



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Impacto de la profesionalización de los gerentes de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017

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

AUTOR:

Zuta Saavedra, Percy Omar (orcid.org/0000-0002-2029-2907)

ASESOR:

Mag. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Alianzas para lograr objetivos

TARAPOTO – PERÚ

2018

Dedicatoria

A mis padres Néstor y Ruth Elizabeth.
por el inmenso cariño, amor, admiración
y respeto que me brindan, este trabajo
de investigación expresa todo cuanto
ellos representan.

Percy Omar

Agradecimiento

Al Alcalde de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, ing. Luis Neyra León, por permitirnos acceder a la información necesaria para plasmar la investigación como parte de su gestión administrativa municipal.

A los directivos de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, por su colaboración dando respuestas a cada una de las preguntas que conforman los instrumentos de recojo de información de la presente investigación.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, por todo todos los saberes y experiencias transmitidas durante el desarrollo de la presente maestría.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Percy Omar Zuta Saavedra, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45974281, con la tesis titulada: “Impacto de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, julio del 2018

Percy Omar Zuta Saavedra

DNI N° 45974281

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice De Tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEORICO	16
III. MÉTODO	29
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	29
3.2 Operacionalización de Variables	30
3.3 Población, Muestra y muestreo	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad.	31
3.5 Procedimiento	33
3.6 Métodos de Análisis de Datos	33
3.7 Aspectos Éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSION	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS	44
VIII. ANEXOS	49

Índice de Tablas

Tabla 1	Validación de los instrumentos de investigación	32
Tabla 2	Confiabilidad de los instrumentos	32
Tabla 3	Nivel de implementación de la profesionalización de los gerentes de Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017.	35
Tabla 4	Calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo	36
Tabla 5	Prueba de Chi cuadrado para la relación entre la Profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017.	37

RESUMEN

La presente investigación buscó determinar la relación entre la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo con la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017", utilizando un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de estudio de 28 directivos municipales, utilizando la técnica de la encuesta para el recojo de la información. Los resultados obtenidos para contrastar la hipótesis en estudio se efectuaron utilizando el estadístico de Chi cuadrado.

Los resultados indican que la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo y la calidad de los servicios municipales son deficientes, con valoraciones positivas de 34.0 y 20.4% respectivamente

La conclusión de la investigación determina Existe relación directa y significativa entre la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo con la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017, contrastado con el estadístico de Chi cuadrado, con un nivel de significancia de 0.05, donde de $\chi_t^2 =$

$$16,9190 \text{ es menor a } \chi_c^2 = 89.043$$

Palabras clave: Profesionalización, municipalidad, calidad del servicio al usuario.

ABSTRACT

The present investigation sought to determine the relationship between the professionalization of the managers of the District Municipality of Banda de Shilcayo with the quality of the service to the user in the period 2017 ", using a correlational descriptive design, with a study sample of 28 municipal managers , using the technique of the survey for the collection of information. The results obtained to contrast the hypothesis under study was carried out using the Chi square statistic. The results indicate that the professionalization of the managers of the District Municipality of Banda de Shilcayo and the quality of the municipal services are deficient, with positive ratings of 34.0 and 20.4% respectively. The conclusion of the investigation determines There is a direct and significant relationship between the professionalization of the managers of the District Municipality of the Banda de Shilcayo with the quality of the service to the user in the period 2017, contrasted with the statistic of Chi square, with a level of significance of 0.05, where of $\chi^2_t = 16,9190$ es is less than $\chi^2_c = 89.043$.

Key words: Professionalization, municipality, quality of service to the use.

I. INTRODUCCION

Nuestra realidad se sitúa en el ámbito público, la gestión del potencial humano constituye uno de los pilares del desempeño institucional, pues son los trabajadores y la forma como desarrollan sus labores las que generan los resultados esperados por la población, la misma que se verá favorecida o desmerecida por este acción, donde un elemento en discusión es lo concerniente a la profesionalización que deben asumir los trabajadores como parte de la carrera administrativa, tal como lo indica Pajares (2013, p. 32) es un proceso mediante el cual se forma una carrera administrativa del servidor o trabajador, con la finalidad de que esta se desarrolle sobre reglas de predictibilidad y permanencia en el cargo.

Este sistema de profesionalización, conocido también como servicio civil, ha venido siendo implementado en varios países de Latinoamérica, así en el caso chileno data desde el año 2004, donde según Bastián-González (2014; p. 23) los logros de su implementación han permitido brindar mejores resultados de gestión pública y niveles de percepción ciudadana incrementados sobre la calidad de los servicios; con la limitante que no se ha podido avanzar en todos los niveles de gobierno por injerencias de orden político al haberse definido la existencia de cargos directivos confianza y sectores como los organismos reguladores que no se incluyen en este sistema.

En el caso peruano, con la dación de la Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil en julio del 2013, se implementa un nuevo régimen laboral, el mismo que tiene como principales fundamentos la introducción de la meritocracia y el planteamiento de mejoras de ingresos para los servidores, basado en la gestión pública por resultados, sin embargo a la fecha, la Autoridad nacional de Servicio Civil (SERVIR, 2017, p.12) reporta que ninguna entidad ha logrado plenamente su incorporación, a pesar que existen 541 entidades que han solicitado ingresar al sistema, tales como PROINVERSION, el Ministerio de Economía y Finanzas, el Proyecto Especial Puyango – Tumbes, entre otros.

Una de las premisas de implementación de la Ley Servir en el sector público peruano, es que ésta debe desarrollarse bajo el paradigma de la separación entre quienes tienen la función política de las entidades y quienes desarrollan la fase

administrativa y operativa, sin embargo, los temores de la intromisión política en el campo técnico ejerciendo primacía para su desarrollo siempre ha sido el factor limitante para su implementación.

Desde la esfera de los gobiernos locales, existen 07 municipalidades que han solicitado formalmente a SERVIR incorporar a sus trabajadores al sistema (SERVIR, 2017, p.12), los mismos que han iniciado acciones para determinar el estado situacional de competencias laborales y definir el mapa de procesos, y en algunos casos como en la Municipalidad de Miraflores, implementado un Sistema de Balancead Scorecard del sistema de potencial humano, como parte introductoria al sistema SERVIR, evidenciándose un incremento en la calidad del servicio evaluado por el ciudadano de 66.5% a 78.8% (Alza, 2017, p.56).

Para el caso de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, en el 2016 se toma la decisión de incorporar la gestión del potencial humano al servicio civil, donde el proceso de profesionalización debería partir por quienes ejercen cargos directivos, el mismo que se encuentra planteado en el Acuerdo de Concejo Municipal 08-2016 de fecha 23 de febrero de 2014, planteando como elementos de su fundamentación, que ello contribuirá a generar mayor confianza en la labor que desempeñan los directivos, una mejor escala remunerativa, pero a la vez un mejor servicio al ciudadano, que se enmarque en el Plan de Incentivos Municipales que impulsa el Ministerio de Economía y Finanzas dentro del esquema de Presupuestos por Resultados.

El proceso de profesionalización ha comenzado a implementarse, independientemente del proceso de adecuación al sistema del servicio civil de SERVIR, por lo que la investigación plantea identificar el impacto que tiene con la calidad del servicio al usuario, pues los resultados positivos contribuyen a seguir fundamentando la importancia de este sistema en pro de la generación de valor público a favor de los ciudadanos de La Banda de Shilcayo.

Siendo así el problema general devendría en; ¿Cuál es la relación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo con la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017?

Para ello nos planteamos los siguientes de problemas específicos que ayudaran a resolver el problema general de la presente investigación, por lo que tenemos:

En primer lugar; ¿Cuál es el nivel implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017?

Asimismo; ¿Cómo es la calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo?

De esta manera, la investigación es conveniente para aquellos individuos quienes hace uso continuo de las utilidades y funciones que brinda la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, pues son ellos a quienes van dirigidas las acciones que ejecuta esta entidad, por tanto, son expuestos como aquellos indicadores de calidad sobre las funciones de asistencia en referencia al grado de profesionalización de quienes lo dirigen, considerados factores que interesan a la sociedad civil. Además, desde la esfera profesional, es conveniente la investigación para los directivos y autoridades municipales, debido que como indican los hechos y situaciones presentadas en la actual investigación se puede impulsar mejoras en los planes de desarrollo de capacidades.

Por lo que la **justificación social** está dada porque la prestación de los servicios para procurar resolver las demandas locales, posibilitando que ésta se desarrolle con indicadores de calidad constituye un factor clave de satisfacción de los usuarios, demostrando así la trascendencia social de la investigación, dado a que se explicita el impacto de la profesionalización de los directivos y la calidad de las funciones auxiliares brindadas por la municipalidad.

Siendo así, la **implicancia practica** devendría en poder determinar la relación de la profesionalización de los directivos municipales con la calidad del servicio, involucra desarrollar soluciones y aportes prácticos para la gestión municipal, donde se evidencian los factores de la calidad desde la parte administrativa y

operativa de la calidad, vista desde la perspectiva de la profesionalización de los servidores permitan conducir a una gestión más eficiente de cómo se acciona el cumplimiento de los servicios públicos desde la observación de los usuarios, lo que involucra el cumplimiento de estándares de calidad definidos en las metas operativas de sus diferentes documentos de gestión institucional.

Por consiguiente, la presente investigación se justifica desde la teoría planteada por González-Bustamante (2014) quien define la profesionalización como una herramienta de la gestión del talento humano, la cual tiene por mérito mejorar el desempeño de los servidores y cumplimiento de sus funciones auxiliares públicas, por consiguiente, el bienestar de la ciudadanía en general. (p.11). y desde Galbraith, J. (2010), que la calidad de servicio al público se desarrolle mediante las condiciones que brindan los organismos de servicios, en donde se apertura la viabilidad necesaria de expresar reclamos, buscar acciones de mejora o buscar que se planeé especificaciones sobre el producto o servicio deseado, además de proceder a obtener información que complemente los requerimientos de interés en beneficiarios a dichos servicios, como del mismo modo poder solicitar apoyo técnico, generando así una forma factible de expresar inquietudes (p.23).

Nuestra investigación desarrolla la utilidad metodológica, al aplicar un diseño correlacional para validar la hipótesis complementada con el método descriptivo para especificar la ocurrencia de los indicadores que proceden de las variables dentro del estudio, desde la metodología se justifica pues nos posibilita contrastar lo valedero de este método y su diseño dentro del desarrollo de investigaciones con carácter científico.

Para la presente investigación se ha planteado la siguiente hipótesis general:

Hi: La relación entre la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo con la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017, es directa y significativa

Ho: La relación entre la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo con la calidad del servicio al usuario en el

periodo 2017, no es directa ni significativa

De esta forma, tenemos las siguientes hipótesis específicas;

H1: El nivel implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017, es regular

H2: La calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, es regular

Como objetivo general nuestra investigación se centra en; determinar la relación entre la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo con la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017.

Para ello planteamos los siguientes objetivos específicos; en primer lugar, deberemos identificar el nivel implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017.

Por otro lado, convendremos con identificar la calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.

II. MARCO TEORICO

En cuanto a los antecedentes internacionales, tenemos lo señalado por Guzmán (2014) en su investigación “Profesionalización del servidor público en México: Un estudio de caso del Municipio de las Margaritas 1999-2013”, con la finalidad de analizar los enfoques del proceso de profesionalización mexicano en un municipio. Se utilizó una metodología descriptiva, basado en el método de investigación cualitativa, puesto que el presente trabajo se inscribe en la modalidad de indagación histórica porque hace unas descripciones sistemáticas, pues cuenta con una muestra de análisis de 56 trabajadores, entre sus conclusiones, este concluye el trabajo que desarrolla el servidor público es ejecutado de forma constante, mediante una carrera administrativa, la misma que demanda su profesionalización basada en los aspectos académicos y de formación, el mismo que debe buscar el perfeccionamiento de forma continua. La profesionalización del servidor público debe ser constantemente evaluada, con la finalidad de tener mejores niveles de eficiencia y efectividad en los servicios que se prestan desde el sector público. Las evaluaciones deben estar centradas a determinar indicadores de cumplimiento de habilidades cognitivas, aptitudinales y aquellas habilidades para ejecutar correctamente sus funciones, consolidando imagen del Estado con los usuarios y así fortalecer el vínculo gobierno – sociedad (p.89).

Por otro lado, Arámbula (2014) en su investigación sobre la “Profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el sector público del Sistema de Alta Dirección Pública en Chile”. Para lo cual este maneja una metodología descriptiva y analítica, la triangulación o método triangulado ha sido la estrategia utilizada para la recolección y análisis de información para esta investigación, teniendo como muestra a 23 funcionarios. En sus conclusiones detalla que, el matiz principal del sistema de profesionalización implementado indica un balance entre dos lados de una misma “moneda”: primero, la meritocracia como condición básica de para acceder al sistema, donde el reclutamiento y selección de directivos públicos con altas competencias se desarrollan sobre elementos competitivos, de forma abierta, con idoneidad y oportunidades igualitarias para ocupar dichos cargos; segundo la injerencia política, como acción de flexibilización de la norma, que no incluye a los

altos directivos asociados al gobierno y los desvincula utilizando la argumentación que dichos cargos son de confianza exclusiva, y por tanto reservadas para quien ejerce el poder. No se ha venido implementando los convenios para el desempeño individual, acción que incluye crear una carpeta individual para cada trabajador donde se identifican sus retos, objetivos y lineamientos estratégicos de acción debidamente cuantificados con sus indicadores, que permita desarrollar una cultura de responsabilidad en el cumplimiento de acciones, pero a la vez una forma de crear responsabilidad institucional del trabajador hacia la ciudadanía, que desde un enfoque técnico constituyen un elemento meritocrático dentro de la profesionalización del sistema público chileno.(p.121)

Asimismo, Lugo (2013) en su investigación titulada “La función pública en México: De la selección y profesionalización en el Servicio Profesional de la carrera”. El desarrollo utilizando una metodología descriptiva – explicativa, con una muestra de análisis de 23 normas sobre profesionalización. En sus conclusiones detalla que, la profesionalización del servicio de la carrera pública implementada en México no corresponde a un sistema aislado, y es parte integrante de los lineamientos de organización del Estado que buscan implementar el presupuesto por resultados como una forma de generar optimización de procesos visto desde un enfoque de la empresa privada, donde la reingeniería está basada en reformas de segunda generación, asumiendo como paradigma la nueva gestión pública, llamada también como el New Public Management. Los resultados del proceso de profesionalización en relación los fines que persigue la nueva gestión pública que son la eficacia, eficiencia, efectividad y la flexibilidad de procesos, muestra ligeros cambios en la gestión de los resultados, así las brechas sociales de infraestructura se ha disminuido en 8 puntos porcentuales debido a una mejor asignación de recursos y priorización adecuada de los proyectos, donde la población objetivo adopta una categoría de clientes a quienes se debe satisfacer.(p.435)

Finalmente, Bordón (2015) en su investigación denominada “Propuesta para implementar un sistema de profesionalización en la Dirección de Egresos, Contabilidad y Registro de Deuda del Gobierno del Estado de Colima”. Para esto se realizó con una metodología de análisis de caso y propositiva, con una muestra

de 53 funcionarios. Sus conclusiones detallan que, el personal de la Dirección de Egresos, cuenta con atributos actitudinales tendientes a generar condiciones para adquirir nuevos conocimientos que le permitan obtener nuevos retos laborales dentro de la institución, motivada por las nuevas expectativas salariales que implica el nuevo sistema de profesionalización. Este sistema permite que los servidores públicos se agencien de nuevos conocimientos basados en el reto que implica el cumplimiento de metas previamente definidas en función del puesto y la tipología del servicio a brindar, lo que genera una mayor calidad del servicio al usuario. Una limitante del sistema, es que la legislación limita que esta se implemente en la alta dirección, basado en elementos que estos corresponden a cargos de confianza, lo que muchas veces genera una intromisión de orden político al momento de la toma de decisiones de orden técnico al momento de implementarse las medidas (p. 91).

Por su parte a nivel nacional, tenemos lo esgrimido por Ortega (2016) en su tesis “Ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones de la Ley 30057 – Servicio Civil tomando como enfoques la profesionalización y los resultados de gestión”, con una metodología analítica y propositiva, teniendo como unidad de análisis la normativa del servicio civil peruano. En sus conclusiones determina que, la ley del Servicio Civil no es factible la aplicación de los principios, lineamientos, directivas o normas de naturaleza específica que correspondan a otros regímenes laborales tales como DL N° 276, DL N° 728, DL N° 1057, entre otros, ni lo mencionado para las carreras especiales, como la militar – policial, salvo que expresamente la Ley y su reglamento lo determinen así. El Servicio civil se conforma por los servidores civiles, mismos que ofrecen ayuda y soporte dentro de toda entidad del Estado, esto sin dejar de lado su nivel de gobierno, además del régimen en el que se desarrollen. De este modo, en la Ley actual, el servicio civil cumple de acuerdo a la conformidad de la equidad de oportunidades. Lo anterior es primordial para la implementar y generar un desarrollo progresivo de los servidores, refiriendo a que se implica que, cualquier individuo que desee estar interesado en un área dentro una entidad pública, como lo es el caso de la incorporación y cualquier servidor civil de carrera, como lo es en cuestión de la progresión, puede prestarse a postular en equidad de condiciones dentro de los procesos de selección, teniendo en cuenta también el poder cumplir

de forma coherente con las condiciones e indicaciones adecuadas dentro de las pautas factibles en cada tipo de postulación y teniendo claro el cubrir de forma eficaz el perfil del puesto vacante mediante los requisitos necesarios para su aceptación dentro de una entidad organizacional (p. 88).

Además, Boderó (2016) en su tesis “La gestión estratégica del talento humano y la profesionalización del servidor en relación con la calidad del servicio en la Municipalidad de Barranca, año 2016”. La misma que se desarrolló con una metodología correlacional descriptiva, y una muestra de análisis de 54 profesionales. Como conclusiones detalla que, la gestión estratégica del talento humano analizada desde la perspectiva de la profesionalización del servidor público y su relación con el servicio municipal, tiene una alta dependencia en función del logro a alcanzar, pues al contar con una línea estructural de la carrera pública basada en el cumplimiento de metas y objetivos con un enfoque de presupuesto por resultados, esta condición se convierte en un elemento catalizador para optimizar procesos y mejorar el clima laboral al interno de la organización. La profesionalización implica la medición del desempeño para lo cual se plantea implementar mecanismos que permitan identificar indicadores de valoración del trabajo del funcionario y de su desempeño al interno de la municipalidad. La alta injerencia de orden político desde las autoridades municipales constituye el principal escollo para la implementación de una gestión del talento humano basado en la profesionalización del servidor municipal en Barranca, pues por lo general las brechas cognitivas y de habilidades profesionales entre los funcionarios de carrera y aquellos que ocupan los cargos de confianza son grandes, lo que genera desconfianza y desalienta la motivación para una constante profesionalización del servidor. (p. 101)

También tenemos lo señalado por Victorero (2015) en su investigación referida a “La profesionalización de los recursos humanos en el ámbito municipal y su relación con el desarrollo local evaluando el caso de la Municipalidad Villa María del Triunfo”, en sus conclusiones determina que, la autonomía funcional y administrativa que tienen las municipalidades hace que los procesos para implementar la profesionalización basado en la Ley del Servicio Civil es poco valorada por los

trabajadores municipales, no siendo parte de la agenda institucional, con su consecuente influencia en el funcionamiento y en las estructuras de sus instituciones y la calidad del servicio al ciudadano. Existe un fuerte paradigma de estatus quo de los trabajadores municipales y el consecuente cuestionamiento del paradigma burocrático weberiano, y que desde el management o gerencialismo, constituye una limitante para implementar la profesionalización en ámbito municipal. No existen modelos de medición del rendimiento laboral ni determinación de procesos que permitan cuantificar la gestión de los recursos humanos en relación al desarrollo local o servicio al ciudadano. (p.78)

Finalmente, Barros (2014) en su tesis, "Percepciones sobre el modelo de directivos públicos de la reforma del servicio civil peruano". Elaboro su investigación con una metodología descriptiva y explicativa, una muestra de estudio de 112 directivos públicos. En sus conclusiones determina que el perfil del directivo público peruano determina que tiene poco involucramiento en políticas de largo plazo al momento de tomar decisiones, y tiene un accionar inmediatista, donde el éxito de su gestión radica en el conocimiento de procedimientos y normas, así como la rapidez como implementa éstas en función de productos específicos, como pueden ser el desarrollo de obras o servicios de su plan operativo institucional anual. Sólo el 45% de los directivos públicos que forman parte del estudio cuentan con una visión y objetivos institucionales claros como condición sinequanon para el éxito, y el 59% tiene definido que el clima organizacional y el personal; constituyen factores clave para tomar decisiones y asumir los retos de una función pública eficiente. Las resistencias para adoptar la reforma del servicio civil peruano, en donde la profesionalización basada en la meritocracia es el reto a ser implementado, es la alta incertidumbre laboral que existe en los diferentes estamentos públicos, los diferentes regímenes laborales, y sobre todo que la ley del servicio civil puede restringir algunos derechos laborales de los trabajadores, tales como el pacto colectivo y el derecho a huelga. (p.97)

A nivel local, tenemos a Pinedo (2015) en su tesis "Competencias gerenciales y su relación con la profesionalización de los directivos del Grupo Empresarial Don Pollo, Tarapoto, año 2014". Se utilizó una metodología correlacional y descriptiva, con una

muestra de 23 directivos. En sus conclusiones detalla que existe una relación directa y significativa moderada entre las competencias gerenciales y la profesionalización de los directivos del Grupo Empresarial Don Pollo, donde el coeficiente de correlación de Pearson arroja un valor de 0.78. La relación entre la dimensión competencias gerenciales académicas con el nivel de profesionalización obtienen un valor del coeficiente de correlación de Pearson de 0.89 y la dimensión competencias gerenciales actitudinales con la profesionalización obtienen un valor de 0.77, siendo en ambos casos una relación directa y significativa moderada. El nivel de competencias gerencial medido a través del cuadro de necesidades de capacitación indica que el 87% de los directivos tiene una formación académica y actitudinal alta y el 100% de los directivos ocupan cargos de acuerdo con el nivel de profesionalización en la materia para el cual se desempeñan.

Por su parte Zambrano (2014) en la tesis “Las capacidades gerenciales y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2013”. Se utilizó una metodología descriptiva correlacional, con una muestra en estudio de 28 funcionarios municipales. En sus conclusiones detalla que las capacidades gerenciales de los funcionarios tienen una relación directa con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, evaluados con el estadístico el estadístico de Chi cuadrado, donde el valor de $\chi^2_{c} = 135.408$ y $\chi^2_{t} = 16.9190$ y la significancia asintótica de 2 caras es igual a 0.0. Las capacidades gerenciales indican que existe una brecha en función a los valores óptimos indicados por SERVIR de 37.5%, es decir poco más de un tercio de las capacidades óptimas que deben tener los funcionarios faltan mejorar o no las tienen. La calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Moyobamba es deficiente, donde sólo se cumplen a un nivel bueno el 76% de los indicadores de eficiencia en el servicio y 69% para los factores actitudinales del servicio.

Por último, Sanancima (2015) en la tesis “Las capacidades gerenciales y la gestión educativa de los directivos de los establecimientos de salud de la Red de Salud de Rioja”. Se realizó una investigación del tipo descriptivo y transversal, con una muestra de 32 directivos de establecimientos de salud. Finalmente sus conclusiones detalla que: Los directivos de los establecimientos de salud de la Red

de Salud de Rioja en estudio muestran carencias críticas en las competencias de manejo de dirección, siendo estas competencias factor clave para la buena performance de los establecimientos de salud, por tanto los directivos de éstas requieren potenciarla para el logro de resultados más óptimos. Las capacidades gerenciales referidas al manejo interpersonal son las que obtienen mejores puntuaciones, lo que indica que estos constituyen indicadores que cuidan con frecuencias los directivos evaluados.

El modelo teórico de las competencias gerenciales determina cinco competencias que desde la óptica de la gestión pública deben contar los directivos de los establecimientos de salud que son el manejo de dirección, trabajo en equipo, liderazgo, gestión por resultados y comunicación asertiva, aspectos que actualmente son deficitarios en los directivos evaluados.

En cuanto al concepto de profesionalización tenemos lo esgrimido por González-Bustamante (2014) define la profesionalización como “una herramienta de la gestión del talento humano que busca afianzar el desempeño de los colaboradores dentro las secciones públicas y por tanto la mejora de aquellos estándares de bienestar de la ciudadanía en general” (p.11).

En este sentido “involucra potenciar competencias y aptitudes sobre la base de la meritocracia, el que puede ser medido desde el desempeño, la aptitud profesional y el sentido de involucramiento con la entidad, por tanto, debe tener la mayor capacidad para desempeñarse en función de una formación profesional continua” (Lugo, 2013, p.56).

Por su parte, Espinoza y Huaita (2012) indica que la profesionalización del servicio público no sólo es la integración de herramientas y procedimientos técnicos para la toma de decisiones, pues es el desarrollo de habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes de los funcionarios públicos para que sean líderes del cambio, asumiendo con responsabilidad lo diverso y complejo de la realidad con las limitaciones de recursos con que cuentan y las presiones de la colectividad para el cumplimiento de fines públicos (p.35).

Respecto de las acciones para implementar la profesionalización dentro del régimen público, tenemos lo señalado según Victorero (2015): ...la implantación del servicio público de carrera fundamentada en la profesionalización corresponde en primer lugar a un proceso político, debido a que su establecimiento y los resultados son parte de la distribución de poder y de recursos existentes al interno de los gobiernos y la sociedad. Es por eso, que se necesita que quienes tomen las decisiones estén empoderados del proceso de forma clara y asuman con firmeza el proceso, pues esta constituye una reforma administrativa desde la óptica profesional de cada servidor (p.29).

Para Bodero, (2016) indica que la profesionalización en el ámbito público involucra el desarrollo de los siguientes procesos:

Determinación de los puestos y sus respectivos perfiles; determinación de las escalas remunerativas en función de los puestos y perfiles; establecimiento de procedimientos de profesionalización de los servidores que actualmente se desempeñan en la institución, determinar las competencias actitudinales y de compromiso social de los servidores; establecer protocolos o directivas para establecer los criterios para evaluar la formación y los resultados; trabajar planes de formación continua a través de planes de desarrollo de capacidades; construir indicadores de desempeño, determinando indicadores de proceso, propósito y fin en cada puesto (p. 8).

Respecto del caso de la profesionalización del servicio civil peruano; en el Perú, la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR (2012) indica que la profesionalización “actúa como catalizador de los intereses ciudadanos, donde la reforma de Servicio Civil impulsada por la Ley 39957, vincula el profesionalizar los servidores públicos con el contar con mejores estándares de servicio al ciudadano” (p.11), por tanto Serra (2012) añade que “el servidor público se constituye en un nexo entre lo que el poblador demanda y las actividades a desarrollar para la satisfacción de dichas necesidades” (p. 56).

Este sentido, independientemente de las funciones específicas que debe tener cada servidor, la profesionalización del servidor público abarca el desarrollo de las siguientes competencias:

Elaboración de políticas de gestión del potencial humano: Que tiene como fin la organización de la gestión a nivel interno de los servidores, en relación con los objetivos indicados como planificados para la entidad organizacional (Serra, 2012, p.56).

Planificación del trabajo y forma de distribución: Donde a partir de las condiciones y las características del puesto se define las funciones, con el objetivo de que quienes la ejerzan tengan las capacidades idóneas para su desempeño (Serra, 2012, p.56).

Administración del empleo: Determinado por universo de políticas y prácticas de la gestión del personal que involucra acciones desde el reclutamiento, la inducción, preparación constante, hasta la desvinculación del servidor de la entidad (Serra, 2012, p.56).

Gestión del rendimiento: La misma que parte por reconocer que los servidores públicos contribuyen más a los logros institucionales en la medida que se le brinde elementos de capacitación y superación cognitiva constante. (Serra, 2012, p.56).

Gestión de la compensación: Donde a partir de los ingresos y los beneficios que reciben los servidores, se otorgan compensaciones u otros beneficios por la labor que desempeñan (Serra, 2012, p.56).

Gestión del desarrollo y la capacitación: Lo que implica que basado en plan de desarrollo de capacidades se determinan las brechas de capacitación a ser cubiertas de manera periódica y planificada (Serra, 2012, p.56).

Gestión de relaciones humanas y de relaciones sociales: Determinada por el grupo de relaciones que se forjan entre empleador – servidor & servidor – servidor, las que involucra temas como la colaboración, empatía, relacionamiento entre pares, etc. (Serra, 2012, p.56).

Sobre las teorías de la Profesionalización:

Por la teoría del Sistema Clientelar tenemos lo señalado por Corrales, A. (2014), respecto a esta teoría establece que ... los cargos tienen una relación de clientelaje

entre la persona y el jefe o autoridad que toma las decisiones. Si bien se establecen criterios de profesionalización mínimos para acceder al desarrollo de funciones de índole público, no se establecen criterios de actualización profesional basado en la meritocracia, sino más bien los escalafones remunerativos están en función de los años de servicio (p. 67).

Por otro lado, Ugarte M (2015, p.77), indica que este sistema, “hace que se tenga una alta dependencia entre trabajador y directivo, determinado por elementos poco transparentes de la apreciación valorativa del trabajo, sino más bien basado en la empatía o relaciones de amistad hacia el directivo que ejerce la autoridad”.

Es un sistema cada vez menos utilizado, aun cuando todavía se utiliza para el caso de los servidores de confianza (Corrales, 2014, p.67).

Respecto de la teoría del Servicio Civil, tenemos lo enunciado por Lugo, A. (2013, p.34), indica que esta teoría se sustenta en que “toda acción que desarrolle el servidor público lo debe realizar asegurando que esta sea prestada con calidad y eficiencia, con independencia de las decisiones de orden político, para lo cual el servidor tiene que estar en permanente capacitación, tanto cognitiva, como de aptitudes y habilidades para una mejor interrelación con los usuarios”

La teoría del servicio civil en la gestión pública es un lineamiento de acción de la gestión del Presupuesto por Resultado, en donde el logro de los objetivos constituye la clave para la asignación de recursos, la misma que exige contar con servidores con capacidades para el desempeño óptimo de sus funciones, adecuándose de forma permanente a las exigencias cambiantes del mercado y los usuarios. (Pretell, 2015. p.13)

Sobre la calidad del servicio al público; tenemos que la calidad de los servicios públicos municipales como lo señalo Galbraith, J. (2010), refiere que ... la calidad de servicio al público se ajusta de acuerdo al tipo de servicio que pueden llevar a cabo aquellas las organizaciones que desea programar el cumplir con el

cumplimiento de la necesidades de un público o que acercan productos hacia sus usuarios necesitados, donde cuando fuese prioritario que la población deseara expresar dudas o reclamos, buscar mejorar dichas experiencias de atención como el desear diseñar cuestiones específicas sobre el producto o el servicio ofrecido, del mismo modo el poder tener la facilidad de obtener más información sobre ciertos procesos, además de la búsqueda del apoyo técnico y ese modo tener a la mano una manera práctica de poder dar a entender una idea como del buscar una solución con el apoyo del cuerpo directivos que se maneje dentro de cierta entidad u organización formal (p. 23).

Por otro lado, Fraga G. (2013), indica que “la calidad de los servicios públicos municipales es una acción permanente por tanto debe incluir planes de mejora constante, basados en la autoevaluación y la retroalimentación, completando el ciclo de mejora continua” (p. 31).

“Estos planes deben contar con una línea de tiempo, indicadores para cada nivel de intervención, medios de verificación, responsables, medios y recursos, que permitan efectuar un monitoreo y evaluación permanente” (Fraga, 2013, p.31).

Asimismo, Guimaraes, J. (2015) menciona que, la calidad “debe ser abordada desde la gestión administrativa y los servicios públicos municipales que brinda, tomando en cada uno de ellos los elementos del liderazgo y la planificación estratégica, el compromiso y el desarrollo de las personas, la asignación de recursos financieros para su ejecución” (p. 24).

La forma como se aborda la calidad de los servicios municipales tal como lo indica Guimaraes, J. (2015) incluyen ... elementos transversales como la orientación del servicio hacia la satisfacción de los usuarios, tener como centro de atención a las personas como elemento estratégico de la gestión, implementar mecanismos de constante mejora de la calidad y la productividad, capacidad para responder de forma rápida y adaptándose a la realidad cada vez que lo requieran los usuarios, adecuación y mejora de los sistemas de planificación, valoración de la

responsabilidad social y el valor compartido público, la defensa del medio ambiente, la gestión para resultados y una actuación exenta de discriminación (p. 24).

Respecto de las teorías de la calidad, este tipo de premisas teóricas se enfocan su análisis en función del producto, del usuario o de estándares previamente definidos, así se tiene:

En primer lugar, la teoría de la calidad en base al producto, esta teoría se fundamenta en que la calidad es una relación de una variable dada que es medible, por tanto, se expresa en el atributo de un producto, como pueden ser el número de toneladas de basura recogidas, el número de calles asfaltadas (Evans y Lindsay, 2008, p.12).

En segundo lugar, tenemos la teoría de la perspectiva basada en el usuario, esta teoría se fundamenta en la premisa que “el cliente siempre tiene la razón”, por tanto, la calidad toma significancia de acuerdo a lo que el usuario requiera. (Evans y Lindsay, 2008, p.12).

Finalmente tenemos, la teoría basada en los juicios de valor preestablecidos; esta teoría parte que la noción de la calidad que utilizan los usuarios para determinar la calidad es una escala de valoración con orden de prelación, superioridad o excelencia” (Evans y Lindsay, 2008, p.12).

“En este enfoque la calidad puede tomar formas absolutas y universales de medir, como por ejemplo la estandarización de procesos en base al ISO 14000 para medir eficiencia ambiental municipal, que parte de algo universalmente definido, independientemente de los valores que puedan adoptar el usuario” (Evans y Lindsay, 2008, p.12).

Respecto a la importancia de la calidad del servicio al público; siendo el caso de Blanco, A. (2012), comenta que, “la calidad del servicio al público puede tener una conexión proporcional y directa a las ventas, siendo así tan influyente como la venta específica y detallada, las promociones sobre cierto tipo de descuentos o la publicidad” (p.32).

Asimismo, Pateiro, E. (2013, p.21), expresa que, que se pudo corroborar que los usuarios son atentos sobre la calidad del servicio que reciben de quienes realizan

las acciones de atención, definiendo de este modo que el usuario tiene plena atención sobre el tipo y modo de trato que recibe por parte de dichas entidades administrativas en diferentes áreas de interés prioritario, como del darse cuenta de lo negativo que puede ser un trato poco amigable, el cual deduce deficiencias dentro de los servicios, esto por tener menores costos en los inventario. Por esta razón se debe buscar el desarrollar estilos de contingencias cuando se desarrolla el servicio, en donde se espera que quien este encargado de ofrecer y ser la cara del servicio tenga las capacidades aptas, así evitar riesgos a futuro que cause incomodidad con el servicio como el que se ponga en riesgo el desarrollo de dichas funciones, del mismo modo en las distintas áreas, sean las telecomunicaciones, evitando que se sufra interferencias de señal, ofreciendo así soluciones adecuadas frente a este tipo de inconvenientes. De esta forma se explica que quien sea un individuo que desee contactar servicios de soporte tenga a la mano las condiciones de los mismos y conozca de las cuentas que le sean o no fiables, evaluando de manera objetiva si le resulta efectiva contactar con cierta organización, una vez más analizando el trato cordial y el tipo de expectativas que esperase.

Por otro lado, debemos explicar también sobre los elementos de la calidad del servicio al usuario, estos están compuestos por; **la confianza**; parte por demostrar seguridad plena para fomentar un clima de confianza, además de factores como la veracidad y modestia, lo que implica no prometer o mentir solo con el fin de obtener la venta. (Pateiro, 2013, p.23). Asimismo, **la comunicación**; parte por transmitir el mensaje de forma oral o corporal al cliente de formas sencillas y fáciles de entender, pues esto garantiza un canal de comunicación vendedor – cliente de forma acertiva y proactiva hacia el producto a adquirir (Pateiro, 2013, p.23). También, **la comprensión del cliente**; se parte de la premisa que el cliente siempre tiene la razón, lo que no implica que se tenga de estar sonriendo en todo momento, también se trata de poder tener una adecuada comunicación que posibilite conocer sus deseos, el momento y oportunidad para su atención (Pateiro, 2013, p.23). Por otro lado, tenemos **la accesibilidad**; no se puede atender un servicio si este no está disponible al cliente, por tanto, un se debe tomar en consideración las vías de como el cliente se contacta con la organización, y para ello se puede implementar buzones de sugerencias, procedimientos para reclamos y quejas, que pueden ser

in situ o de forma virtual (Pateiro, 2013, p.24). Asimismo, **la capacidad de respuesta**; señala la facilidad para responder a las inquietudes de los clientes de forma rápida y oportuna (Pateiro, 2013, p.24). Además, **la fiabilidad**; expresada en la capacidad para que la organización cumpla con sus compromisos de acuerdo a lo pactado (Pateiro, 2013, p.24). Finalmente, **los Elementos tangibles**; donde se busca conservar en buen estado los elementos físicos de la organización, los equipos, materiales, etc. que estén asequibles al cliente (Pateiro, 2013, p.24).

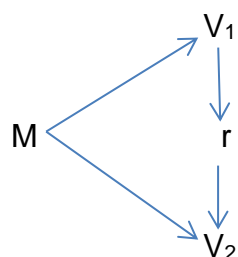
III. MÉTODO

3.1. Diseño de la Investigación

Tipo de Investigación

La investigación actual se rige por un tipo de investigación correlacional descriptivo, la cual visualiza como factor característico que la validación de la hipótesis expresa inicio de partida la determinación de la relación causal de las variables en estudio a partir de valores recogidos para cada indicador que los componen, así como lo describe por Hernández, R; et al (2006), dentro de este tipo de investigaciones se evalúa una situación existente y sobre ella identificar el tipo y grado de relación que existen, siendo el acontecimiento actual lo que se buscó fue determinar la relación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo con la calidad del servicio al usuario.

En función de lo antes descrito el diseño de la Investigación es la siguiente:



Donde:

G : Muestra de la investigación

V1 : Variable 1 : Profesionalización de los gerentes

V₂ : Variable 2: Calidad del servicio al usuario

3.2. Variables, Operacionalización de las Variables;

Variables:

V1: Profesionalización de los gerentes

V2: Calidad del servicio al usuario

3.3. Población y Muestra

Población.

La población es igual a 28 trabajadores municipales, mismos que corresponden a todos los jefes de las gerencias y las unidades orgánicas de la municipalidad; además de las autoridades (alcalde y regidores).

Muestra.

El tamaño muestral fue determinado por conveniencia del investigador, el mismo que según lo indicado Malhotra, N. (2012, p. 58) se aplica este procedimiento para la determinación del tamaño muestral cuando las poblaciones son pequeñas, es de fácil acceso a la totalidad y presentan una relativa uniformidad en cuanto a los elementos que los caracteriza, en este caso el elemento es que es trabajador municipal, teniendo una jefatura de gerencia o unidad orgánica, además de las autoridades municipales; para la cual en la presente investigación suman un total de 28 trabajadores.

Muestreo

Teniendo esta determinación no se aplicó muestreo alguno, tampoco criterios de exclusión, pues el tamaño muestral es igual a la población, en pocas palabras el muestreo aplicado en la presente investigación fue un muestreo no probalístico.

Unidad de análisis

Dentro de la actual investigación se trabajo de manera directa como unidad de análisis, con 28 trabajadores municipales, entre servidores y funcionarios del

municipio de la Banda de Shilcayo.

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

Técnica

Se tuvo como aplicación la técnica de encuesta, la misma que para Malhotra, N. (2012, p. 76) se aplica a una población dada con la finalidad de recoger opiniones, percepciones o validar conceptos, y en este caso definir la calidad del servicio al usuario antes y después de la implementación de la profesionalización de los directivos municipales. El instrumento de la investigación constituye la ficha de encuesta, la misma que fue configurada por el investigador teniendo como marco de referencia cada uno los indicadores y dimensiones que constituyen la variable calidad del servicio al usuario.

Instrumento

La ficha de encuesta para la variable 1: Profesionalización de los gerentes, consta de 9 preguntas, las cuales se distribuyen entre las dos dimensiones que componen esta variable, así para la D1: Administrativo se tienen 5 preguntas y para D2: Cognitivo – actitudinal de 4 preguntas. La Ficha de encuesta para la variable 2: Calidad del servicio al usuario está compuesta de 15 preguntas, los cuales se distribuyen entre las dos dimensiones que conforman la variable, así la dimensión D1: Aspectos administrativos y actitudinales consta de 6 preguntas y la D2: Elementos de los servicios públicos con 9 preguntas.

La escala de valoración de las respuestas a cada una de las preguntas que conforman la Ficha de encuesta tienen una valoración de: 1: Deficiente, 2: Regular, 3: Bueno; 4: Excelente.

Validación

Esta fase de la investigación consistió en someter a una opinión técnica de valoración de la ficha de encuesta mediante la técnica de Juicio de expertos, la misma que fue desarrollada por profesionales con conocimiento cabal en temas de gestión pública y metodología de la investigación, todo ellos con un nivel

académico en el grado de magister. Estos profesionales emitieron su opinión sobre la pertinencia del instrumento de recojo de información (ficha de encuesta) en cuanto a los ítems que lo componen para la consecución de los objetivos planteados en la investigación. Las fichas de validación se presentan en el anexo.

Los resultados de la validación indican una valoración de 4.77 en promedio sobre una escala de 1 a 5 puntos, el mismo que representa un promedio porcentual de 95.3%.

Tabla 1: Validación de los instrumentos de investigación

Expertos	Valoración Escala (1-5)
Experto 1	4.7
Experto 2	4.8
Experto 3	4.8
Promedio	4.77
% promedio	95.30%

Fuente: Fichas de validación

Confiabilidad

La confiabilidad está determinada por la aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach, el cual según lo especificado por Malhotra, N. (2012, p. 76) es una prueba cuyos valores oscilan entre 0 y 1, donde el valor esperado debe ser igual o mayor que 0.7 para que los datos evaluados sean confiables. Los resultados indican valores del Alfa de Cronbach que superan los valores mínimos esperados.

Tabla N° 2: Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad del servicio	.833	15
Profesionalización de los gerentes	.875	9

Fuente: Datos de encuesta procesados con SPSS 23.

Los detalles de los resultados se muestran en anexos.

3.5. Procedimientos:

Método analítico. Por este método será utilizado para analizar la realidad debido al impacto de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017.

Método descriptivo - explicativo: Este método tiene como objetivo esencial exponer las características de un determinado problema, carencias, debilidades, para luego darle un estudio científico en busca de justificaciones

Método de síntesis: abordar de manera real, objetiva, concreta y sistematizada toda la información recopilada para luego materializarla en conclusiones.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Los datos fueron analizados utilizando los elementos técnico – científicos de la estadística aplicada, aplicando el estadístico de Chi cuadrado para la determinación de la relación de la profesionalización de los directivos con la calidad de los servicios de la municipalidad de La Banda de Shilcayo, aplicando el software informático SPSS 23.0, y de forma complementaria la utilización de este sistema informático para la construcción de tablas y gráficos que contribuyan a la descripción de la variable, dimensiones e indicadores en evaluación.

Se aplicó el estadístico de Chi cuadrado, debido a que esta prueba se lleva a cabo cuando se somete a evaluación datos cuantitativos, para variables no paramétricas y cuando la población responde a una curva de normalidad, elementos que están presentes en la investigación.

La regla de decisión para determinar la validez o rechazo de la investigación, es: Si: $X^2_t > X^2_c$ se rechaza la hipótesis de la H_0 y se acepta la H_i

La determinación del estado situacional de los indicadores evaluados se calcula en función de la siguiente escala:

Excelente	: Más de 80%
Bueno	: Entre 71% - 80% de los valores bueno y excelente
Regular	: Entre 51 – 70% de los bueno y excelente
Deficiente	: Menor a 50%.

3.7. Aspectos éticos

La ética en la actual investigación tuvo de premisa el accionar en el respeto de los criterios que establece la investigación científica como son el no plagio, autoplagio y la aplicación de todos los principios de objetividad e imparcialidad al momento de aplicar los procesos que forman la investigación, asimismo se contó el principio universal basado en el respeto de las personas por lo que se desarrolló con el conocimiento informado a los participantes de los instrumentos que se aplicaron en la institución, por lo que nos aseguramos de proveerles la información que aseguro su entendimiento y el grado de su participación en la investigación, así también se cumplió con el principio de beneficencia pues no se hizo daño de ningún tipo a los participantes (no maleficencia), se buscó siempre la minimización de alguna afectación y maximización de los beneficios, siempre viendo que exista una tasa de riesgo/beneficio favorable hacia el sujeto de la investigación; finalmente basamos nuestra investigación en el principio de justicia pues como este principio indica el diseño de la investigación debe permitir que las cargas y beneficios sean equitativos en forma ecuánime sobre los sujetos de la investigación, se entiende como que los involucrados no se deben seleccionar por si se encuentran fácilmente disponibles o porque su contexto los hace más fácil de reclutar; además del cumplimiento de la normativa establecida por la UCV para esta materia.

IV. RESULTADOS

Tabla 3:

Nivel de implementación de la profesionalización de los gerentes de Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017.

Valoración	D1:Administrativa		D2: Cognitivo-actitudinal		Promedio	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	6	21.4%	2	7.1%	4	14.3%
Regular	13	46.4%	16	57.1%	14.5	51.8%
Bueno	7	25.0%	9	32.1%	8	28.6%
Excelente	2	7.1%	1	3.6%	1.5	5.4%
Total	28	100.0%	28	100.0%	28	100.0%

Fuente: Datos de encuesta analizados con SPSS 23.0

Interpretación

La tabla 3 nos muestra el nivel de implementación de la profesionalización de los gerentes de la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017, donde los valores promedio para la valoración deficiente obtiene un valor de 14.37%, regular con 51.8%, bueno con 28.6% y excelente con 5.4%.

Los resultados para cada una de las dimensiones que complementan ésta variable en estudios expresan valores ligeramente superiores para la dimensión D2: Cognitivo –actitudinal, donde la valoración Regular obtiene un valor de 58.1% y Bueno de 32.1%, mientras que esta valoración para la D1: Administrativa muestran valores de 46.4% y 25.0% respectivamente.

Contrariamente, lo valores deficiente y excelente tienen mejores valore en la D1: Administrativa, donde se observan valores de 21.4% y 7.1%, mientras que en la D2: Cognitivo – actitudinal estos valores son de 7.1% y 3.6%.

Teniendo esto valores, bajo la premisa descrita en la metodología que la sumatoria de los valores bueno y excelente que un superen el valor porcentual de 50% se cataloga como deficiente, entonces tomando la hipótesis H1 que

dice “nivel implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017, es regular”, entonces se rechaza la hipótesis, pues el valor encontrado es de 34.0%, menor al valor de 50.0%.

Tabla 4:

Calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo

Valoración	D1: Aspectos administrativos y actitudinales		D2: Elementos de los servicios públicos		Promedio	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	3	10.7%	4	14.3%	3.5	12.5%
Regular	18	64.3%	19	67.9%	18.5	66.1%
Bueno	6	21.4%	5	17.9%	5.5	19.6%
Excelente	1	3.6%	0	0.0%	0.5	1.8%
Total	28	100.0%	28	100.0%	28	100.0%

Fuente: Datos de encuesta analizados con SPSS 23.0

La tabla 4 nos indica las valoraciones de la calidad del servicio en la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, año 2017, después de la implementación de la profesionalización de los directivos, donde se puede apreciar que la valoración Regular obtiene el 66.1%, seguido de Bueno con 19.6%, Deficiente con 12.5% y Excelente 1.8%.

El desagregado por dimensiones no muestra valores diferentes significativamente, así los valores para la D1: Aspectos administrativos y actitudinales son: Deficiente 10.7%; Regular 64.3%; Bueno 21.4% y Excelente 3.6%. La D2: Elementos de los servicios públicos los valores son: Deficiente 14.3%; Regular 67.9%; Bueno con 17.9%, Excelente 0.0%.

Teniendo estos valores, bajo la premisa descrita en la metodología que la sumatoria de los valores bueno y excelente que superen el valor porcentual de 50% se cataloga como deficiente, entonces tomando la hipótesis H2 que

dice que “la calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, es regular, entonces se rechaza la hipótesis, pues el valor encontrado es de 20.4%, menor al valor de 50.0%.

El objetivo general de la investigación buscó determinar la relación entre la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017, por tanto, se aplicó la prueba estadística de Chi cuadrado, sometiendo los resultados al siguiente criterio de decisión:

Si los valores de significancia de la prueba es igual a cero (0.0) y si: $X^2_c > X^2_t$ se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_1 ;

Tabla 5:

Prueba de Chi cuadrado para la relación entre la Profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	89,043	9	,000
Razón de verosimilitud	64,896	9	,000
Asociación lineal por lineal	32,017	1	,000
N de casos válidos	18		

Fuente: Datos de encuesta, analizados con SPSS.23

Elaboración propia

La Tabla 5 detalla el resultado de la prueba de Chi Cuadrado para la Hipótesis General, donde se observó un valor 0.00 tanto para el Chi cuadrado de Pearson, la razón de verosimilitud y la asociación lineal para la significancia asintótica a dos caras, donde con un nivel de significancia de 0.05% se infiere aceptar la hipótesis en estudio.

Por otro lado, para corroborar los valores expresados en la significancia asintótica de dos caras, se sometió el valor del Chi cuadrado al siguiente criterio de decisión: Si el valor de $\chi_c^2 > \chi_t^2$ se rechaza la H_0 y se rechaza H_i , con un nivel de significancia de ($\alpha=0,05$).

El valor de $\chi_t^2 = 16,9190$ y el valor de $\chi_c^2 = 89.043$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_i que dice: relación entre la Profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017, es directa y significativa.

V. DISCUSIÓN

Los resultados nos permiten inferir que la profesionalización de los directivos de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo tiene relación con la calidad de los servicios públicos en el periodo evaluado, el mismo que estadísticamente se demuestra con la aplicación del estadístico de Chi cuadrado con un nivel de significancia de 0.05, siendo estos valores similares a lo descrito en el trabajo de investigación de Zambrano, P (2014) donde indica las capacidades gerenciales de los funcionarios tiene una relación directa con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba y lo indicado por Bastián-González (2014; p. 23) que menciona que los logros de su implementación de la profesionalización han permitido brindar mejores resultados de gestión pública y niveles de percepción ciudadana incrementados sobre la calidad de los servicios.

Si bien desde la óptica de la gestión por resultados, contar con directivos y servidores públicos con niveles de profesionalización acordes a sus funciones y los cargos que desempeñan contribuyen a generar indicadores de eficiencia mayores, en el caso analizado, se puede observar ligeros incrementos en la valoración de regular y bueno después de la implementación de la profesionalización, lo que nos puede indicar que aún es prematuro poder determinar el impacto, pues aún está en una fase temprana de maduración.

La profesionalización es considerada un sumario social de representación formal o informal que permite a los ciudadanos alcanzar el desarrollo de destrezas en la ejecución de alguna una profesión o siendo el caso de un oficio. La profesionalización quiere decir la preparación antes, durante y después del desempeño para que este obtenga las herramientas necesarias que le permitan actuar con el adecuado grado de eficiencia, efectividad y eficacia, ya que actualmente estamos enfrentando una situación sin precedentes en el país, pues la implementación de la Ley Servir hará que los gobiernos municipales hagan partícipes no solo a sus funcionarios y servidores, sino a la población en general por lo que deberán realizar sus funciones de manera óptima en beneficio de la población de sus municipios.

Siendo así tenemos que en cualquier organización por mas pequeña que esta sea, el conocimiento es la base angular de su funcionamiento, el gobierno no esta exento de esta premisa, la selección de su plana laboral para realizar sus funciones basado siempre en la capacidad como del logro al mérito, buscando encontrar a la persona idónea que pueda ser siempre útil a la organización y al público, que deberá servir desde las funciones propias a su cargo, esto implicaría que un servicio civil no puede ser simplificado a una regulación de personal o al conjunto de directivas normativas de cada entidad.

Estos valores guardan congruencia con lo indicado por Lugo, (2013, p. 435) que menciona que los resultados del proceso de profesionalización en relación los fines que persigue la nueva gestión pública que son la eficacia, eficiencia, eficacia y la flexibilidad de procesos, muestra ligeros cambios en la gestión de los resultados, los mismos que no son significativos para la generación de impactos, sobre todo cuando estos son evaluados en las primeras fases de su implementación.

Determinar cambios sustanciales en la calidad del servicio a los individuos dentro de las municipalidades no es una tarea que solo depende de la profesionalización de los servidores, sino también de aspectos actitudinales y de las decisiones de orden político que adoptan las autoridades, acción que guarda coherencia con lo indicado por Alza, (2017, p.56) quien indica que, en la Municipalidad de Miraflores, se ha implementado un Sistema de Balancead Scorecard del sistema de potencial humano, como parte introductoria al sistema SERVIR, evidenciándose un incremento en la calidad del servicio evaluado por el ciudadano de 66.5% a 78.8%.

La implementación de la profesionalización como resultado de la gestión pública en la municipalidad de la Banda de Shilcayo está en un nivel deficiente para el 34.0% de los gerentes, por ello no se aúnan aun de manera pertinente implementando lo indicado por Sanancima (2015) que dice que el modelo teórico de las competencias gerenciales para una adecuada profesionalización determina cinco competencias que desde la óptica de la gestión pública deben contar los directivos que son el manejo de dirección, trabajo en equipo, liderazgo, gestión por resultados y comunicación asertiva, aspectos que actualmente son deficitarios en los directivos evaluados.

La profesionalización en el caso de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo ha partido de una decisión de orden político de las autoridades actuales, pero los logros en el tiempo de esta acción sólo podrán evidenciarse en la medida de la continuidad de las acciones implementadas a través del tiempo y que se articulen con los otros elementos de la gestión pública, acción que reafirma Martínez (2017) que menciona que, siempre que el servicio civil se articule a los procesos del presupuesto por resultados su perspectiva de logro será mejor para la calidad del servicio público que esperan los ciudadanos (p.128).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación directa y significativa entre la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo con la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017, contrastado con el estadístico de Chi cuadrado, con un nivel de significancia de 0.05, donde de $\chi_t^2 = 16,9190$ es menor a $\chi_c^2 = 89.043$.
- 6.2. El nivel implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017, es deficiente, con un nivel de valoración positiva de bueno y excelente es de 34.0%.
- 6.3. La calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, es deficiente, con un nivel de valoración de positiva de bueno y excelente de 20.4%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo a continuar poniendo en práctica el desarrollo del servicio civil basado en la profesionalización de los gerentes haciendo extensivo también a todos los servidores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, a fin de ir contribuyendo a la mejora de la gestión municipal y de los niveles de satisfacción de los usuarios.
- 7.2. Al jefe de la Oficina General de Administración de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo a proponer un Cuadro de Mando Integral para evaluar así de forma periódica el cumplimiento de los indicadores de la implementación de la profesionalización de los gerentes.
- 7.3. Al jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, para que determine la asignación presupuestal en los planes operativos a fin de lograr ejecutar un sistema de monitoreo y evaluación constante de los indicadores de calidad de los servicios municipales.

VIII. REFERENCIAS

- Alza, C. (2017) *Estudio sobre la Evolución de la Política del Servicio Civil Peruano durante los últimos 20 años (1998-2018)*. Lima: Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- Arámbula, H (2014) *La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público. Un estudio de caso: La experiencia del Sistema de Alta Dirección Pública en Chile*. (Tesis doctoral, Universidad Ramón Llull, Barcelona). Recuperado de: http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/371156/Tesi_Hector_Rafael_Arambula.pdf?sequence=1
- Barros, E. (2014) *Percepciones sobre el modelo de directivos públicos de la reforma del servicio civil peruano*. (tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres) (Acceso el 03 de diciembre de 2017)
- Beltrán, L (2013) *Problemática de la existencia de distintos regímenes de contratación de personal en el Estado*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Blanco, A. (2012). *“Atención al cliente”* (4ta. Edición) Barcelona, España: Editorial Pirámides.
- Bodero, L. (2016) *La gestión estratégica del talento humano: Profesionalización del servidor y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad de Barranca, año 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión, Huacho). Recuperado de: http://www.jfsc.edu.peco/bodero/admon/files/ZW1wcmVzYV83Ng==/images/97/gestion_estrategica_talento_humano_sectorpublico.pdf

- Bordón C. 2015) *Propuesta para implementar un sistema de profesionalización en la Dirección de Egresos, Contabilidad y Registro de Deuda del Gobierno del Estado de Colima.*(tesis de maestría, Universidad de Colima. Colombia. Recuperado de: http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Claudia_Esther_Bordon_Oseguera.PDF
- Corrales, A. (2014) *Aportes del Cuerpo de Gerentes Públicos a la reforma del servicio civil en el Perú.* Lima: Editores La Perla.
- Cortés , J & Prieto, T. (2015) *La reforma del servicio civil en el Perú: la profesionalización de la función pública.* Lima: CLAD.
- Espinoza, H. & Huaita, F. (2012) *Aplicación de incentivos en el Sector Público.* Dirección Nacional de Presupuesto Público. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Lima.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008) *Administración y control de la calidad.* (7ma. Edición). México DF: Editorial Cengage Learning.
- Fraga, G. (2013) *La calidad de los servicios públicos municipales.* México. Editorial Porrúa. .
- Galbraith, J. (2010). *Diseñando una organización centrada en el cliente: Una guía de estrategia, estructura y progreso.* Buenos Aires, Argentina: Editorial Limusa.
- González-Bustamante, B. (2014) *Servicio Publico Chile: Retos y perspectivas.* Universidad de Santiago de Chile. Santiago, Chile: Departamento de Ediciones de la Facultad de Administración y Economía.
- Guiffre, M (2000) *La profesionalización de la función pública como obstáculo a la corrupción.* Buenos Aires, Argentina: Ediciones Probidad Legis.

Guimaraes, J. (2015) *Manual de la Calidad de los Servicios Municipales*. Santiago, Chile: Editado por la Secretaria de Descentralización de Chile.

Guzmán, J. (2014) *Profesionalización del servidor público en México: Un estudio de caso del Municipio de las Margaritas 1999-2013*. (Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Comercio y Administración. México. Recuperado de: http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/2053/496_2004_ESCA-ST_MAESTRIA_Guzman_Gordillo.pdf?sequence=1 }

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta edic). México DF. México: Editorial Mc Graw Hill

Lugo, A. (2013) *La función pública en México: De la selección y profesionalización en el Servicio Profesional de la carrera*. (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España) Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/22830/1/T34729.pdf>

Malhotra, N. (2012). *Investigación de Mercados. Un enfoque práctico*. (4ta Edición). Madrid, España: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.

Pajares, T. (2013) *La carrera administrativa del servidor o trabajador público*. Lima, Perú: Editores Legis.

Pateiro, E. (2013). *Gestión de Servicios y Atención al Cliente*. México: Editorial Bubok.

Pinedo, J (2015) *Competencias gerenciales y su relación con la profesionalización de los directivos del Grupo Empresarial Don Pollo, Tarapoto, año 2014* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín) (Acceso el 03 de diciembre de 2017).

Ortega, A. (2016) *Ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones de la Ley 30057 – Servicio Civil: Profesionalización y resultados de gestión*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno) Recuperado de: http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/658/TESIS%20T036_07021553_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pretell, L (2015) *Presupuesto por Resultados*. Tarapoto: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Escuela de Maestría en Gestión Pública.

Sanancima, J (2015) *Las capacidades gerenciales y la gestión educativa de los directivos de los establecimientos de salud de la Red de Salud de Rioja*. (Tesis de maestría, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chachapoyas) (Acceso el 03 de diciembre de 2017)

Serra, R (2012) *Derecho administrativo y servicio civil*. Lima. Perú. Ediciones Legis.

SERVIR. (2012) *Características del servicio civil peruano*. Lima, Febrero 2012. Recuperado de: http://storage.Servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR-El_servicio_civil_peruano-Anx1.PDF 4.

SERVIR. (2017) *El servicio civil peruano: Antecedentes, marco normativo actual y Desafíos para la reforma*. Lima, Perú: Departamento de Gestión del Conocimiento.

Torres , V (2017) *La implementación de la Ley SERVIR durante el período 2013-2016: un análisis de los factores que explican los avances en el proceso de tránsito de los ministerios*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima) Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8124>

Ugarte, M (2015) *Análisis de los stakeholders respecto a la reforma del servicio civil*. Lima. CLAD.

Victorero, P. (2015) *La profesionalización de los recursos humanos en el ámbito municipal y su relación con el desarrollo local: Caso Municipalidad Villa María del Triunfo*. (tesis de maestría, Universidad ESAN, Lima). (Acceso el 03 de diciembre de 2017)

Zambrano, P. (2014) *Las capacidades gerenciales y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2013* (tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca) (Acceso el 03 de diciembre de 2017).

VIII. ANEXOS

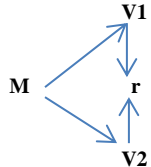
- Anexo 1: Matriz de consistencia
- Anexo 2: Ficha de encuesta
- Anexo 4: Validación de los Instrumentos
- Anexo 5: Confiabilidad de la investigación
- Anexo 6: Constancia de realización de la investigación

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Impacto de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO
<p>Problema Principal</p> <p>¿Cuál es el impacto de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo es la calidad del servicio al usuario antes de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo?</p> <p>¿Cómo es la calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo?</p> <p>¿Cuál es el nivel implementación de la profesionalización de los gerentes de Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017?</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Determinar el impacto de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>Identificar la calidad del servicio al usuario antes de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.</p> <p>Identificar la calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.</p> <p>Determinar el nivel de implementación de la profesionalización de los gerentes de Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi:La profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo tiene impacto en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017</p> <p>Ho:La profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo no tiene impacto en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017.</p> <p>Hipótesis Especifica</p> <p>H1: La calidad del servicio al usuario antes de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, es regular</p> <p>H2: La calidad del servicio al usuario después de la implementación de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, es bueno</p> <p>H3: El nivel de implementación de la profesionalización de los gerentes de Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2017, es deficiente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profesionalización <ul style="list-style-type: none"> - Concepto - Procesos para implementar la profesionalización en el sector público - La profesionalización del servicio civil peruano - Teorías de la profesionalización 2. Calidad del servicio al públicos. <ul style="list-style-type: none"> - La calidad de los servicios públicos municipales - Teorías de la calidad - Importancia de la calidad del servicio público - Componentes de la calidad del servicio al usuario

DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO		INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS								
<p>Tipo de Investigación: Pre experimental</p> <p>Diseño de Investigación: Pre experimental</p> 	<p>Población: .La población está conformada por 18 gerentes municipales, incluyendo al alcalde y regidores</p> <p>Muestra: La muestra es igual a la población</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1003 248 1196 304">VARIABLE 1</th> <th data-bbox="1196 248 1388 304">DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1003 304 1196 472">Prfoesionalización de los gerentes</td> <td data-bbox="1196 304 1388 472">Administrativa Cognitivo-actitudinal</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE 1	DIMENSION	Prfoesionalización de los gerentes	Administrativa Cognitivo-actitudinal	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1196 571 1388 627">VARIABLE 1</th> <th data-bbox="1196 571 1388 627">DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1196 627 1388 794">Calidad del servicio al usuario</td> <td data-bbox="1196 627 1388 794">Aspectos administrativos y actitudinales Elementos de los servicios públicos</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE 1	DIMENSION	Calidad del servicio al usuario	Aspectos administrativos y actitudinales Elementos de los servicios públicos	<p>Se aplicará la técnica de Encuesta y como instrumento la Ficha de Encuesta.</p> <p>Validez y confiabilidad del Instrumento: La validación de la investigación se efectuará aplicando una Hoja de Validez o Juicio de Valor a la Ficha de Encuesta</p> <p>Validez y confiabilidad del Instrumento: La validación se efectuó tomando como unidad de análisis la ficha de encuesta y utilizando como herramienta el Juicio de 03 Expertos.</p> <p>La confiabilidad fue determinada con el estadístico de Alfa de Cronbach,.</p> <p>Método de análisis de datos: El análisis de datos se desarrolló aplicando los criterios técnicos de la estadística aplicada, teniendo como soporte el sistema informático del SPSS, el mismo que nos permitirá determinar la validez de la hipótesis.</p> <p>La hipótesis fue contratada con el estadístico de Chi cuadrado</p>
VARIABLE 1	DIMENSION											
Prfoesionalización de los gerentes	Administrativa Cognitivo-actitudinal											
VARIABLE 1	DIMENSION											
Calidad del servicio al usuario	Aspectos administrativos y actitudinales Elementos de los servicios públicos											

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Profesionalización de los gerentes	Herramienta de la gestión del talento humano que busca mejorar el desempeño de los trabajadores del sector público y por tanto la mejora de los estándares de bienestar de la ciudadanía en general” (González-Bustamante (2014, p.11).	Determinación de la profesionalización de los gerentes municipales de La Banda de Shilcayo evaluados desde la parte cognitiva y actitudinal	Administrativa Cognitivo - actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> Definición de políticas de gestión del talento humano Definición de funciones en documentos de gestión interna Asignación de puestos en base a capacidades de los gerentes La gestión del talento en función de lo planificado Las remuneraciones y/o otros beneficios económicos en base a la profesionalización. Planes de capacitación y formación implementados Capacidades gerenciales medidas a partir de resultados de gestión Las relaciones interpersonales con sus pares Las relaciones interpersonales con trabajadores 	Nominal Deficiente Menor a 50% Regular 51% - 70% Bueno 71% - 80% Excelente Mayor 80%
Calidad del servicio al público	Condición que se configura a través del servicio que ofertan las organizaciones de servicios, donde cuando es necesario que manifiesten la necesidad de expresar reclamos, procesos de mejora, o plantear precisiones sobre el producto o servicio recibido, o solicitar información complementaria, solicitar apoyo técnico, entre otras, siempre habrá una modalidad de expresarlo. (Galbraith,2010, p.23).	Conjunto de factores administrativos, actitudinales y de los elementos relacionados con la calidad del servicios públicos que presta la municipalidad de la Banda de Shilcayo, evaluado a través de una ficha de encuesta a los usuarios.	Aspectos administrativos y actitudinales Elementos de los servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> Trabas burocráticas en la gestión administrativa La atención de reclamos con rapidez Atención al usuario calidad en las soluciones propuestas Las solicitudes de apoyo técnico atendidas con rapidez y con calidad El liderazgo de los directivos municipales en las decisiones administrativas La actuación de los trabajadores con confianza en el servicio al ciudadano Asignación de recursos financieros para los servicios públicos Asignación de recursos humanos para los servicios públicos Los servicios públicos municipales incluyen elementos de valoración de la responsabilidad social Los servicios públicos municipales incluyen elementos de defensa del medio ambiente Los servicios públicos municipales Los servicios públicos municipales son brindados sin discriminación Los servicios públicos municipales tienen la capacidad de responder a las necesidades de la población Cumplimientos de plazos en la ejecución de obras Cumplimiento de calidad técnica en la ejecución de obras 	Nominal Deficiente Menor a 50% Regular 51% - 70% Bueno 71% - 80% Excelente Mayor 80%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo N°2

FICHA DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE : PROFESIONALIZACIÓN DE LOS GERENTES

Datos:

Sexo: Fecha:

Indicaciones:

- Esta encuesta está dirigida a los gerentes municipales (incluye a alcalde y regidores) de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo
- Su objetivo es determinar el nivel de implementación de la profesionalización de los gerentes municipales.
- Este instrumento no constituye ninguna forma de evaluación del desempeño laboral, solo tiene como objetivo el campo académico y científico
- Se solicita responder las preguntas con toda sinceridad.

La escala de valoración es: Deficiente (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente

Item	Dimensión / Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
D1: Administrativa					
1	¿Cómo califica la definición de políticas de gestión del talento humano en función de la profesionalización de los gerentes?				
2	¿Cómo califica la definición de las funciones en los documentos de gestión interna en función de la profesionalización de los gerentes?				
3	¿Cómo califica la asignación de puestos basado en las capacidades de los gerentes?				
4	¿Cómo califica la implementación de la planificación de la gestión del talento humano?				
5	¿Cómo califica la determinación de las remuneraciones y/o otros beneficios económicos en función de la profesionalización de los gerentes?				
D2: Cognitivo actitudinal					
6	¿Cómo califica la implementación de los planes de capacitación y formación de los gerentes?				
7	¿Cómo califica las capacidades gerenciales medidas a partir de resultados de gestión?				
8	¿Cómo califica las relaciones interpersonales con sus pares en función de la profesionalización de los gerentes?				
9	¿Cómo califica las relaciones interpersonales con los trabajadores en función de la profesionalización de los gerentes?				

FICHA DE ENCUESTA
PAR LA VARIABLE : CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Datos:

Sexo: Fecha:

Indicaciones:

- Esta encuesta está dirigida a los gerentes municipales (incluye a alcalde y regidores)
- Su objetivo es conocer la calidad de los servicios al usuario que brinda la municipalidad desde la perspectiva de los trabajadores.
- Este instrumento no constituye ninguna forma de evaluación del desempeño laboral, solo tiene como objetivo el campo académico y científico
- Se solicita responder las preguntas con toda sinceridad.

La escala de valoración es: Deficiente (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente

Item	Dimension / Indicador	Valoración			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
D1: Aspectos administrativos y actitudinales					
1	¿Cómo califica la gestión de los servicios para superar la trabas burocráticas en la gestión administrativa?				
2	¿Cómo califica la rapidez en la atención de reclamos?				
3	¿cómo califica la calidad en las soluciones propuestas hacia el usuario?				
4	¿Cómo califica la rapidez y calidad de las solicitudes de apoyo técnico solicitada?				
5	¿Cómo califica el liderazgo de los directivos municipales en las decisiones administrativas?				
6	¿Cómo califica la confianza en la actuación de los trabajadores en el servicio al ciudadano?				

D2: Elementos de los servicios públicos		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
7	¿Cómo califica la asignación de recursos financieros para los servicios públicos?				
8	¿Cómo califica la asignación de recursos humanos para los servicios públicos?				
9	¿Cómo califica la inclusión de elementos de valoración de la responsabilidad social en los servicios públicos municipales?				
10	¿Cómo califica la inclusión de elementos de defensa del medio ambiente en los servicios públicos municipales?				
11	¿Cómo califica los servicios públicos municipales?				
12	¿Cómo califica la prestación de los servicios públicos municipales en función de la no discriminación?				
13	¿Cómo califica los servicios públicos municipales en función de la capacidad de responder a las necesidades de la población?				
14	¿Cómo califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de obras?				
15	¿Cómo califica el cumplimiento de calidad técnica en la ejecución de obras?				

Anexo 4

Confiabilidad del instrumento

La fórmula de cálculo fue determinada en función de lo especificado por el estadístico del Alfa de Cronbach, expresión que se presenta a continuación:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 = Es la varianza del ítem i

S_t^2 = Es la varianza de los valores totales observados

K = Es número de preguntas o ítems

Luego de efectuado el cálculo con el soporte del software SPSS se tiene:

Confiabilidad de la variable: Calidad de los servicios públicos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	35,10	53,042	,662	,811
Item_2	35,30	56,221	,693	,816
Item_3	35,20	54,484	,738	,811
Item_4	35,25	53,882	,818	,807
Item_5	35,40	56,253	,777	,815
Item_6	33,85	58,239	,153	,850
Item_7	35,25	55,566	,581	,817
Item_8	35,60	58,463	,421	,827
Item_9	35,00	54,211	,567	,816
Item_10	35,15	63,397	-,080	,848
Item_11	34,70	50,958	,524	,820
Item_12	34,60	50,147	,507	,823
Item_13	34,55	55,629	,228	,850
Item_14	35,60	56,989	,579	,820
Item_15	34,45	55,524	,685	,814

Confiabilidad de la variable: Calidad de los servicios públicos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	9

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	18,55	19,839	,098	,905
Item_2	19,00	17,158	,654	,858
Item_3	17,85	17,292	,574	,864
Item_4	18,70	17,379	,640	,860
Item_5	18,60	15,937	,781	,845
Item_6	18,65	15,818	,827	,842
Item_7	18,80	17,116	,792	,850
Item_8	18,40	15,095	,687	,856
Item_9	18,65	16,345	,641	,859

Anexo 5 Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Chacón Valles Ivanka
 Institución donde labora : Consultorio Jurídico
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Ficha de encuesta variable "profesionalización de los gerentes"
 Autor (s) del instrumento (s) : Percy Omar Zuta Saavedra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos validados corresponden con las variables e indicadores de manera coherente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7


 Mg. Ivanka Chacón Valles
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

Apellidos y nombres del experto : Chacón Valles Ivanka
 Institución donde labora : Consultorio Jurídico
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Ficha de encuesta variable "calidad del servicio al usuario"
 Autor (s) del instrumento (s) : Percy Omar Zuta Saavedra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos validados corresponden con las variables e indicadores de manera coherente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
4.7


Mg. Ivanka Chacón Valles
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

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

Apellidos y nombres del experto : Pretell Paredes Luis Alberto
 Institución donde labora : PROINVERSION, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO
 Especialidad : Maestría en Gerencia Social
 Instrumento de evaluación : Ficha de encuesta variable "Profesionalización de los gerentes"
 Autor (s) del instrumento (s) : Percy Omar Zuta Saavedra

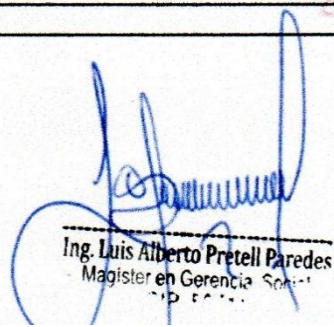
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos guardan relación con los objetivos que se busca responder en la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8


Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
 Magister en Gerencia Social



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pretell Paredes Luis Alberto
 Institución donde labora : PROINVERSION, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO
 Especialidad : Maestría en Gerencia Social
 Instrumento de evaluación : Ficha de encuesta variable "calidad del servicio al usuario".
 Autor (s) del instrumento (s) : Percy Omar Zuta Saavedra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

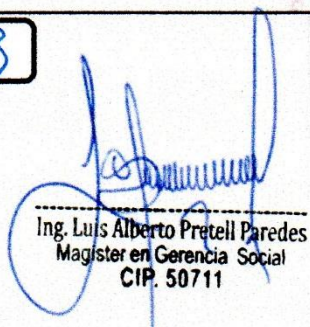
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos guardan relación con los objetivos que se busca responder en la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8


 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
 Magister en Gerencia Social
 CIP. 50711

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

Apellidos y nombres del experto : Barrera Ramírez Cindy Vanessa
 Institución donde labora : Dirección Regional de Agricultura
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Ficha de encuesta variable "profesionalización de los gerentes"
 Autor (s) del instrumento (s) : Percy Omar Zuta Saavedra

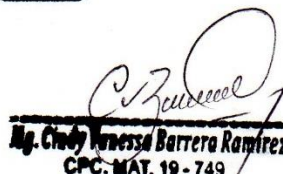
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

La ficha validada corresponde a los objetivos de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
4.8


Mg. Cindy Vanessa Barrera Ramírez
CPC. MAT. 19 - 749

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

Apellidos y nombres del experto : Barrera Ramírez Cindy Vanessa
 Institución donde labora : Dirección Regional de Agricultura
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Ficha de encuesta variable "calidad del servicio al usuario"
 Autor (s) del instrumento (s) : Percy Omar Zuta Saavedra

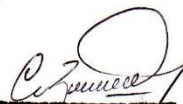
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

La ficha validada corresponde a los objetivos de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
4.8

Mg. Cindy Vanessa Barrera Ramírez
 CPC. I. I.

CONSTANCIA DE LA INVESTIGACION

CONSTANCIA

La que suscribe, Coordinador de Personal de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, deja constancia que:

Que, Percy Omar Zuta Saavedra, identificado con DNI: 45974281, alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Tarapoto, ha solicitado todos los permisos y ha desarrollado el levantamiento de información de su tesis titulada: "Impacto de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad del servicio al usuario en el periodo 2017" en nuestras oficinas.

Se expide la presente para los fines que estime pertinente



Firma manuscrita y sello de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo. El sello contiene el texto: "MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO" y "OFICINA DE PERSONAL".

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Dr. Sánchez Dávila Keller, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC - Tarapoto, asesor(a) de la investigación titulada: "Impacto de la profesionalización de los gerentes de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en la calidad de servicio al usuario en el periodo 2017", cuyo autor es Zuta Saavedra, Percy Omar, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % 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 investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Tarapoto, 28 de abril de 2023

Apellidos y nombre del asesor	Firma
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 4199504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	