4	4.00	4.25
294	3	4	3.50	4	2	3.00	4	4	4.00	5	4	4.50	3.75
295	3	3	3.00	5	4	4.50	5	4	4.50	3	5	4.00	4.00
296	3	2	2.50	2	3	2.50	2	4	3.00	2	3	2.50	2.63
297	5	3	4.00	4	3	3.50	2	3	2.50	5	5	5.00	3.75
298	3	2	2.50	2	2	2.00	2	2	2.00	2	4	3.00	2.38
299	3	2	2.50	3	4	3.50	4	3	3.50	3	4	3.50	3.25
300	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
301	5	5	5.00	4	5	4.50	5	4	4.50	5	5	5.00	4.75
302	4	4	4.00	5	4	4.50	4	5	4.50	4	5	4.50	4.63
303	3	3	3.00	3	4	3.50	5	5	5.00	4	4	4.00	3.75
304	2	3	2.50	2	4	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.38
305	4	4	4.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	4	4.50	4.63
306	3	3	3.00	3	3	3.00	4	2	3.00	3	3	3.00	3.00
307	4	4	4.00	4	4	4.00	4	5	4.50	4	5	4.50	4.25
308	3	4	3.50	4	4	4.00	3	4	3.50	5	4	4.50	3.88
309	4	3	3.50	2	2	2.00	4	4	4.00	4	2	3.00	3.13
310	3	3	3.00	4	2	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
311	3	3	3.00	2	4	3.00	4	4	4.00	4	3	3.50	3.38
312	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
313	3	4	3.50	2	2	2.00	3	4	3.50	4	5	4.50	3.38
314	4	4	4.00	3	3	3.00	3	5	4.00	5	5	5.00	4.00
315	3	3	3.00	3	2	2.50	3	3	3.00	3	4	3.50	3.00
316	5	5	5.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	3	3.50	4.13
317	2	2	2.00	2	3	2.50	3	2	2.50	2	2	2.00	2.25
318	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
319	4	2	2.00	2	2	2.00	2	2	2.00	3	3	3.00	2.50
320	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	3.00	5	5	5.00	3.75
321	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
322	4	4	4.00	4	3	3.50	3	3	3.00	3	4	3.50	3.50
323	4	3	3.00	3	2	2.50	2	2	2.00	2	2	2.00	2.63
324	3	3	3.00	4	2	3.00	2	3	2.50	2	3	3.00	3.00
325	4	4	4.00	2	2	2.00	2	3	2.50	3	3	3.00	2.88
326	5	5	5.00	4	3	3.50	2	4	3.00	4	5	4.50	4.00
327	3	3	3.00	2	1	1.50	2	2	2.00	2	2	2.00	2.13
328	4	4	4.00	3	4	3.50	5	5	5.00	5	5	5.00	4.38
329	3	3	3.00	3	4	3.50	4	4	4.00	4	4	4.00	3.63
330	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
331	2	3	2.50	5	5	5.00	5	4	4.50	5	5	5.00	4.25
332	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	5	5	5.00	4.25
333	4	3	3.50	3	1	2.00	3	3	3.00	5	5	5.00	3.38
334	3	3	3.00	3	3	3.00	3	4	3.50	2	2	2.00	2.88
335	3	3	3.00	1	2	1.50	2	2	2.00	2	2	2.00	2.13
336	3	3	3.00	3	3	3.00	1	2	1.50	3	3	3.00	2.63
337	3	3	3.00	3	4	3.50	2	3	2.50	3	3	3.00	3.00
338	3	3	3.00	4	3	3.50	3	3	3.00	3	5	4.00	3.38
339	5	5	5.00	5	5	5.00	4	5	4.50	5	5	5.00	4.88
340	3	3	3.00	4	4	4.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.25
341	2	2	2.00	3	4	3.50	3	3	3.00	3	3	3.00	2.88
342	4	4	4.00	4	5	4.50	5	4	4.50	4	4	4.00	4.25
343	3	3	3.00	3	2	2.50	3	3	3.00	3	4	3.50	3.00
344	3	3	3.00	3	2	2.50	2	3	2.50	1	1	1.00	2.25
345	3	3	3.00	1	3	2.00	4	5	4.50	5	5	5.00	3.63
346	4	4	4.00	4	3	3.50	3	3	3.00	4	5	4.50	3.75
347	2	2	2.00	2	3	2.50	2	2	2.00	2	2	2.00	2.25
348	3	3	3.00	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	4.00	3.88
349	5	5	5.00	5	3	4.00	3	4	3.50	4	4	4.00	4.13
350	2	2	2.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.50
351	4	4	4.00	3	2	2.50	2	3	2.50	5	5	5.00	3.50
352	3	3	3.00	2	4	3.00	4	3	3.50	4	3	3.50	3.25
353	1	1	1.00	2	3	2.50	1	2	1.50	1	2	1.50	1.63
354	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	2	2.50	2.88
355	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	3.50	3	3	3.00	3.63
356	3	2	2.50	4	3	3.50	3	3	3.00	3	2	2.50	2.88
357	4	4	4.00	3	3	3.00	1	2	1.50	2	2	2.00	2.63
358	4	4	4.00	5	4	4.50	4	5	4.50	5	5	5.00	4.50
359	4	3	3.50	5	5	5.00	4	4	4.00	2	3	2.50	3.75
360	3	2	2.50	3	4	3.50	4	4	4.00	4	4	4.00	3.50
361	4	3	3.50	3	3	3.00	4	5	4.50	4	3	3.50	3.63
362	2	2	2.00	4	3	3.50	4	3	3.50	4	5	4.50	3.38
363	2	2	2.00	3	3	3.00	2	2	2.00	3	4	3.50	2.63
364	2	1	1.50	3	3	3.00	3	3	3.00	4	5	4.50	3.00
365	1	1	1.00	4	3	3.50	3	3	3.00	4	1	2.50	2.50
366	3	1	2.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3	5	4.00	3.00
3.56	3.40			3.47	3.46								

ANEXO 13

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE 366 DATOS PARA LA VARIABLE VALOR PÚBLICO – EXCEL

Encuestados	Valor Publico									
	Confianza		CONFIANZA	Capacidad Operativa		CAPACIDAD OPERATIVA	Satisfaccion		SATISFACCION	VALOR PÚBLICO
	¿Cuál cree usted que es el nivel de credibilidad de la Municipalidad de Jesús María?	¿Cuál cree usted que es el nivel de compromiso en la Municipalidad de Jesús María?		¿ Cree usted que el personal de atención es el suficiente en la Municipalidad de Jesús María?	¿Cree usted que el personal esta adecuadamente capacitado en la Municipalidad de Jesús María?		¿Cuán satisfecho se siente usted con los servicios brindados por la Municipalidad de Jesús María?	¿Cuán satisfecho se siente usted con la atención brindada en la Municipalidad de Jesús María?		
	Nivel de credibilidad	Nivel de Compromiso	Recursos Suficientes	Capacidad en Conocimientos	Satisfacción en los servicios	Satisfacción en la atención				
1	4	4	4.00	3	4	3.50	3	4	3.50	3.67
2	4	4	4.00	4	4	4.00	5	4	4.50	4.17
3	4	4	4.00	4	3	3.50	4	4	4.00	3.83
4	4	4	4.00	4	5	4.50	5	5	5.00	4.50
5	1	2	1.50	2	2	2.00	3	3	3.00	2.17
6	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
7	3	3	3.00	3	4	3.50	4	3	3.50	3.33
8	3	3	3.00	4	4	4.00	3	4	3.50	3.50
9	5	4	4.50	5	4	4.50	4	4	4.00	4.33
10	3	2	2.50	3	3	3.00	2	2	2.00	2.50
11	4	4	4.00	5	3	4.00	3	5	4.00	4.00
12	5	3	4.00	5	4	4.50	3	5	4.00	4.17
13	3	1	2.00	2	3	2.50	3	3	3.00	2.50
14	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
15	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
16	4	4	4.00	4	5	4.00	5	5	5.00	4.33
17	3	3	3.00	4	3	3.50	3	4	3.50	3.33
18	4	4	4.00	3	4	3.50	3	4	3.50	3.67
19	2	2	2.00	2	3	2.50	3	4	3.50	2.67
20	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
21	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
22	3	3	3.00	3	4	3.50	3	3	3.00	3.17
23	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
24	3	3	3.00	3	4	3.50	3	4	3.50	3.33
25	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
26	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
27	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
28	4	4	4.00	3	5	4.00	5	5	5.00	4.33
29	4	4	4.00	2	4	3.00	4	4	4.00	3.67
30	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
31	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
32	4	5	4.50	5	5	5.00	5	5	5.00	4.83
33	4	5	4.50	5	5	5.00	5	5	5.00	4.83
34	5	4	4.50	4	4	4.00	4	4	4.00	4.17
35	3	3	3.00	3	4	3.50	3	3	3.00	3.17
36	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
37	3	3	3.00	4	4	4.00	3	4	3.50	3.50
38	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
39	3	2	2.50	2	3	2.50	3	3	3.00	2.67
40	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
41	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
42	3	3	3.00	2	2	2.00	2	2	2.50	2.50
43	3	3	3.00	3	3	3.00	3	1	2.00	2.67
44	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4.00	3.33
45	3	3	3.00	2	3	2.50	3	3	3.00	2.83
46	4	3	3.50	3	3	3.00	3	4	3.50	3.33
47	2	2	2.00	2	2	2.00	2	2	2.00	2.00
48	4	4	4.00	3	3	3.00	4	5	4.50	3.83
49	4	5	4.50	4	3	3.50	4	4	4.00	4.00
50	5	4	4.50	5	5	5.00	5	5	5.00	4.83
51	3	4	3.50	4	3	3.50	4	4	4.00	3.67
52	3	3	3.00	3	4	3.50	4	4	4.00	3.50
53	3	4	3.50	2	3	2.50	3	3	3.00	3.00
54	4	4	4.00	2	3	2.50	3	4	3.50	3.33
55	4	4	4.00	3	4	3.50	4	3	3.50	3.67
56	4	5	4.50	3	4	3.50	4	4	4.00	4.00
57	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.83
58	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
59	4	3	3.50	3	4	3.50	3	3	3.00	3.33
60	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
61	2	3	2.50	3	2	2.50	3	3	3.00	2.67
62	4	3	3.50	3	3	3.00	3	3	3.00	3.17
63	3	3	3.00	4	3	3.50	3	3	3.00	3.17
64	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
65	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
66	2	2	2.00	2	2	2.50	2	2	2.00	2.17
67	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
68	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.67
69	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
70	3	3	3.00	2	3	2.50	3	3	3.00	2.83
71	3	3	3.00	3	3	3.00	2	2	2.00	2.67
72	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
73	3	3	3.00	2	2	2.00	2	2	2.00	2.33
74	3	3	3.00	3	2	2.50	2	3	2.50	2.67
75	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00
76	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4.00	3.67
77	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
78	3	5	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
79	3	2	2.50	3	3	3.00	3	4	3.50	3.00
80	4	3	3.50	3	4	4.50	4	4	4.00	4.00
81	1	2	1.50	3	3	3.00	2	2	2.00	2.17
82	4	4	4.00	4	5	4.50	5	5	5.00	4.50
83	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.67
84	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
85	4	3	3.50	5	4	4.50	5	5	5.00	4.33
86	4	4	4.00	4	4	4.00	4	5	4.50	4.17
87	4	4	4.00	4	3	3.50	3	3	2.50	3.33
88	5	5	5.00	5	5	5.00	5	5	5.00	5.00
89	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
90	4	4	4.00	4	4	4.00	4	3	3.00	3.67
91	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
92	3	4	3.50	1	2	1.50	3	3	3.00	2.67
93	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4.00	4.00
94	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4.00	3.67
95	2	2	2.00	4	3	3.50	3	4	3.50	3.00
96	3	3	3.00	5	4	4.50	4	5	4.50	4.00
97	3	4	3.50	3	4	3.50	4	4	4.00	3.67
98	3	3	3.00	2	2	2.00	3	3	3.00	2.67
99	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	4.00	3.67
100	3	3	3.00	3	3	3.00	3	3	3.00	3.00

101	3	4	3.50		4	2	3.00		2	2	2.00	2.83
102	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
103	3	2	2.50		3	3	3.00		2	3	2.50	2.67
104	4	4	4.00		4	4	3.50		4	4	4.00	3.83
105	3	3	3.00		3	3	3.50		3	4	3.50	3.33
106	5	5	5.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.33
107	2	4	3.00		4	2	3.00		3	3	3.00	3.00
108	4	4	4.00		4	4	5.00		3	3	3.00	3.67
109	3	3	3.00		3	3	3.50		4	4	4.00	3.50
110	3	4	3.50		5	3	4.00		4	5	4.50	4.00
111	3	3	3.00		4	3	3.50		3	3	3.00	3.17
112	3	4	3.50		4	4	4.00		4	4	4.00	3.83
113	3	3	3.00		3	4	3.50		3	3	3.00	3.17
114	3	3	3.00		2	3	2.50		3	3	3.00	2.83
115	2	2	2.00		2	2	2.00		2	2	2.00	2.00
116	3	4	3.50		4	4	4.00		3	4	4.50	3.67
117	3	3	3.00		4	4	4.00		3	3	3.00	3.33
118	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
119	3	4	3.50		3	3	3.50		3	4	3.50	3.50
120	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
121	3	3	3.00		4	4	3.50		4	4	4.00	3.50
122	3	4	3.50		4	4	4.00		3	4	3.50	3.67
123	3	4	3.50		3	3	4.00		3	4	4.00	3.83
124	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
125	4	4	4.00		2	2	2.00		3	3	3.00	3.00
126	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
127	4	5	4.50		5	5	5.00		5	5	5.00	4.83
128	4	4	4.00		4	4	4.50		4	4	4.00	4.17
129	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
130	4	4	4.00		4	4	4.00		3	4	3.50	3.83
131	3	4	3.50		2	4	3.00		5	5	5.00	3.83
132	3	4	3.50		2	3	2.50		3	4	3.50	3.17
133	4	4	4.00		4	4	4.00		4	3	3.50	3.83
134	4	4	4.00		4	4	3.50		3	3	3.00	3.50
135	3	3	3.00		4	4	4.00		3	3	3.00	3.33
136	3	4	3.50		3	3	3.00		3	4	3.50	3.00
137	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
138	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
139	3	4	3.50		4	4	4.00		4	4	4.00	3.83
140	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
141	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
142	3	3	3.00		4	4	4.00		4	4	4.00	3.67
143	3	4	3.50		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
144	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
145	2	2	2.50		2	2	2.00		2	2	2.00	2.17
146	2	3	2.50		3	3	3.00		2	2	2.00	2.50
147	3	2	2.50		2	2	2.00		2	2	2.00	2.17
148	3	3	3.00		3	3	3.00		2	2	2.00	2.67
149	3	4	3.50		3	3	3.50		2	2	2.00	3.00
150	3	4	3.50		4	4	4.00		3	3	3.50	3.67
151	5	5	5.00		5	5	5.00		4	4	4.00	4.67
152	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
153	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
154	4	4	4.00		4	4	4.50		5	5	5.00	4.50
155	3	3	3.00		3	3	3.50		3	3	3.00	3.17
156	3	3	3.00		2	2	2.50		3	3	3.00	2.83
157	4	4	4.00		4	4	4.50		5	5	5.00	4.50
158	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
159	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
160	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
161	4	5	4.50		5	5	5.00		4	4	4.50	4.67
162	4	4	4.00		4	4	4.00		5	5	5.00	4.33
163	4	4	4.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.33
164	4	5	4.50		4	4	5.00		4	4	4.50	4.50
165	5	5	5.00		4	4	4.50		5	5	5.00	4.83
166	4	4	4.00		3	3	3.50		5	5	5.00	3.83
167	5	5	5.00		4	4	4.50		4	4	4.00	4.50
168	5	4	4.50		3	3	3.00		3	3	3.00	3.50
169	5	4	4.50		3	4	3.50		4	3	3.50	3.83
170	4	4	4.00		4	4	4.50		4	5	4.50	4.33
171	4	4	4.00		3	3	3.50		3	3	3.50	3.50
172	3	3	3.00		3	3	3.00		3	4	3.50	3.17
173	3	3	3.00		3	3	3.50		3	4	3.50	3.17
174	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
175	5	5	5.00		4	4	4.00		5	5	5.00	4.67
176	3	3	3.00		3	3	3.50		4	3	3.50	3.33
177	5	5	5.00		4	4	4.00		5	3	4.00	4.33
178	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
179	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
180	3	3	3.00		3	3	3.50		4	5	4.50	3.67
181	4	4	4.00		4	4	4.50		4	4	4.00	4.17
182	4	4	4.00		4	4	4.50		3	3	3.00	3.83
183	3	3	3.00		3	3	3.00		2	2	2.50	2.83
184	4	2	3.50		3	3	3.50		4	5	4.50	3.83
185	4	4	4.00		4	4	3.50		3	3	3.50	3.50
186	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
187	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
188	4	4	4.00		5	5	5.00		4	4	4.50	4.50
189	4	4	4.00		3	4	3.50		4	4	3.50	3.67
190	4	4	4.00		3	3	3.50		3	3	3.00	3.50
191	4	4	4.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.33
192	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
193	3	5	4.00		2	3	2.50		2	4	3.00	3.17
194	3	4	3.50		4	4	4.00		3	4	3.50	3.67
195	4	4	4.00		2	3	2.50		3	3	3.00	3.17
196	5	4	4.50		4	5	4.50		5	5	5.00	4.67
197	4	3	3.50		3	4	3.50		3	3	3.00	3.33
198	3	4	3.50		3	5	4.00		5	5	5.00	4.17
199	3	4	3.50		3	3	4.00		5	5	5.00	3.83
200	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
201	4	4	4.00		4	4	4.00		5	5	5.00	4.17
202	5	5	5.00		2	3	3.50		4	4	4.00	4.17
203	3	2	2.50		5	3	4.00		3	4	3.50	3.33
204	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
205	4	4	4.00		3	3	3.00		3	4	3.50	3.50
206	5	5	5.00		4	4	4.00		4	5	4.50	4.50
207	4	4	4.00		4	3	3.50		4	4	4.00	3.83
208	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
209	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
210	4	4	4.00		2	4	3.00		4	4	3.50	3.50
211	3	3	3.00		3	3	3.50		4	4	3.50	3.33
212	2	2	2.00		2	2	2.00		2	2	2.00	2.00
213	3	4	3.50		3	4	3.50		4	4	4.00	3.67
214	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
215	4	3	3.50		1	2	2.00		2	2	2.00	2.50
216	4	4	4.00		3	3	3.00		3	4	3.50	3.50
217	3	3	3.00		4	2	3.00		3	2	2.50	2.83
218	5	5	5.00		5	4	4.50		4	4	4.00	4.50
219	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
220	1	1	1.00		1	1	1.00		1	1	1.00	1.00
221	2	2	2.00		3	4	3.50		2	3	2.50	2.67
222	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
223	3	3	3.00		2	3	2.50		3	3	3.00	2.83
224	5	4	4.50		5	5	5.00		4	5	4.50	4.67
225	4	4	4.00		3	5	4.00		4	4	4.00	4.00
226	4	4	4.00		2	2	2.50		3	3	3.00	3.17
227	4	4	4.00		3	4	3.50		4	4	4.00	3.83
228	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.50	4.17
229	2	1	1.50		3	3	3.00		3	4	3.50	2.67
230	4	4	4.00		5	5	5.00		5	5	5.00	4.67
231	4	4	4.00		3	4	3.50		5	5	5.00	4.17
232	5	4	4.50		5	5	5.00		4	4	4.00	4.50
233	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
234	4	4	4.00		5	5	5.00		4	4	4.00	4.33
235	1	2										

240	2	3	2.50		4	3	3.50		2	3	2.50	2.83
241	4	4	4.50		3	3	3.00		3	4	3.50	3.67
242	4	4	4.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.33
243	4	4	4.00		3	3	3.00		4	4	4.00	3.67
244	3	3	3.00		4	2	3.00		4	4	4.00	3.33
245	3	3	3.00		4	4	4.00		4	3	3.50	3.50
246	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
247	4	4	4.00		3	3	3.00		4	4	4.00	3.67
248	3	3	3.00		4	3	3.50		4	3	3.50	3.33
249	4	4	4.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.33
250	4	4	4.00		3	4	3.50		4	4	4.00	3.83
251	3	4	3.50		4	3	3.50		4	3	3.50	3.50
252	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
253	4	4	4.00		5	4	4.50		5	5	5.00	4.50
254	4	5	4.50		4	4	4.00		5	5	4.50	4.33
255	4	4	4.00		5	5	4.50		5	5	5.00	4.50
256	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
257	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
258	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
259	3	3	3.00		4	4	4.00		4	4	4.00	3.67
260	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
261	4	5	4.50		5	5	5.00		5	5	5.00	4.83
262	4	4	4.00		3	3	3.00		4	4	4.00	3.67
263	3	3	3.00		3	3	3.00		3	2	2.50	2.83
264	3	3	3.00		3	2	2.50		2	2	2.00	2.50
265	1	5	3.00		5	4	4.50		2	1	1.50	3.00
266	2	2	2.00		4	4	4.00		4	3	3.50	3.17
267	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
268	4	3	3.50		3	3	3.00		4	3	3.50	3.33
269	3	4	3.50		3	3	3.00		4	3	3.50	3.33
270	3	2	2.50		4	4	4.00		3	3	3.00	3.17
271	3	4	3.50		4	4	4.00		4	4	4.00	3.83
272	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
273	3	3	3.00		3	4	3.50		4	4	4.00	3.50
274	1	1	1.00		1	3	2.00		3	2	2.50	1.83
275	5	5	5.00		5	5	5.00		4	5	4.50	4.83
276	4	2	3.50		3	5	4.00		5	5	5.00	4.17
277	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
278	3	3	3.00		4	3	3.50		3	3	3.00	3.17
279	4	5	4.50		4	5	4.50		4	5	4.50	4.50
280	5	4	4.50		4	5	4.50		5	4	4.50	4.50
281	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
282	3	4	3.50		4	5	4.50		4	4	4.00	4.00
283	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
284	5	4	4.50		4	4	4.00		4	5	4.50	4.33
285	4	4	4.00		3	4	3.50		5	5	5.00	4.17
286	2	3	2.50		3	3	3.00		2	3	2.50	2.67
287	4	3	3.50		2	2	2.00		4	4	4.00	3.83
288	4	5	4.50		5	5	5.00		3	3	3.00	4.17
289	5	4	4.50		3	4	3.50		4	3	3.50	3.83
290	5	3	4.00		4	4	4.00		3	5	4.00	3.83
291	4	4	4.00		5	4	4.50		4	4	4.00	4.17
292	5	3	4.00		4	4	4.00		5	4	4.50	4.17
293	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
294	4	4	4.00		5	3	4.00		3	4	3.50	3.83
295	5	3	4.00		3	3	3.00		4	5	4.50	3.83
296	3	2	2.50		4	3	3.50		2	3	2.50	2.83
297	5	5	5.00		3	4	3.50		4	3	3.50	4.00
298	4	2	3.00		3	3	3.00		2	3	2.50	2.83
299	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
300	3	3	3.00		3	3	3.00		4	3	3.50	3.17
301	5	4	4.50		5	5	5.00		5	5	5.00	4.83
302	5	4	4.50		5	4	4.50		4	4	4.00	4.33
303	4	4	4.00		3	4	3.50		3	4	3.50	3.67
304	4	4	4.00		2	2	2.00		4	4	4.00	3.33
305	4	4	4.00		4	5	4.50		4	4	4.00	4.17
306	3	4	3.50		4	4	4.00		3	3	3.00	3.50
307	5	4	4.50		4	4	4.00		4	4	4.00	4.17
308	4	3	3.50		5	4	4.50		4	3	3.50	3.83
309	2	3	2.50		3	3	3.00		4	2	3.00	2.83
310	3	3	3.00		4	2	3.00		2	2	2.00	2.67
311	3	4	3.50		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
312	5	4	4.50		5	5	5.00		5	5	5.00	4.83
313	5	4	4.50		4	3	3.50		4	5	4.50	4.17
314	5	5	5.00		3	4	3.50		4	4	4.00	4.17
315	4	3	3.50		3	3	3.00		3	3	3.00	3.17
316	3	4	3.50		4	4	4.00		4	4	4.00	3.83
317	2	2	2.00		3	3	3.00		3	3	3.00	2.67
318	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
319	3	3	3.00		5	5	5.00		3	2	2.50	3.50
320	5	5	5.00		4	3	3.50		3	3	3.00	3.83
321	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
322	3	4	3.50		4	4	4.00		4	4	4.00	3.67
323	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
324	3	3	3.00		5	5	5.00		4	4	4.00	4.17
325	3	3	3.00		5	5	5.00		5	5	5.00	3.83
326	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
327	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
328	5	4	4.50		3	4	3.50		3	4	3.50	3.83
329	5	5	5.00		4	4	4.00		5	5	5.00	4.67
330	3	3	3.00		3	3	3.00		3	3	3.00	3.00
331	5	5	5.00		4	3	3.50		5	5	5.00	4.50
332	4	4	4.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.00
333	5	5	5.00		3	4	3.50		4	4	4.00	4.00
334	2	5	3.50		3	3	3.00		2	5	3.50	3.33
335	2	3	2.50		3	3	2.50		3	3	3.00	2.67
336	3	3	3.00		2	3	2.50		3	4	3.50	3.00
337	3	2	2.50		2	3	2.50		4	3	3.50	2.83
338	3	3	3.00		2	3	2.50		5	5	5.00	3.50
339	5	5	5.00		5	5	5.00		5	5	5.00	5.00
340	3	4	3.50		2	2	2.00		3	4	3.50	3.00
341	3	3	3.00		2	3	2.50		4	4	4.00	3.17
342	4	3	3.50		3	4	3.50		5	5	5.00	4.00
343	4	3	3.50		3	3	3.00		3	4	3.50	3.33
344	1	3	2.00		3	3	3.00		3	2	2.50	2.50
345	5	2	3.50		4	5	4.50		5	5	5.00	4.33
346	5	5	5.00		5	5	5.00		4	4	4.00	4.33
347	2	3	2.50		3	4	3.50		4	4	4.00	3.33
348	5	5	5.00		4	4	4.00		4	4	4.00	4.33
349	4	4	4.00		4	4	4.00		5	5	5.00	4.33
350	4	3	3.50		3	4	3.50		4	4	4.00	3.67
351	5	4	4.50		5	4	4.50		3	5	4.00	4.33
352	3	4	3.50		5	4	4.50		4	4	4.00	4.00
353	2	2	2.00		3	2	2.50		3	3	3.00	2.50
354	3	2	2.50		3	4	3.50		4	4	4.00	3.33
355	3	4	3.50		4	3	3.50		2	3	2.50	3.17
356	3	2	2.50		4	3	3.50		3	3	3.00	3.00
357	2	3	2.50		3	4	3.50		3	2	2.50	2.83
358	4	4	4.00		3	3	3.00		5	5	5.00	4.33
359	3	3	3.00		4	5	4.50		4	4	4.00	4.00
360	4	3	3.50		3	4	3.50		3	3	3.00	3.33
361	3	3	3.00		4	3	3.50		4	4	4.00	3.50
362	4	3	3.50		2	3	2.50		4	4	4.00	3.33
363	4	3	3.50		2	3	2.50		3	4	3.50	3.17
364	4	4	4.00		2	2	2.00		4	5	4.50	3.50
365	4	3	3.50		1	3	2.00		4	5	4.50	3.33
366	4	3	3.50		2	3	2.50		4	5	4.50	3.50
	3.61	3.60		3.56	3.64		3.63		3.74		3.63	

ANEXO 14

RESULTADOS DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN - PROGRAMA SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones

		GESTION_PUBLICA		Confianza
Rho de Spearman	GESTION_PUBLICA	Coefficiente de correlación	1.000	.679**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	366	366
Confianza		Coefficiente de correlación	.679**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	366	366

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

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

		GESTION_PUBLICA		Capacidad_operativa
Rho de Spearman	GESTION_PUBLICA	Coefficiente de correlación	1.000	.669**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	366	366
Capacidad_operativa		Coefficiente de correlación	.669**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	366	366

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

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

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

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

		GESTION_PUBLICA		Satisfaccion
Rho de Spearman	GESTION_PUBLICA	Coefficiente de correlación	1.000	.657**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	366	366
Satisfaccion		Coefficiente de correlación	.657**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	366	366

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

Correlaciones no paramétricas

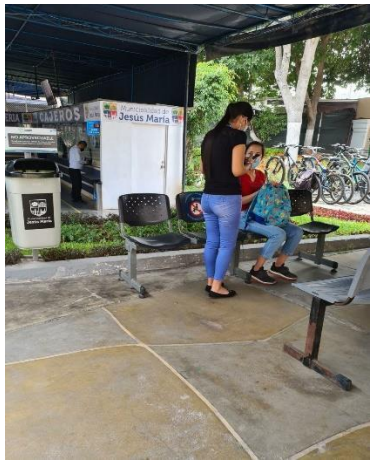
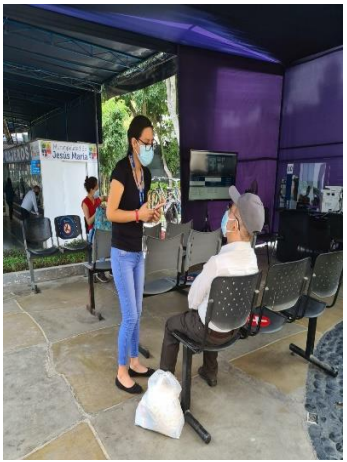
Correlaciones

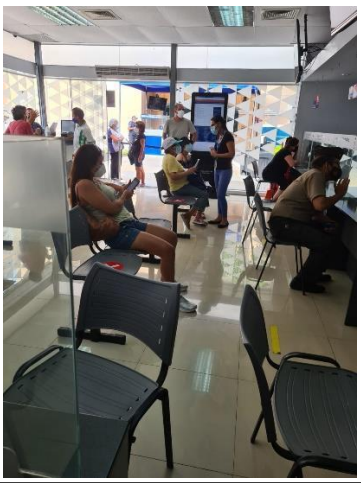
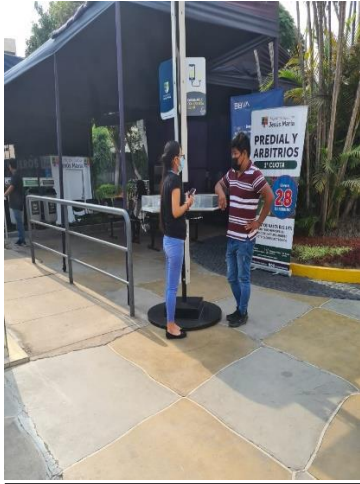
		GESTION_PUBLICA		VALOR_PUBLICO
Rho de Spearman	GESTION_PUBLICA	Coefficiente de correlación	1.000	.770**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	366	366
VALOR_PUBLICO		Coefficiente de correlación	.770**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	366	366

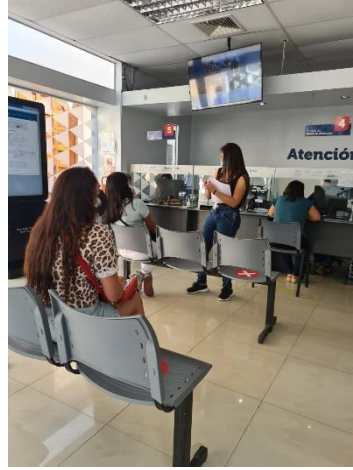
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

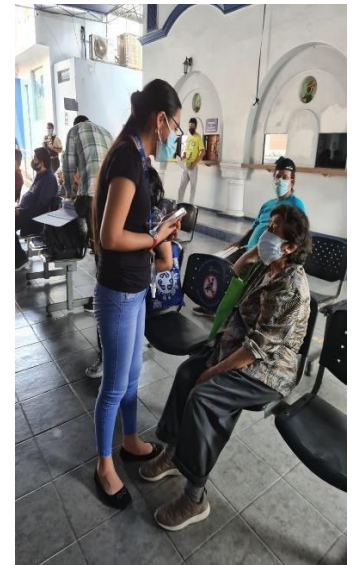
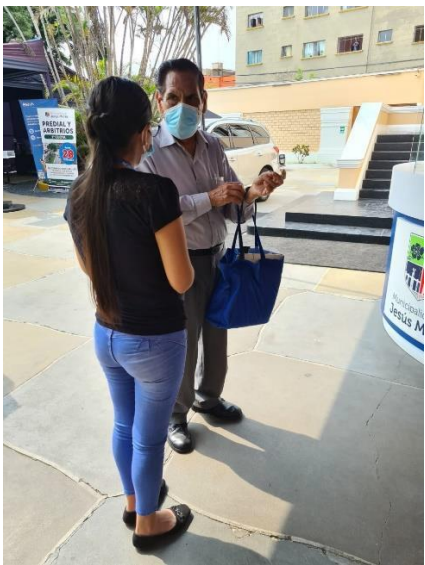
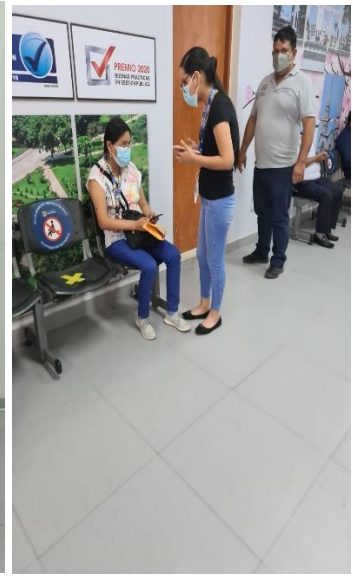
ANEXO 15

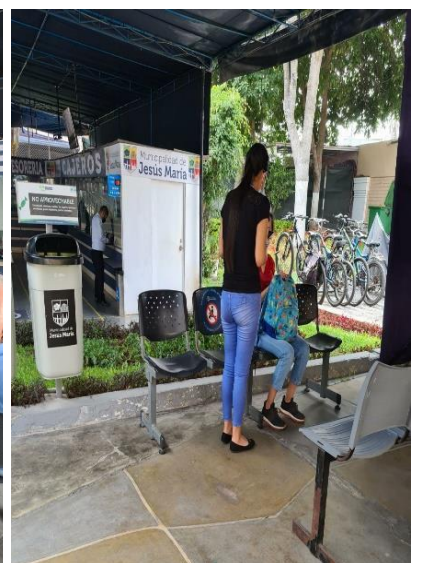
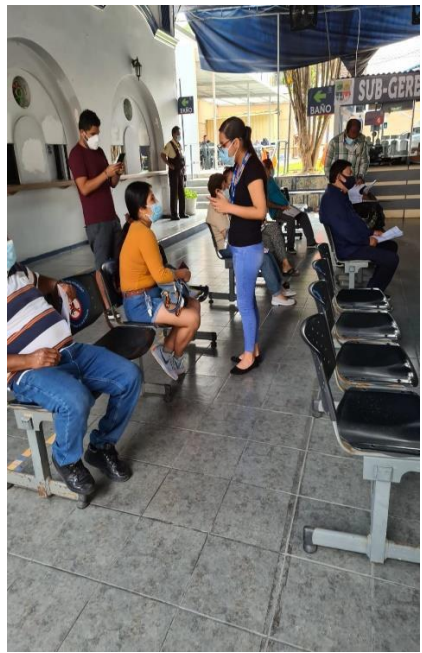
FOTOS DE EVIDENCIA DE ENCUESTAS











Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022", cuyos autores son CAMPOS TORRES SANDRA MILAGROS, VALER PEREZ YESENIA CRISTINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO DNI: 18140172 ORCID 0000-0003-2204-6635	Firmado digitalmente por: DTORRESWR el 19-11- 2022 08:24:07

Código documento Trilce: TRI - 0302258