



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gerenciamiento público y su incidencia en el logro de los  
objetivos institucionales de una Entidad del Estado.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Castro Gonzales, Gian Carlos ([orcid.org/0000-0002-1134-3709](https://orcid.org/0000-0002-1134-3709))

**ASESOR:**

Mg. Vilcapoma Perez, Cesar Robin ([orcid.org/0000-0003-3586-8371](https://orcid.org/0000-0003-3586-8371))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación es dedicado a mis padres, por darme siempre el apoyo, a mis hermanos que son el motivo para seguir superándome y toda mi familia por ser un ejemplo de perseverancia y humildad.

El autor

### **Agradecimiento**

A mis docentes que a lo largo de la maestría compartieron sus conocimientos y experiencias, asimismo, a mis asesores de tesis por ser los guías en la elaboración de la presente investigación.

El autor

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización .....	22
3.3. Población, muestra y muestreo .....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES .....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Análisis de Confiabilidad para la variable Gerenciamiento público.	25
Tabla 2	Sexo de los colaboradores de una Entidad del Estado.	27
Tabla 3	Condición laboral de los colaboradores de una Entidad del Estado.	28
Tabla 4	Percepción de Gerenciamiento público por parte de los colaboradores de una Entidad del Estado.	29
Tabla 5	Percepción del Logro de los objetivos institucionales por parte de los colaboradores de una Entidad del Estado.	30
Tabla 6	Coeficiente de Tau B de Kendall para las variables Gerenciamiento público y Logro de objetivos institucionales.	31
Tabla 7	Prueba de Wald las variables Gerenciamiento público y Logro de objetivos institucionales en Entidad del Estado.	32
Tabla 8	Coeficiente de Tau B de Kendall para la dimensión Calidad de servicio y la variable Logro de objetivos institucionales.	33
Tabla 9	Prueba de Wald para la dimensión Calidad de servicio y la variable Logro de objetivos institucionales.	34
Tabla 10	Coeficiente de Tau B de Kendall para la dimensión Optimización de los recursos asignados y la variable Logro de objetivos institucionales.	35
Tabla 11	Prueba de Wald para la dimensión Optimización de los recursos asignados y la variable Logro de objetivos institucionales.	36
Tabla 12	Coeficiente de Tau B de Kendall para la dimensión Énfasis en los resultados y la variable Logro de objetivos institucionales.	37

## Índice de figuras

Figura 1. Sexo de los colaboradores de una entidad del estado	27
Figura 2. Condición laboral de los colaboradores de una Entidad del Estado.	28
Figura 3. Percepción de Gerenciamiento público por parte de los colaboradores de una Entidad del Estado.	29
Figura 4. Percepción del Logro de los objetivos institucionales por parte de los colaboradores de una Entidad del Estado.	30

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer la incidencia del gerenciamiento público en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado; la metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal y nivel explicativo, considerando una población de 83 trabajadores y una muestra de estudio de 68.

La información se recopiló mediante la aplicación de encuestas, para ello se realizó un cuestionario por cada variable, conformados por 18 ítems cada uno, siendo sometidos a evaluación previa del juicio de expertos, seguido de la prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado un valor de 0,885 y 0,708, indicando que los instrumentos formulados son confiables.

Por otro lado, se obtuvo que el gerenciamiento tiene un nivel regular (44,1 %) y el logro de los objetivos institucionales tiene un nivel eficiente (48,5 %), asimismo, los niveles de significancia fueron menor al 0,05, con una incidencia significativa igual a 0,545 según el Tau B de Kendall, concluyendo y demostrando que la variable gerenciamiento público incide de manera significativa en la variable logro de objetivos institucionales.

**Palabras Claves:** Gerenciamiento, Entidad, objetivos, decisiones.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to establish the incidence of public management in the achievement of the institutional objectives of a State Entity; the methodology is quantitative approach, basic type, non-experimental design, cross-sectional and explanatory level, considering a population of 83 workers and a study sample of 68.

The information was collected through the application of surveys, for which a questionnaire was made for each variable, made up of 18 items each, being subjected to prior evaluation of expert judgment, followed by the reliability test using Cronbach's Alpha, resulting in a value of 0.885 and 0.708, indicating that the instruments formulated are reliable.

On the other hand, it was obtained that management has a regular level (44.1 %) and the achievement of institutional objectives has an efficient level (48.5 %), likewise, the significance levels were less than 0.05, with a significant incidence equal to 0.545 according to Kendall's Tau B, concluding and demonstrating that the public management variable has a significant impact on the achievement of institutional objectives variable.

**Keywords:** Management, entity, objectives, decisions.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, Pérez (2015) refiere que en Colombia se tiene como problema el mejorar la calidad de servicio policial que se brinda a los clientes internos (personal policial) y externos (ciudadanía), creando condiciones organizativas, financieras, técnicas, así como de talento humano , que harán que la policía permita brindar una prestación eficaz de sus servicios a la ciudadanía, asimismo, se busca crear herramientas que causen efecto y puedan evaluar la percepción social con relación a como se viene ejerciendo la labor policial, con el fin de que la institución pueda realizar posibles cambios para mejorar la satisfacción de las necesidades que se tiene en el país; del mismo modo Tapias (2021) en su investigación realizada hace mención a la importancia de la alta gerencia en función de mejorar el proceso militar en la toma de decisiones en el Ejército Nacional de Colombia, demostrando que los gerentes y los líderes militares deben cumplir con los requisitos y perfiles que se necesita para lograr una gestión eficiente con el apoyo y asesoramiento de su equipo de trabajo. Datos porcentuales reflejan que existe un 37% de los encuestados que mencionan que existe un nivel medio en la calidad de servicio, motivo por el cual se siente el descontento y la poca confianza al personal.

En el ámbito nacional, Távara (2021) menciona que en la dependencia policial de Monsefú, Chiclayo, se tuvo una deficiente gestión policial, debido a que no se cumple un servicio policial que satisfaga a la ciudadanía cuando se tiene la necesidad de apersonarse a la mencionada comisaria para realizar algún trámite administrativo, así como denuncias policiales, generando descontento e insatisfacción del cliente, poniendo en manifiesto que el personal no se encuentra comprometido con los objetivos que tiene la Policía Nacional del Perú. Por otro lado, estudios realizados arrojaron que el 26 % del personal que labora en esta dependencia policial, tiene una alta calidad de servicio de rango medio, motivo por el cual se puede entender el descontento de la ciudadanía que siempre busca un servicio con un alto profesionalismo; del mismo modo, Soncco (2021) menciona que en la Comisaria rural

de Reque, ubicado en la región de Chiclayo, se vive la falta de apoyo por parte del comando policial, generando que no se ejecute una correcta gestión administrativa. Dichas necesidades se ven reflejadas en la falta de apoyo logístico, tecnológico e infraestructura; asimismo, datos porcentuales reflejan que existe un 37% de los encuestados, los cuales mencionan que existe un nivel medio en la calidad de servicio, reflejando el descontento de la ciudadanía por la falta de personal policial para atender las necesidades que se vive en la mencionada zona, cuestionando la calidad de servicio que brinda a lo largo del territorio nacional y poniendo en manifiesto la deficiencia en la articulación con los objetivos estratégicos que se tiene establecido.

En el ámbito local, Alarcón y Medrano (2020) refiere que para el 2017 se tuvo como principal problema la inseguridad ciudadana, la delincuencia común y la corrupción, siendo estas corroboradas por estudios de la INEI, la cual reporta que el 49.8% de los encuestados menciona que la delincuencia es el principal problema en el Perú. En respuesta a estos datos estadísticos se logró identificar como causa directa el limitado servicio de patrullaje, activos fijos con inadecuado mantenimiento y la insuficiente dotación de armamento letal, reflejando una deficiente gestión y falta de sistemas administrativos que permitan tener nuevos procedimientos para ponerlo en práctica dentro del almacén; del mismo modo, Ramos (2017) menciona que, según el INEI, detalla que de cada 100 habitantes de 15 o más años de edad, 14.3 es víctima de robo de dinero, celular y cartera, 9.2 de estafa, 5.4 de tentativa de robo de dinero, cartera o celular y 2.0 de amenazas e intimidaciones. Dichas cifras obtenidas involucran al servicio que se brinda en las comisarías, mostrando que existe una deficiencia en el desempeño del comisario policial, un mal gerenciamiento policial para poder neutralizar o atenuar los hechos delictivos que puede suceder en la jurisdicción.

En la presente investigación se puso en manifiesto la gran necesidad de tener a los efectivos policiales cumpliendo funciones operativas, dejando las funciones tanto de gestión como de gerenciamiento al personal profesional especializado, con la finalidad de brindar una mayor presencia policial en las calles y una mayor tranquilidad a la ciudadanía que constantemente es víctima de actos delictivos.

Asimismo, es de gran importancia la implementación del Plan de modernización de la gestión pública, la cual tiene como pilares: la implementación de planes , estrategias, presupuesto por resultados, simplificación administrativa, entre otros, motivo por el cual, es necesario contar con un personal profesional eficiente en el cumplimiento de sus funciones, así como profesionales con un gran conocimiento en temas gerenciales, para la buena toma de decisiones, teniendo el compromiso de lograr los objetivos institucionales.

De lo expuesto anteriormente, se pudo redactar la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la incidencia del gerenciamiento público en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado?, asimismo, también se pudieron formular las preguntas específicas: a) ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado? , b) ¿Cuál es la incidencia de la optimización de los recursos asignados en el logro de objetivos institucionales de una Entidad del Estado? , c) ¿Cuál es la incidencia que tiene el énfasis en los resultados en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado?

Asimismo, el presente trabajo de investigación contribuyó en el aspecto de la justificación teórica, debido a que se corroboraron las definiciones de La escuela de gobierno y gestión pública (2018) respecto a la gerencia pública, sin embargo, el aporte de Pisconte (s.f.) amplían estas definiciones, mostrando un punto de vista vocacional, por otro lado, con relación a la justificación práctica, este trabajo propone la temática como punto de partida para un estudio dadas las condiciones y resultados, asimismo, la justificación metodológica resulto relevante, debido a que se propone un nuevo instrumento de recolección de datos.

Del mismo modo, se pudo redactar el objetivo general: Establecer la incidencia del Gerenciamiento público en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado. De la misma manera, se elaboró los siguientes objetivos específicos: a) Establecer la incidencia que tiene la calidad de servicio en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado, b) Establecer la incidencia que tiene la optimización de los recursos asignados en el logro de objetivos institucionales de una

Entidad del Estado. c) Establecer la incidencia que tiene el énfasis en los resultados en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado.

Finalmente, se pudo redactar la hipótesis general de investigación de la siguiente manera: El Gerenciamiento público incide de manera significativa en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado. Del mismo modo, se pudieron redactar las hipótesis específicas de la siguiente manera: a) La Calidad de servicio incide de manera significativa en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado, b) La Optimización de los recursos asignados incide de manera significativa en el logro de objetivos institucionales de una Entidad del Estado, c) El énfasis en los resultados incide de manera significativa en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado.

## II. MARCO TEÓRICO

Al nivel internacional, Pérez (2015) analizó los estándares de calidad y la gerencia del servicio de la Policía Nacional de Colombia. El presente trabajo tiene como finalidad analizar el proceso de gestión de servicio y atención al cliente de la Policía Nacional; para lo cual el presente trabajo es de tipo investigativo; como producto de esta investigación se tuvo como conclusión: 1) Los ciudadanos se sienten insatisfechos con el servicio que viene cumpliendo la Policía Nacional, asimismo, mencionan que se tienen diversos problemas que son de gravedad que no se están dando las atenciones que se amerita, teniendo como responsables a las autoridades del alto mando, siendo fundamental que se invierta en recursos y tiempo para capacitar al personal policial, mejor profesionalización en sus funciones y una mejor comunicación de la policía con la ciudadanía.

Del mismo modo, Gonzales y Serrano (2020) realizaron una investigación de título: Estrategias gerenciales para la innovación en instituciones educativas públicas. Esta investigación tiene como principal objetivo: Describir la variable en estudio. Como población se tuvo a 10 rectores y 50 profesores que prestan servicio en las casas de estudio del distrito de Santa Marta - Colombia. Asimismo, se utilizó como metodología el nivel descriptivo, de diseño no experimental, transeccional y de campo. Como método de recolección de información se utilizó la encuesta, teniendo como resultado: 1) Existe debilidades en la parte organizacional de los procesos administrativos. 2) Se necesita fortalecer la integración en los trabajadores. 3) Existe deficiencias al momento de implantar un clima organizacional, las cuales puedan permitir intervenir en la toma de decisiones.

Asimismo, Sánchez (2019) elaboró una investigación de título la gerencia pública y el sistema de mérito en el empleo público en Colombia. El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar si el sistema de meritocracia ha cumplido con sus objetivos para la cual fue creado. Asimismo, como metodología abordó un enfoque cualitativo y de tipo descriptivo, para lo cual se tuvo como población

de estudio a los postulantes que desean obtener el cargo de gerentes públicos. Como método de medición se utilizó el análisis documental de información académica, logrando resultados que hacen llegar a la conclusión que: El sistema de meritocracia viene cumpliendo su misión, encomendada, la cual es de contar con gerentes públicos que tengan el compromiso de lograr los objetivos institucionales que tiene establecido según ley.

También tenemos a Rodríguez (2019), quien elaboró una investigación de título la gestión administrativa del servicio público en el Distrito de educación 13d07- Chone-Flavio. - Ecuador. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar la variable de estudio para dar una mejora a los servicios que se brinda. Asimismo, como metodología se tiene un estudio a nivel descriptivo, inductivo y deductivo, para lo cual se tuvo como población de estudio a los estudiantes y docentes del distrito de educación Chone-Flavio Alfaro. Como método de medición se utilizó las encuestas, teniendo como resultados que la Eficacia de la Variable en estudio es calificada como muy buena con un 73% y la eficiencia se obtuvo un 59%, teniendo la calificación de buena.

Por otra parte, Gelanzé (2019) elaboró en Venezuela una investigación de título: Gerencia Publica Municipal bajo en enfoque de la Gestión Estratégica integral - El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un estudio de la variable en estudio, relacionándolo con la gerencia en Carabobo. Asimismo, se utilizó una metodología cualitativa y de enfoque hermenéutico, para lo cual se tuvo como población a los directores y alcaldes de las distintas localidades del estado de Carabobo. Como método de medición se utilizó la entrevista, guiadas por preguntas, teniendo como resultados que: Las dimensiones expuestas para realizar el estudio de variable son aplicables en la unidad de análisis, las cuales ayudan verificando la eficiencia en la utilización de los recursos en todo el estado de Carabobo.

En el ámbito nacional Távara (2021), tiene como título de tesis: Gestión policial y calidad de servicio en la comisaría del distrito de Monsefú – Chiclayo. La presente investigación tiene como objetivo: Determinar la relación entre las mencionadas

variables. Se tomo como población de estudio a los efectivos policiales que laboran en la dependencia policial. Como método de medición se tiene a las encuestas, asimismo, la metodología es de tipo básica correlacional con diseño no experimental transversal, la cual arrojo como resultado que: La gestión policial se encuentra en un nivel alto con 85%, mientras la calidad de servicio está en un nivel alto con 74%, dando como conclusión que existe una correlación alta entre la gestión policial y la calidad de servicio en la comisaría del Distrito de Monsefú.

Asimismo, Guillen (2021), realizó una investigación que tuvo como título: Gestión policial y calidad de servicio que se brinda al personal policial de la Comisaria Ate - Vitarte. La presente investigación tiene como objetivo principal: Determinar la relación entre ambas variables de estudio. Como población se tuvo a los efectivos policiales del distrito de Vitarte. Asimismo, se utilizó como metodología el nivel correlacional de tipo experimental transversal y de enfoque cuantitativo. Como método de recolección de información se utilizó la encuesta, teniendo como resultado que existe una correlación significativamente alta entre las variables con un coeficiente de 0.993 según la prueba de Spearman.

Del mismo modo Jiménez (2021) realizó una tesis titulada: Modernización de la gestión pública y la administración de recursos humanos en la Dirección de Recursos Humanos de la PNP. Dicha investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre las variables en estudio, Se tomó como población al personal que labora dentro de la unidad de estudio. Asimismo, se empleó una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y como método se utilizó la encuesta, teniendo como resultado que a un 95% de nivel de confianza se tiene una correlación positiva alta, llegando a concluir que ambas variables se relacionan significativamente.

Por otra parte, Soncco (2021) realizó una investigación que tuvo como título: Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaria de Reque. La presente investigación tiene como objetivo principal: Analizar la relación entre las variables en estudio. Como población se tuvo a los efectivos policiales de la dependencia policial. Asimismo, se utilizó como metodología el estudio correlacional,

diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Como método de recolección de información se utilizó la encuesta, teniendo como resultado que existe una correlación positiva entre las variables con un valor de 0.815 según la prueba de Spearman.

Así también, Alarcón y Medrano (2020) realizaron una investigación titulada: Modernización de la gestión y rediseño de procedimientos en el almacén general de la Policía Nacional del Perú. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: Fortalecer la gestión administrativa del Sistema de Abastecimiento en el Almacén de la PNP. Asimismo, como metodología se tiene a la investigación propuesta, teniendo como conclusión que: 1) Se tiene ciertas deficiencias en el funcionamiento en el almacén general de la División de Logística de la Policía Nacional del Perú. 2) Se tiene un trabajo empírico en la administración del almacén, debido a la falta de programas de capacitación al talento humano que se tiene en la entidad. 3) Se evidencia una falta de apoyo en lo que respecta a la infraestructura y diseño en el almacén de la PNP.

Soto (2020) del mismo modo elaboró un estudio donde se tuvo como objetivo general el poder determinar si la modernización de la gestión pública guarda alguna sociedad con las competencias gerenciales, para la cual se utilizó como metodología el diseño descriptivo correlacional, teniendo como población a 110 trabajadores que laboran de la municipalidad de San Isidro, arrojando una muestra de 86 fiscalizadores, los cuales voluntariamente se les tomó una encuesta por medio de un cuestionario compuesto por 20 ítems. Dicha información recopilada pasó por la prueba de alfa de Cronbach teniendo un nivel de correlación de 0,928 y 0,936.

Para la presente investigación se tuvo como sustento bases teóricas de grandes pensadores, teniendo entre estos las teorías clásicas y teorías contemporáneas

Doctrinas administrativas de Fayol: Según Polo (como se cita en Rivas, 2007) refiere que este personaje según los investigadores es catalogado como el padre de la teoría funcional. En vista que en el pasado las operaciones administrativas sufrían de un gran descuido por parte de las empresas, llegando a proponer los elementos de los procesos administrativos, asimismo, las doctrinas que implantó dieron origen a los

principios de la administración científica, contribuyendo a generar riquezas y el promover la eficiencia en las organizaciones.

Ciencias del comportamiento organizacional, aportes de Elton Mayo: Polo (como se cita en Rivas, 2007) menciona que los aportes brindados por este personaje nace a partir de los experimentos realizados en la organización Western Electric's Hawthorne, logrando descubrir que se debe realizar una variación en los descansos, haciéndolos más extensos, los días de trabajo fueron menores, las semanas laborales fueron acortadas, implantó ligeros entretiempos para poder tomar café, asimismo, hizo la disminución del tiempo productivo, dichos resultados fueron consistentes con relación de obtener un alza en la productividad, menos cansancio del personal parte del experimento, en tal sentido, puso en evidencia que los temas emocionales que uno puede tener en el trabajo son más importantes que los aspectos físicos, asimismo, se logró concluir que la intervención de los trabajadores para la toma de alguna decisión es fundamental para la productividad.

Teoría del comportamiento de Herbert Simón: Polo (como se cita en Rivas, 2007) menciona que para este personaje la toma de decisiones es un punto muy importante en la administración, debido a que puede tener una variedad de alternativas capaces de cumplir con los objetivos que se buscan.

Asimismo, tenemos a Peter Drucker con sus aportaciones a la filosofía de la administración. Es considerado como uno de los padres fundadores del management, aportando los llamados principios del management de Drucker, en donde podemos mencionar algunos aportes de estos principios en donde refiere que el talento es muy importante y que por tal motivo se debe invertir en él, también menciona que es función del gerente capacitar a sus trabajadores para que pueda llegar a cumplir con los objetivos que se tiene trazado, asimismo, menciona que en una organización todos deben saber con qué objetivo es que uno trabaja en la organización y que se viene logrando producto de su buen desempeño (Sole, 2020).

En la variable gerenciamiento público, la Escuela de Gobierno y Gestión Pública (2018), menciona que la gerencia publica principalmente esta encargada a tomar

decisiones, dando importancia a que el resultado de estas decisiones depende del nivel profesional de los gerentes o persona encargada, su creatividad, determinación y experiencia serán una pieza fundamental para realizar acciones oportunas. Asimismo, se cuenta con sistemas administrativos, sistemas de gestión, y diversas herramientas, las cuales son aplicadas a las entidades públicas para que se logre una mayor eficiencia en los procesos y una mejor efectividad al momento de realizar la toma de decisiones.

Es una disciplina económica que intenta buscar ser moderna, ágil y eficiente. Existe estados donde se viene introduciendo herramientas para mejorar la administración pública, con el fin de dar mejoras al momento de tomar decisiones relacionado al uso de los recursos asignados, teniendo como mecanismos de nivel de desempeño, sistemas administrativos, rendición de cuentas, entre otros, siendo estos de gran ayuda para tener mejoras en los procesos, así como incentivar la eficiencia en el aparato estatal. Escuela de Gobierno y Gestión Pública (2018).

D' Alessio (2017), también refiere que las organizaciones son conducidas por gerentes, los cuales tienen el compromiso y responsabilidad de administrarlas, entonces podemos decir que el encargado de administrar los recursos de una organización está gerenciando.

Cabe mencionar, que en nuestro país se aprobó el reglamento de Régimen Laboral de los Gerentes Públicos, la cual fue creado por el DL No 1024, en el cual define al gerente público como aquel profesional que formará parte del Cuerpo de Gerentes Públicos, los cuales deberán pasar por exámenes previos de manera transparente y competitiva. (DS No 030, 2009).

Por otro lado, Servir (2021), menciona que con el fin de fortalecer las labores administrativas en la entidad donde se realiza el presente estudio, se asignaron a cinco (05) gerentes públicos, los cuales según datos estadísticos llegaron a lograr importantes mejoras para el personal que labora dentro de la entidad pública, así como para sus familiares.

Con respecto a la dimensión calidad de servicio, según la Presidencia de Consejo de Ministros (2019) menciona que la calidad de servicio se entiende como la medición de la prestación de los servicios y bienes que son brindados por el sector público, las cuales, tienen como fin lograr satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía. En otras palabras, se puede decir que busca que los servicios y bienes prestados estén adecuados a los propósitos que los ciudadanos esperan obtener, siendo muy importante que las instituciones públicas deben estar correctamente organizadas, para lograr tener una eficiencia en el uso de los recursos, y de este modo lograr los resultados esperados.

Asimismo, Tigani (2006), refiere que la calidad de servicio llega a ser el resultado de una correcta elección de dimensiones, de cosas que tengas un valor agregado, que puedan satisfacer necesidades y logres buscar alternativas para solucionar problemas.

Por otro lado, el Servicio de Acreditación Ecuatoriana (2018), manifiesta que los servicios públicos de calidad, viene a ser el mejor medio para lograr tener sociedades democráticas, sostenibles y equitativas. El pueblo con todo derecho busca que atiendan sus necesidades, por tal motivo exigen que realicen una gestión más cercana a lo que ellos demandan, con una prestación de servicios en forma transparente, eficiente, eficaz y por último que exista simplificación de procedimientos administrativos.

Como indicadores de la dimensión antes mencionada, tenemos el conocer las necesidades y expectativas de las personas. Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), menciona que el ente público deberá aplicar este instrumento como primer paso y en forma periódica, teniendo en cuenta que la información recopilada ayudará como insumo al momento que se tenga que aplicar otros medios que forman parte de la Gestión de Calidad de Servicio. Por consiguiente, la entidad tiene que definir los métodos y canales que le faciliten poder tener conocimientos de lo que las personas necesitan y sobre qué expectativas tienen, teniendo como primera fuente la información los libros de reclamaciones. Asimismo, esta información que se logra

obtener debe estar correctamente procesada y sistematizada, en donde los encargados deben garantizar que la información tenga consistencia y esté basada en evidencias.

Con respecto al segundo indicador de nombre: fortalecer el servicio, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), menciona que esta herramienta brinda como sugerencia que luego de haber identificado las posibles necesidades y expectativas que las personas necesiten, así como de haber identificado las necesidades a reestructurar, se tendrá que determinar e implementar los bienes y servicios que se necesitan para dar solución a los riesgos encontrados. Cabe mencionar, que tanto los bienes adquiridos como servicios implementados deberán ser entregados de manera oportuna y de forma adecuada. Estas mejoras que se pueden implementar pueden ser tecnología, términos y condiciones en las entrega de bienes o servicios, proveedores, personal, procesos, entre otros.

En el indicador de nombre medición y análisis de la calidad de servicio, brinda como sugerencia que el ente público se realice una medición a los indicadores de calidad en forma constante y que con los resultados que se logren obtener, se tomen decisiones, con el fin de brindar un mejor servicio y mejoras en los bienes. Para que se logre lo antes mencionado los líderes de las entidades deberán definir los indicadores que estén relacionados a la calidad en los bienes y servicios, su eficiencia, el grado de satisfacción, entre otros. Asimismo, se debe establecer frecuentemente mecanismos de análisis y medición de los resultados obtenidos, con el fin de determinar posibles mejoras, las cuales pueden utilizarse como insumo para conocer expectativas o necesidad que puedan tener las personas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

El indicador liderazgo busca demostrar que la gerencia de cada ente público, debe mostrar su profesionalismo y compromiso, respetando lo establecido en la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios, siendo importante que estos líderes entiendan la metodología de esta normativa, la cual está direccionada a poder comprender las necesidades que tienen las personas. Asimismo, la entidad tiene que

generar de manera permanente las condiciones que puedan ayudar a implementar lo que se requiere, contribuyendo a la reducción de barreras de cambio, promoviendo y participando en el fortalecimiento de los bienes y servicios prestados, inspeccionando si estos son entregados de manera directa por la institución o por otros medios establecidos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

En la dimensión Optimización de los recursos, el Fondo Mundial (2019), nos dice que, viene a ser un concepto que se puede definir como una manera de lograr mejores resultados y sin descuidar la calidad.

Asimismo, podemos manifestar que la optimización de los recursos está relacionada con la eficiencia y la eficacia, entonces se puede inferir que tener una mejor alternativa de solución se podrá lograr una mejor obtención de resultados. Entonces para poder lograr una mejor optimización debe haber una intervención de diferentes procesos como la gestión económica, administrativa interna, financiera, material y por último la gestión del talento humano (Serra, 2019).

Uno de las herramientas para buscar optimizar los recursos es la eficiencia, el mismo que para el presente estudio se utilizó como indicador de esta dimensión, al respecto Rojas et al. (2018), mencionan que la eficiencia es una herramienta que evalúa la capacidad que tiene un sistema o sujeto económico en el cumplimiento de los objetivos trazados, ya sea de manera personal o como organización.

Cuando hablamos de eficiencia en el sector público, nos enfocamos a que no ocurra un despilfarro de los recursos; en otras palabras, la eficiencia te obliga a que se obtenga lo máximo en una producción producto de una cierta cantidad de recursos, o también poniendo todo a la inversa, minimizando la cantidad de recursos logrando una producción muy aceptable (Rueda, 2011).

Por otro lado, tenemos a la eficacia, este término busca medir el nivel de cumplimiento de una meta u objetivo que se haya propuesto una entidad del estado. Podemos decir entonces que si una entidad alcanzó lograr los objetivos que se trazaron, se puede deducir que la mencionada institución ha cumplido sus funciones con eficacia (Rueda, 2011).

Asimismo, Rodríguez (2020) define a la eficacia como el cumplimiento de los objetivos que se planteó lograr la entidad, utilizando los recursos de manera proporcional a los medios que se puedan necesitar para poder cumplirlo, las cuales deben ir de la mano con el tiempo que se pueda necesitar para alcanzar el objetivo. La eficacia se mide según los resultados que se llegaron a obtener al termino del proyecto o gestión.

Con respecto a la efectividad, este vocablo viene de la palabra “efecto”, por lo cual se puede decir que es la capacidad que puede tener una actividad para obtener un resultado. Asimismo, podemos decir que este término está asociado al logro de objetivos de una organización, independientemente de los recursos que se llegaron a invertir para lograrlo (Arias, 2017).

En cuanto a la dimensión Énfasis en los resultados, Corrales (2022) menciona que para la Nueva Gestión Pública, lo que más importa son los resultados poniendo por debajo a el acatamiento de los procedimientos, motivo por el cual se busca contar con una simplificación en los procedimientos administrativos y una desregulación de procedimientos, permitiendo una mejor obtención de resultados.

En los temas de simplificación de procesos, los esfuerzos del Poder Ejecutivo y el Congreso vienen a ser positivos con el fin de lograr tener una simplificación administrativa. Entre ellas se tiene a la ley de funcionamiento, ley del silencio administrativo, programa tramifacil. Del mismo modo tenemos el programa piloto del gobierno electrónico, la cual facilita realizar gestiones a través del uso del internet. Del mismo modo, se tiene que destacar al estado por tener la iniciativa de utilizar la ventanilla única de comercio exterior, la cual se enfoca en temas de comercio, siendo muy importantes para la generación de empleo (Confederación Nacional de Institutos Empresariales, s.f.).

Asimismo, la simplificación se trata de dotarlos en su ámbito, con niveles mayores de sencillez con el fin de que los tramites sea manejables y amigables para los usuarios que se apersonan a las entidades a formular alguna solicitud o petición (IV Congreso Internacional de Derecho administrativo, 2010).

Por otra parte, tenemos a la desregulación de procedimientos, el IV Congreso Internacional de Derecho administrativo (2010) refiere que viene a ser la eliminación de los excesivos tramites, duplicidades de procedimientos que no vienen a ser necesarios, asimismo, se busca que los administrados al solicitar algún trámite lo realicen de la manera más fácil, con la finalidad de tener la satisfacción de que los mismos logren sus intereses legítimos.

En la variable Logro de objetivos institucionales, el Viceministerio de Presupuesto y Contabilidad Fiscal de Bolivia (2010) lo define como una promesa a corto y largo plazo, asumidas por las instituciones del estado, con el fin de lograr los objetivos de desarrollo. Asimismo, los objetivos institucionales deben ser parte del Plan Estratégico Institucional, siendo la herramienta más importante y a la vez la guía que ayudará a la elaboración de los objetivos de gestión anual.

Asimismo, los objetivos de gestión institucional hacen mención a lo que la entidad busca aspirar a nivel anual, según el Plan Estratégico Institucional. En otras palabras, vienen a ser la parte fundamental, en la dirección de operaciones que se tiene por ejecutar (Viceministerio de Presupuesto y Contabilidad Fiscal ,2010).

Uno de los objetivos institucionales que se tiene dentro de la entidad de estudio es la reducción de la Percepción de la inseguridad ciudadana. Según el Plan Estratégico Sectorial Multianual (2016), menciona que la seguridad ciudadana viene a ser un elemento de la seguridad humana, dicho elemento viene encargado de contrarrestar posibles amenazas delictivas, violentas en agravio de la ciudadanía y lo que puedan poseer. Asimismo, podemos decir que la violencia es aplicar o amenazar en aplicar la fuerza psicológica, física, con la finalidad de dañar o someter la voluntad.

Ilda (s.f), sostiene que la seguridad ciudadana viene a ser un tema que está en el foco de la atención en la actualidad. Muchas propuestas políticas están sentadas bajo esta base, sin embargo, este tema tiene sus inicios desde la existencia del hombre. La seguridad puede ser considerada entonces como algo inherente a la vida humana, siendo un elemento importante para que el ser humano pueda desarrollarse de manera física y social.

Asimismo, este concepto se puede determinar como un fenómeno social con muchas complicaciones multicausales y multidimensionales, en donde viene a formar parte un grupo de actores privados y públicos, la ciudadanía y sociedad agrupada en organizaciones. Sin embargo, para poder tener alternativas de solución a esta problemática, se necesita calificar el tipo de diseño que tiene la política pública, tanto a corto como a mediano plazo. (Plan de Seguridad Ciudadana, 2013 – 2018).

Para el año 2021 el Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Interior, se propuso como meta reducir el índice de inseguridad Ciudadana a un 77%, de la población encuestada.

Por otro lado, la percepción de inseguridad ciudadana según el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI) está clasificada según ciudades a nivel nacional, concluyendo que la percepción de inseguridad a nivel nacional en el último semestre del año 2021 fue de 79.4%.

El PESEM 2016 – 2021 estableció que para el año 2021 se pretendía como meta disminuir a un 77 % la percepción de inseguridad ciudadana a nivel nacional, la cual haciendo un análisis y comparación con los datos estadísticos que muestra la INEI para el último semestre del año 2021, se estuvo muy cerca de cumplir la meta. Sin embargo, los datos estadísticos muestran que solo en lima metropolitana se tiene una percepción de 92,9%, siendo una de las ciudades con mayor índice de inseguridad.

Como otra acción estratégica para reducir la percepción de inseguridad ciudadana es poder combatir la delincuencia, para esto se tiene la implementación de programas que servirán para poder garantizar una mejor cobertura en lo que respecta la vigilancia policial en distintos barrios, con el apoyo de los serenos municipales con el fin de realizar un trabajo más integrado y conjunto para el logro de los objetivos. (PESEM 2016 – 2021).

Asimismo, se busca mejorar la atención en casos de violencia, debido a que es un problema que viene afrontando nuestro país, siendo en los últimos años muy preocupante, motivo por el cual se debe buscar tomar nuevas medidas que ayuden a

minimizar los casos de violencia sexual y familiar. Dichas medidas se pueden lograr articulando las instituciones responsables de combatir esta problemática (PNP, Gobiernos Subnacionales, MINP, entre otros) (PESEM 2016 – 2021).

Teniendo como indicador la participación conjunta, según el PESEM (2016 – 2021) menciona que una acción estratégica para lograr reducir la percepción de inseguridad ciudadana es dinamizando la participación de las instituciones privadas, públicas, los gobiernos, medios de comunicación, sector privado y el apoyo de la población en general, las cuales uniéndose podrían buscar alternativas de solución que ayuden a prevenir los casos de inseguridad a nivel nacional.

Como otro objetivo institucional tenemos el de mantener el Orden público, según Domínguez (s.f), refiere que se puede entender como un conjunto de principios, normativas, los cuales sirven como defensa al régimen jurídico para resguardar los bienes y valores que están bajo su poder.

Este objetivo puede imponerse por distintos medios, tales como la coacción y la coerción por parte de los funcionarios encargados de mantener el orden, siendo legal e imperativo. Por tal motivo, se puede decir que el orden público tiene como finalidad alcanzar la realización social de los que conforman un Estado, en obediencia a lo establecido a la Constitución (PESEM 2016 – 2021).

Como estrategia para poder preservar el orden público es la implementación, desarrollo y diseño de sistemas tecnológicos, los cuales servirán para lograr una mejor identificación, seguimiento y monitoreo de presuntos conflictos sociales. Asimismo, como ejemplo claro de la aplicación de sistemas de información el sector interior propuso como una acción estratégica la implementación del (COEM), la cual podrá realizar coordinaciones inter e intrasectoriales de manera efectiva (PESEM 2016 – 2021).

Otra estrategia que se tiene es lograr un servicio eficiente. Contar con un personal apto para el ejercicio de las funciones en temas de orden público es muy importante, debido a que se necesita personal con la capacidad de atender

emergencias, riesgos y desastres con un alto nivel de profesionalismo, sin descuidar su integridad y de las personas que estén a su alrededor (PESEM 2016 – 2021).

Del mismo modo otorgar garantías brinda la protección debido a que ayudará a salvaguardar la integridad física de los ciudadanos, con el fin de prevenir actos delictivos que puedan terminar en acontecimientos fatales (PESEM 2016 – 2021).

Como objetivo institucional, la entidad bajo estudio estableció el fortalecimiento del orden interno, por tanto, mencionaremos la definición que tiene este objetivo. Según Martínez (s.f.), menciona que el orden interno es un estado de paz dentro de un territorio, así como de un balance en las estructuras sociales, jurídicas y políticas del Estado, que a la vez son regulados por el Derecho Público y el poder político, encaminados a controlar el Estado de Derecho en busca del desarrollo nacional.

Asimismo, Quispe (2018), define al orden interno como múltiples acciones que tienen como fin de garantizar la seguridad en el territorio, la tranquilidad y el orden, tratando de que la población viva con normalidad, logrando el libre desarrollo de sus actividades, tradiciones y costumbres.

Fortalecer el Orden Interno es un objetivo que el Ministerio del Interior, por intermedio de la PNP viene tratando de cumplir de la manera más eficiente. Este objetivo está enmarcado en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú, siendo una de sus finalidades garantizar y restablecer el orden interno del país. Asimismo, se considera “Orden” a un grupo de personas que se encuentra organizada, expresando de manera formal por intermedio de entidades públicas y bases legales, las cuales tienen como fin que se logre el respeto de las mencionadas normas. En pocas palabras se puede deducir que según el tiempo de vigencia que tenga ese orden, dependerá que exista el Estado (PESEM 2016 – 2021).

Como posible acción para fortalecer el orden interno es reforzar las operaciones policiales de investigación, disuasivas, preventivas y desarticulación de bandas criminales de TID y de otros delitos relacionados, asimismo, se tiene que prevenir el abastecimiento de insumos químicos fiscalizados, las cuales son necesarios para la elaboración de drogas ilícitas (PESEM, 2016 – 2021).

Otro indicador que se tiene es el crimen organizado, el cual cuando se hace mención de este indicador nos hace retroceder al pasado en donde el país sufrió mucho daño a raíz del nacimiento de las organizaciones terroristas y que en el presente continúan causando atentados en la parte central del país, siendo muy importante contar con estrategias para lograr su desarticulación con la finalidad de estabilizar el orden interno y el sistema democrático. Asimismo, también se debe prevenir que las organizaciones terroristas busquen alianzas a través del financiamiento con el narcotráfico u otro tipo de organización, siendo muy importante trabajar de la mano con el sistema tributario, financiero y de registros públicos (PESEM, 2016 – 2021).

Las bandas criminales a nivel nacional buscan tener conexión con otras organizaciones que se encuentra en el exterior de país, motivo por el cual se tiene que impedir que se logre esos enlaces (PESEM, 2016 – 2021, p.30).

Con respecto al indicador control migratorio según el PESEM (2016 – 2021) indica que la trata de personas viene a ser un problema social a nivel mundial, motivo por el cual se debe ejecutar acciones preventivas, de investigación y seguimiento. Asimismo, se debe brindar la protección, asistencia y protección a las que son víctimas de este acto ilegal.

La atención de los servicios a la ciudadanía viene a ser otro de los objetivos institucionales que tiene la entidad de estudio, en donde la secretaria de Gestión Pública (2017) menciona que brindar un buen servicio genera que se logre aumentar la confianza por parte de la ciudadanía frente al estado, asimismo, se pueden llegar a reducir los costos, mejorando la imagen y el nombre de las entidades que conforman el aparato estatal. Por lo mencionado se puede entender que los responsables de las entidades encargadas de realizar mejoras para la atención a la ciudadanía deben unir esfuerzos con la misión de un mejor servicio para el pueblo.

El PESEM (2016 – 2021) menciona que en los últimos años la institución encargada de mantener el orden interno viene siendo cuestionada por un gran sector de la población en nuestro país.

En el año 2015 el INEI, realizó una encuesta con el fin de saber el porcentaje de ciudadanos que se sienten protegidas por la PNP, arrojando resultados negativos para la institución, debido a que solo un 20% de las personas mencionan sentirse protegidas por la institución. Asimismo, en el año 2021 se volvió a tomar la misma encuesta en la cual el 40% de las personas se sentían cuidadas por la PNP, por otro lado, en el 2015, también se hizo una encuesta en donde se preguntó si confía en la institución, dando como resultado que solo el 20 % confía, llegando a variar para el año 2021, donde el porcentaje de personas que confía en la PNP subió hasta un 45%.

Con la finalidad de brindar una atención eficiente en los servicios al ciudadano el presente estudio estableció como indicador el uso del sistema administrativo. La Nueva Gestión Pública, te brinda diferentes herramientas de gestión que son útiles para la correcta prestación de servicios hacia el ciudadano, motivo por el cual es de importancia fortalecer este sistema. (PESEM, 2016 – 2021).

Otro indicador es la calidad de servicio, según García - Guilianny, Duran, Parra y García (2017) mencionan que en muchas entidades la calidad de servicio viene a ser un factor clave en el ámbito global, debido a que una organización se debe preocupar por atender las necesidades de sus clientes, por medio de una información transparente para el conocimiento de los mismos, la buena toma de decisiones en el ámbito gerencial y una adecuada adquisición de algún bien o prestación de servicios.

El PESEM (2016 – 2021) hace mención que, como una de las estrategias para lograr un mejor servicio, se tiene la de integrar centros de atención en el ámbito nacional, mostrando al ciudadano que la institución busca atender sus peticiones y necesidades.

En el sector público se cuenta con profesionales altamente capacitados, sin embargo, el entorno muchas veces logra desviar a estas personas para incurrir en estos actos ilícitos, siendo importante que se realice capacitación sobre doctrina y valores institucionales. (PESEM, 2016 – 2021).

### III. METODOLOGÍA

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que se recogieron datos utilizando un instrumento y luego estos se procesaron estadísticamente. Según Sánchez. (2019), menciona que un enfoque cuantitativo es denominado con ese término debido a que este enfoque trata con fenómenos que pueden ser medibles (esto hace entender que podemos asignarles un número, ejemplo: estatura, edad, hijos, etc.) por medio de métodos estadísticos, con el fin de analizar la información que se tiene recogida, asimismo, este tipo de enfoque tiene como propósito principal describir, explicar, predecir y poder tener el control objetivo de sus causas pronosticando los acontecimientos a partir del descubrimiento de las mismas, explicando sus conclusiones sobre los resultados encontrados, el cómo se llegó a procesar, del mismo modo, de su interpretación y análisis por medio del método hipotético deductivo.

En cuanto al nivel de investigación, se utilizó el nivel explicativo, el cual tiene como propósito ver la causa y efecto de los hechos. Corroborando lo dicho, Diaz - Narváez y Calzadilla (2016) mencionan que este tipo de investigación busca explicar por qué ocurre un fenómeno, las posibles condiciones en que se pueden manifestar o por qué una variable se relaciona con la otra. Asimismo, Ñaupás et. al. (2014), refiere que este nivel es más riguroso, más profundo y más complejo respecto a las investigaciones básicas. Este nivel tiene como objetivo principal realizar la verificación de las hipótesis explicativas o causales, asimismo, el poder describir nuevas leyes científico-sociales, las cuales puedan explicar las relaciones causales de los hechos. Respecto al corte, se hace mención que se hizo uso del corte transversal, poniendo en manifiesto que los datos fueron recogidos en una sola oportunidad. Rodríguez y Mendivelso (2018), refiere que las investigaciones de corte transversal se pueden clasificar como un análisis observacional, la cual tiene un doble propósito, la cual es ser analítico y descriptivo. En este tipo de diseño el investigador elabora una sola medición de las variables en estudio.

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En cuanto al tipo de investigación, el presente trabajo es una investigación básica, debido a que se buscó reafirmar las teorías existentes y ampliarlas en sus conceptos. Valderrama (2018), refiere que la investigación básica, no pretende brindar solución a problemas básicos, sino que se enfoca en el juicio científico, el cual no tiene como finalidad dar sustento de los resultados que se obtuvo por el estudio realizado. Del mismo modo, en lo que respecta al diseño, en la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, debido a que no se manipuló ni alteró las variables en estudio. Corroborando lo antes mencionado Sánchez, Reyes y Mejía (2018), mencionan que es en este tipo de investigación no se hace la manipulación de las variables de manera directa, teniendo como fin solo describirlas y analizarlas tal como se exponen en la realidad. Asimismo, este diseño solo alcanza a lograr un control a nivel estadístico, siendo su validez menor a comparación de los diseños experimentales.

### **3.2. Variables y operacionalización**

En la investigación se consideró el uso de las siguientes variables:

Variable Independiente, Gerenciamiento público es la capacidad de dirigir y administrar correctamente los recursos que se asignan a una entidad, siendo de suma importancia la toma de decisiones, con el fin de lograr resultados esperados. Reforzando lo antes mencionado Escuela de Gobierno y Gestión Pública (2018) menciona que la gerencia pública principalmente está encargada a tomar decisiones, dando importancia a que el resultado de estas decisiones depende del nivel profesional de los gerentes o persona encargada, su creatividad, determinación y experiencia serán una pieza fundamental para realizar acciones oportunas. Asimismo, se cuenta con sistemas administrativos, sistemas de gestión, y diversas herramientas, las cuales son aplicadas a las entidades públicas para que se logre una mayor eficiencia en los procesos y una mejor efectividad al momento de realizar la toma de decisiones. Las dimensiones de la variable gerenciamiento público fueron: Calidad de servicio, optimización de recursos y énfasis en los resultados.

Variable dependiente, Logro de objetivos institucionales, es el cumplimiento de los objetivos trazados hacia un cierto periodo de tiempo, teniendo estrategias para poder contrarrestar los posibles problemas que tiene una institución, las cuales están establecidos en un Plan Estratégico institucional. Reforzando lo antes mencionado, el Viceministerio de Presupuesto y Contabilidad Fiscal (2010) lo define como una promesa a corto y largo plazo, asumidas por las instituciones del estado con el fin de lograr los objetivos de desarrollo. Asimismo, los objetivos institucionales deben ser parte del Plan Estratégico Institucional, siendo la parte más importante y a la vez la guía que ayudará a la elaboración de los objetivos de gestión anual. La variable logro de objetivos institucionales tiene como dimensiones: Percepción de inseguridad ciudadana, orden público, orden interno y atención de los servicios a la ciudadanía.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Según Valderrama (2018) la población es un conjunto ilimitado o limitado, las cuales se caracterizan por tener similitudes entre sí, siendo aptos para realizar un estudio. La presente investigación tiene como población la cantidad de 83 trabajadores que laboran en una Entidad del Estado

#### **Criterios de Exclusión**

Cabe señalar que no se consideraron como parte de la población a los trabajadores que en el momento estuvieron con descanso medico domiciliario, asimismo, tampoco se consideró al personal que se encuentra en aislamiento por motivos fundamentados.

#### **Muestra**

Según Hernández y Carpio (2019), refiere que la muestra es un subconjunto del total de la población, esta a su vez es conformada por unidades muestrales los cuales son los componentes para el estudio, asimismo, como herramienta y apoyo para la investigación se tiene al muestreo, la cual tiene por finalidad hallar la población exacta que se debe utilizar para un estudio.

Luego de realizar la fórmula de población finita para hallar el tamaño de muestra (Anexo 03), se obtuvo el valor  $n = 68$  trabajadores, cifra que significaría la cantidad de trabajadores que se debe utilizar para la realización de las encuestas en la presente investigación.

### **Muestreo**

El Diccionario de la Lengua Española (2022) define al muestreo como el acto de seleccionar muestras específicas de la calidad. Asimismo, según Otzen y Manterola (2017), refiere que con el muestreo se busca como objetivo estudiar las semejanzas que existen entre la distribución de la variable en la población y la distribución de la misma en la muestra que se tiene para el estudio.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En este punto de la investigación, se hace mención que la técnica que se utilizó fue la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario, elaborado luego de la construcción de la matriz de operacionalización de variables. Los instrumentos del cual hace mención tienen como fin medir las variables, utilizando una escala politómica que tiene como nombre la escala de Likert donde 5 = Siempre, 4 = casi siempre, 3 = A veces, 2 = casi nunca y 1 = nunca.

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos, esta se realizó por medio de la ejecución de una prueba piloto a 10 participantes.

Se hace mención que el instrumento que mide la variable Gerenciamiento público, cuenta con 18 ítems, teniendo a tres expertos para su validación, las cuales están conformados por dos magister y un doctor. Los mencionados validadores verificaron la relevancia, pertinencia y que los mencionados ítems tengan claridad, teniendo como juicio de opinión que dichos instrumentos son aplicables. Una vez ejecutada la verificación de la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de  $\alpha = (0.885)$ , concluyendo que el instrumento era confiable.

Respecto a la segunda variable de nombre, Logro de objetivos institucionales, se contó con 18 ítems, los cuales pasaron por la validación de expertos, quienes dictaminaron que los mencionados instrumentos son aplicables. Del mismo modo,

estos instrumentos pasaron por la prueba de confiabilidad, teniendo como herramienta estadística el Alfa de Cronbach, arrojando un valor de = (0.708), concluyendo que el instrumento a prueba era confiable.

**Tabla 1**

*Análisis de Confiabilidad para la variable Gerenciamiento público y la variable Logro de objetivos institucionales.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	18

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	18

Fuente: Reporte del SPSS V26 para el estudio.

**3.5. Procedimientos**

Con respecto al presente punto, se hizo la elaboración de un formulario, la cual fue entregado a personal que es parte de la muestra. Asimismo, se hace de conocimientos que previamente se realizaron las coordinaciones con el jefe de administración de la Entidad bajo estudio, con el fin de tener el consentimiento para recopilar información necesaria para la realización del presente estudio.

**3.6. Método de análisis de datos.**

Respecto al análisis estadístico del presente informe, se hace de conocimiento que para el análisis descriptivo se utilizó como herramientas las figuras y tablas, las cuales brindan un mejor detalle de las características de la muestra de estudio, asimismo, con lo que respecta al análisis inferencial, para la presente investigación se hizo la utilización de una herramienta estadística llamada Tau B o C de Kendall, con el fin de la validar las hipótesis formuladas. Cabe precisar, que los procedimientos antes mencionados fueron realizados a través de la aplicación del software estadístico SPSS. V.26.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación, se hace mención que fue elaborado y planteado por el investigador, en el cual se mantuvo el respeto de las opiniones de las personas que participaron en la encuesta, los mismos que respondieron de manera anónima y en forma responsable. Por lo mencionado anteriormente se puede afirmar que tanto los resultados obtenidos como el desarrollo del presente informe se elaboró de manera honesta y transparente. Asimismo, se respetó los aportes de los autores, donde se referenciaron y citaron según lo establecido. Como parte final del presente punto, se hace mención que los datos que se obtuvieron por medio de los instrumentos no fueron manipulados, ni alterados, afirmando que los datos son reales.

#### IV. RESULTADOS

Como se puede visualizar en la tabla 3 y figura 1, los colaboradores que son mujeres suman 21, representando el 59,7 %, mientras que los colaboradores que son hombres llegan a ser 47, representando un 69,1 % del total de los participantes. Por consiguiente, se observa existe una diferencia considerable entre el número de colaboradores hombres y mujeres.

**Tabla 2**

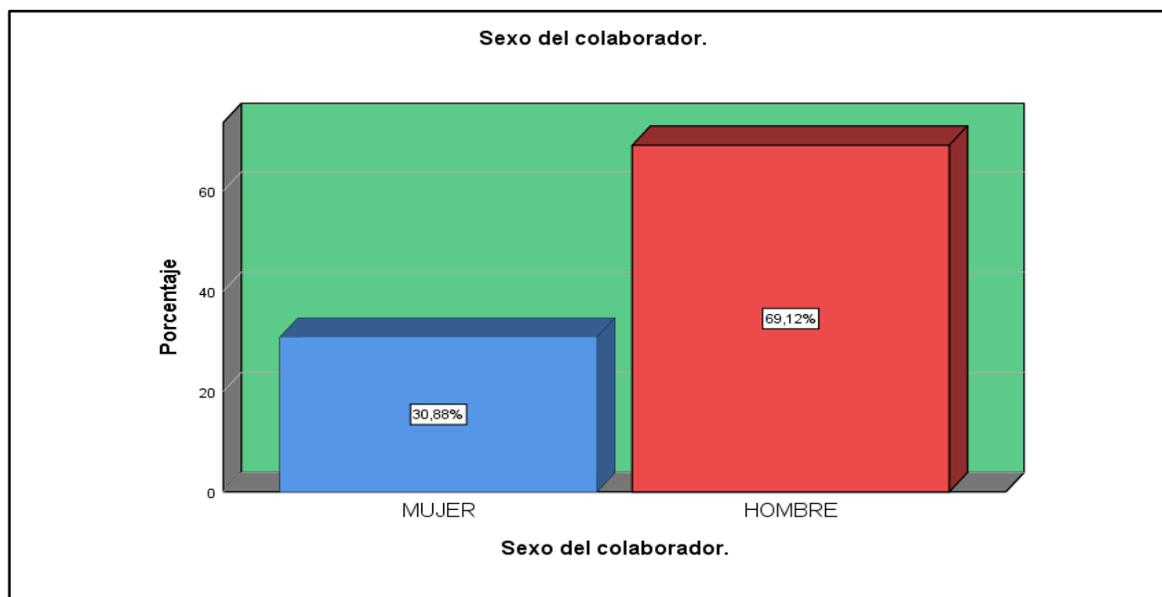
*Sexo de los colaboradores de una Entidad del Estado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUJER	21	30,9	30,9	30,9
HOMBRE	47	69,1	69,1	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V26.

**Figura 1**

*Sexo de los colaboradores de una entidad del estado*



Fuente: Reporte del SPSS V26.

Asimismo, en la tabla 4 y figura 2, se visualiza que el número de colaboradores nombrados es de 50, representando el 73,5 % del total de participantes, por otro lado, el número de contratados es de 18, siendo igual al 26,5% del total. Como se puede ver en la tabla, existe una gran diferencia entre el número de trabajadores nombrados respecto a los contratados.

**Tabla 3**

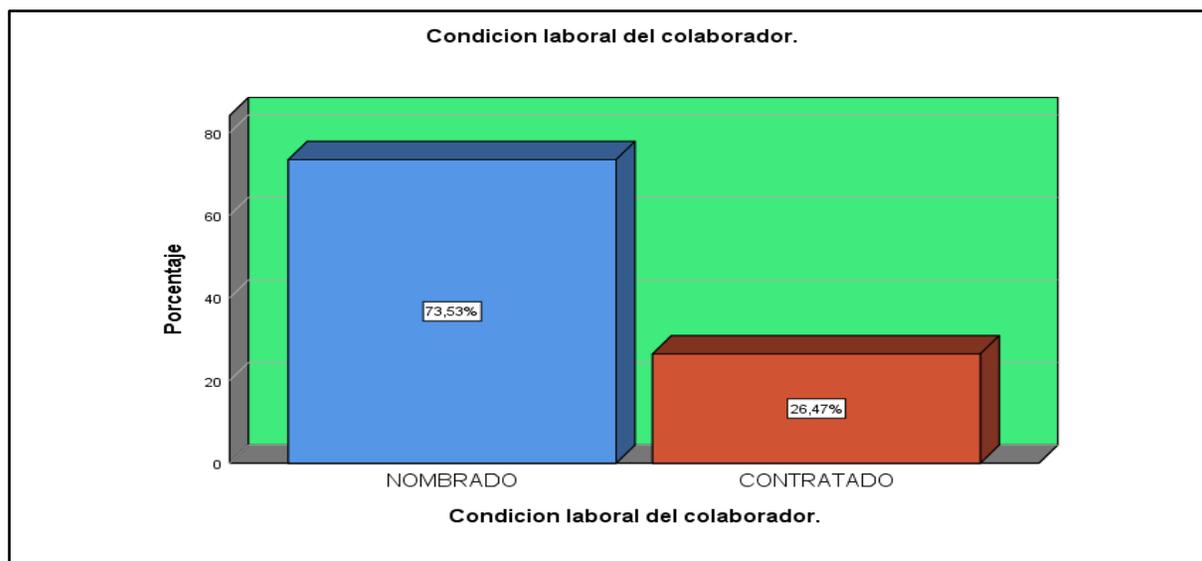
*Condición laboral de los colaboradores de una Entidad del Estado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NOMBRADO	50	73,5	73,5	73,5
CONTRATADO	18	26,5	26,5	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V26.

**Figura 2**

*Condición laboral de los colaboradores de una Entidad del Estado.*



Fuente: Reporte del SPSS V26.

De la misma manera en la tabla 5 y figura 3 se puede visualizar que el número de colaboradores que perciben un gerenciamiento regular son 30, representando el 44.1%, del mismo modo podemos visualizar que existen 24 colaboradores que perciben que se tiene un gerenciamiento bueno, representando el 35,3% de total de colaboradores. Por consiguiente, se puede observar que no existe una gran diferencia entre ambos grupos de participantes.

**Tabla 4**

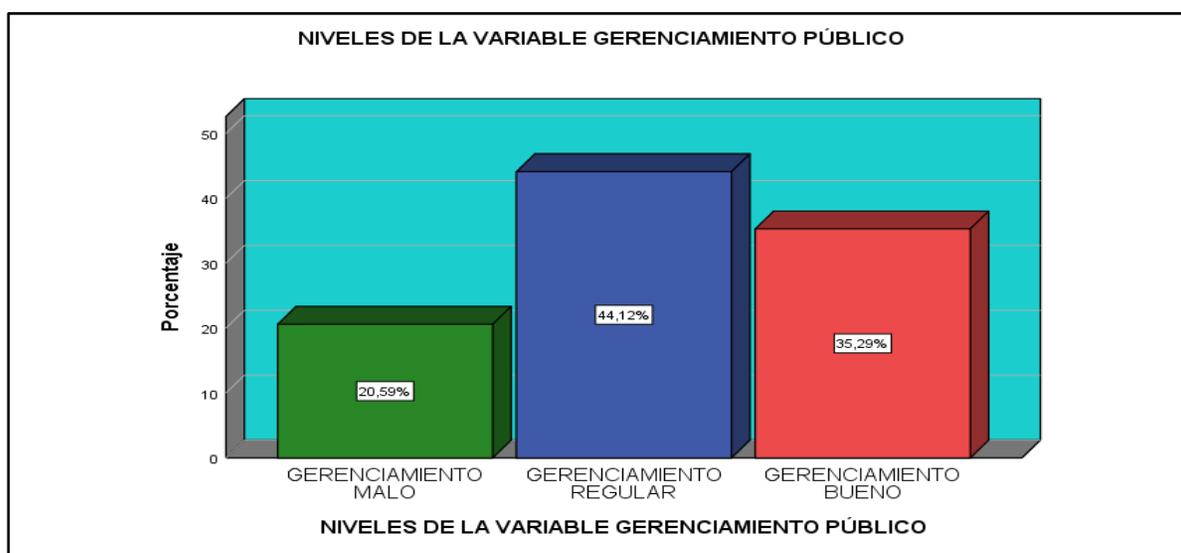
*Percepción de Gerenciamiento público por parte de los colaboradores de una Entidad del Estado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
GERENCIAMIENTO MALO	14	20,6	20,6	20,6
GERENCIAMIENTO REGULAR	30	44,1	44,1	64,7
GERENCIAMIENTO BUENO	24	35,3	35,3	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V26.

**Figura 3**

*Percepción de Gerenciamiento público por parte de los colaboradores de una Entidad del Estado.*



Fuente: Reporte del SPSS V26.

Por otro lado, respecto al logro de los objetivos institucionales, se puede visualizar en la tabla 6 y figura 4 que el número de colaboradores que perciben que se realizan los logros de objetivos de manera eficiente son 33, representando el 48.5%, del mismo modo podemos visualizar que existen 26 colaboradores que perciben que se realizan los logros de objetivos institucionales de manera indiferente, representando el 38,2 % de total de colaboradores. Como se puede ver puede observar en la tabla, no existe una gran diferencia entre ambos grupos de colaboradores.

**Tabla 5**

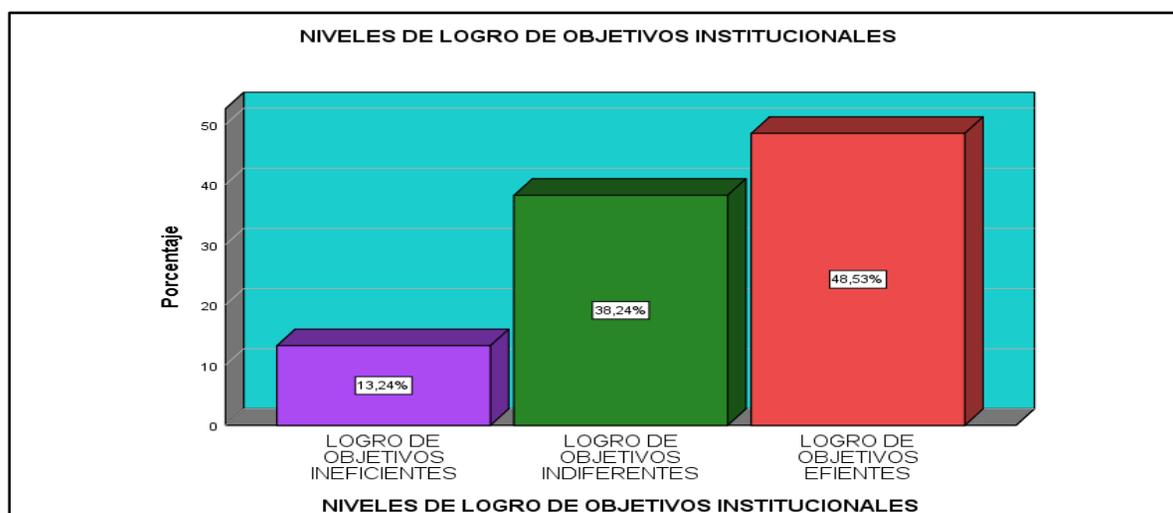
*Percepción del Logro de los objetivos institucionales por parte de los colaboradores de una Entidad del Estado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
LOGRO DE OBJETIVOS INEFICIENTES	9	13,2	13,2	13,2
LOGRO DE OBJETIVOS INDIFERENTES	26	38,2	38,2	51,5
LOGRO DE OBJETIVOS EFICIENTES	33	48,5	48,5	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V26.

**Figura 4**

*Percepción del Logro de los objetivos institucionales por parte de los colaboradores de una Entidad del Estado.*



Fuente: Reporte del SPSS V26 para el estudio.

## Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general:

Hi: El Gerenciamiento público incide de manera significativa en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

Ho: El Gerenciamiento público no incide en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Tau B de Kendall y Regresión logística ordinal.

Como se puede visualizar en la tabla 7, se obtuvo un valor sig = 0,000, menor a 0,05, entonces podemos indicar que por la regla de decisión existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el mismo que establece que el gerenciamiento público incide en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado. Del mismo modo, se tiene un valor t = 0,545, manifestando que la incidencia es significativa.

#### Tabla 6

*Coeficiente de Tau B de Kendall para las variables Gerenciamiento público y Logro de objetivos institucionales.*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,545	,073	6,925	,000
N de casos válidos		68			

Fuente: Reporte del SPSS V26.

De la misma manera en la tabla 8, se obtuvieron valores sig menores a 0,05 lo cual afirma que el Gerenciamiento publico incide en el Logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado. Asimismo, se puede apreciar que la incidencia del Gerenciamiento público en el logro de los objetivos institucionales es un 38.2% según el indicador de Nagelkerke.

**Tabla 7**

*Prueba de Wald las variables Gerenciamiento público y Logro de objetivos institucionales en Entidad del Estado.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVEL = 1]	-4,236	,726	34,082	1	,000	-5,658	-2,814
	[NIVEL = 2]	-1,627	,550	8,739	1	,003	-2,705	-,548
Ubicación	[NIVELES=1]	-3,753	,838	20,034	1	,000	-5,396	-2,109
	[NIVELES=2]	-2,110	,660	10,217	1	,001	-3,404	-,816
Nagelkerke =		,382						

Fuente: Reporte del SPSS V26.

### Hipótesis específica 1:

Hi: La Calidad de servicio incide de manera significativa en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

Ho: La Calidad de servicio no incide en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Tau B de Kendall y Regresión logística ordinal.

En la tabla 9, se puede visualizar que se tiene un valor sig = 0,000, menor a 0,05, entonces podemos mencionar que por la regla de decisión existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, estableciendo que La Calidad de servicio incide en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado. Del mismo modo, se tiene un valor  $t = 0,562$ , manifestando que la incidencia es significativa.

### Tabla 8

*Coeficiente de Tau B de Kendall para la dimensión Calidad de servicio y la variable Logro de objetivos institucionales.*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,562	,076	6,693	,000
N de casos válidos		68			

Fuente: Reporte del SPSS V26.

Por otro lado, en la tabla 10, se obtuvieron valores sig < 0,05 lo cual afirma que la Calidad de Servicio incide en el Logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado. Asimismo, se puede apreciar que la incidencia de la Calidad de Servicio en el logro de los objetivos institucionales es de un 38.2% según el indicador de Nagelkerke.

**Tabla 9**

*Prueba de Wald para la dimensión Calidad de servicio y la variable Logro de objetivos institucionales.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVEL = 1]	-3,686	,605	37,117	1	,000	-4,871	-2,500
	[NIVEL = 2]	-,969	,357	7,344	1	,007	-1,669	-,268
Ubicación	[NIVELESDIM1=1]	-3,258	1,236	6,947	1	,008	-5,681	-,835
	[NIVELESDIM1=2]	-2,700	,608	19,708	1	,000	-3,892	-1,508
Nagelkerke = ,382								

Fuente: Reporte del SPSS V26.

## Hipótesis específica 2:

Hi: La Optimización de los recursos asignados incide de manera significativa en el logro de objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

Ho: La Optimización de los recursos asignados no incide en el logro de objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Tau B de Kendall y Regresión logística ordinal.

Como se puede visualizar en la tabla 11, se obtuvo un valor sig = 0,000, menor a 0,05, entonces podemos indicar que por la regla de decisión existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el mismo que establece que La Optimización de los recursos asignados incide en el logro de objetivos institucionales en una Entidad del Estado. Asimismo, según los resultados se tiene un valor t = 0,601, manifestando que la incidencia es significativa.

### Tabla 10

*Coeficiente de Tau B de Kendall para la dimensión Optimización de los recursos asignados y la variable Logro de objetivos institucionales.*

---

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,601	,070	7,550	,000
N de casos válidos		68			

---

Fuente: Reporte del SPSS V26.

Del mismo modo en la tabla 12, se obtuvieron valores sig < 0,05 lo cual afirma que la Optimización de los recursos asignados incide en el Logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado. Asimismo, se puede apreciar que la incidencia de la Optimización de los recursos asignados en el logro de los objetivos institucionales es del orden del 46.5% según el indicador de Nagelkerke.

**Tabla 11**

*Prueba de Wald para la dimensión Optimización de los recursos asignados y la variable Logro de objetivos institucionales.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[NIVEL = 1]	-4,540	,777	34,119	1	,000	-6,063	-3,016
	[NIVEL = 2]	-1,495	,497	9,045	1	,003	-2,469	-,521
Ubicación	[NIVELESDIM2=1]	-4,624	,935	24,438	1	,000	-6,457	-2,790
	[NIVELESDIM2=2]	-2,064	,625	10,919	1	,001	-3,288	-,840
Nagelkerke = ,465						.	.	.

Fuente: Reporte del SPSS V26.

### Hipótesis específica 3:

Hi: El énfasis en los resultados incide de manera significativa en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

Ho: El énfasis en los resultados no incide en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Tau B de Kendall y Regresión logística ordinal.

Según los datos obtenidos y plasmados en la tabla 13, se tiene un valor sig = 0,177, mayor a 0,05, entonces podemos indicar que por la regla de decisión existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el mismo que establece que El énfasis en los resultados no incide en el logro de objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

### Tabla 12

*Coeficiente de Tau B de Kendall para la dimensión Énfasis en los resultados y la variable Logro de objetivos institucionales.*

---

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,168	,124	1,350	,177
N de casos válidos		68			

---

Fuente: Reporte del SPSS V26.

## V. DISCUSIÓN

Para poder corroborar el estudio de la presente investigación, se tomó como base investigaciones realizadas previamente, con la finalidad de tener un mejor sustento y realce, las cuales constan de estudios nacionales y estudios internacionales, asimismo, para esta investigación se trabajó con dos variables, las cuales son muy importantes para tener una gestión eficiente, articulada y comprometida a lograr los objetivos por el bien de nuestro país.

El presente trabajo propuso como hipótesis general que existe incidencia del gerenciamiento público frente al logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado, llegando a obtener resultados estadísticos, las cuales arrojan que existe incidencia al aplicar la prueba de Tau B de Kendall, con un valor de significancia  $\text{sig} = 0,000$  la cual es menor al parámetro  $0,05$ , rechazando la hipótesis nula. Asimismo, se tuvo un valor  $t = 545$ , por lo que podemos corroborar que existe incidencia de manera significativa.

El mencionado resultado concuerda con Tavera (2021), el cual concluyó que la Gestión policial guarda semejanza con la capacidad de atender las necesidades del ciudadano por parte del personal de las dependencias policiales de Ate, arrojando una correlación de  $Rho = 0,975$  y una significancia de  $p = 0,000$ , asimismo, respecto a la metodología, ambos estudios fueron de tipo básica, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, debido a que no se hará manipulación de las variables. Por otro lado, el procedimiento para la recolección de información de ambos estudios fue la encuesta, sin embargo, la investigación del autor antes mencionado contó con una población menor (39 efectivos policiales), motivo por el cual no realizó el cálculo matemático para encontrar la muestra.

Por otro lado, el gerenciamiento en la Entidad de estudio estuvo en un nivel malo en 14 trabajadores que fueron encuestados (20.6 %), asimismo, se tuvo sólo un 35.3% del personal encuestado que menciona que en la entidad de estudio existe un gerenciamiento bueno. Por su parte Sánchez (2019), menciona en su investigación

que la gerencia pública en las últimas décadas el su país ha logrado avanzar y constantemente se viene buscando mejorar, con el fin de alcanzar niveles altos de desarrollo, capaces de brindar una mayor confianza al pueblo colombiano. Entonces según los datos estadístico que arrojó el presente estudio y lo que comentó Sánchez (2019) en su trabajo de investigación, se llega a concluir que lo mencionado por el autor no se viene ejecutando en la Entidad que tenemos como estudio, esto podría tener un sustento, debido a que para lograr tener un buen gerenciamiento se necesita que el talento humano que trabaja en la Entidad tenga un nivel profesional elevado, capas de brindar un servicio eficiente y que se comprometa en alcanzar los objetivos, siendo este el problema en la Entidad, puesto que tiene trabajadores que cuentan con estudios profesionales distintos a las funciones que vienen realizando, perjudicando a la correcta administración y logro de objetivos.

Del mismo modo se tiene que en muchos casos por la coyuntura política que está sufriendo el país, el incremento del índice delictivo y las constantes alteraciones de orden público, un porcentaje considerable de trabajadores de la Entidad realizan apoyo a la parte operativa saliendo a las calles para combatir los problemas antes mencionados, sin embargo, esto puede ser de gran ayuda para los logros operativos, pero las funciones administrativas en diversas áreas se ven perjudicadas por el déficit de personal que se tiene, siendo un problema para los encargados de llevar la administración y liderazgo en la Entidad. Asimismo, influye de manera significativa las personas que comandan la misma, debido a que son profesionales que a pesar de tener un alto cargo, tienen que subordinarse a disposiciones emanadas por la superioridad y que en muchos casos distorsionan la gestión, llegando en ocasiones a incurrir en actos ilícitos.

Debido a las situaciones de irregularidades que se vivieron en plena pandemia con relación a las compras directas de equipos de bioseguridad, en el año 2020, el ex Presidente de la República Francisco Sagasti Hochhausler ofreció al Ministerio del Interior que se cuente con gerentes públicos asignados por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), con la finalidad de fortalecer las funciones administrativas y financieras de la institución donde forma parte la Entidad de estudio, siendo asignados

a la Entidad uno de estos funcionarios, asumiendo la administración de los recursos, por otro lado, para un mejor entendimiento de la problemática planteada se llegó entrevistarse con el mencionado gerente público, preguntando cómo se viene llevando la administración en la Entidad de estudio, respondiendo que existía muchas deficiencias por las cuales en muchas oportunidades entraba en algunas discusiones con otros jefes de distintas áreas, debido a que no se viene cumpliendo con los procedimientos que se tiene establecido.

Asimismo, Rodríguez (2019) en su investigación realizada obtuvo como resultados que 247 personas califican que la gestión que se viene realizando en los servicios es bueno, representando el 65% de total de encuestados, las cuales son datos porcentuales muy diferentes a los resultados obtenidos en el presente estudio, mostrando que se tiene deficiencias para cumplir con las necesidades que tiene la ciudadanía y atención al personal que forma para de la Entidad. Dichos resultados no llegan a coincidir por diversos motivos, entre ellos se puede mencionar que Rodríguez (2019) hizo una estadística de los últimos dos años, caso contrario con el presente estudio que los cuestionarios realizados se hizo sin tener un periodo exacto.

Caso contrario pudo obtener con los resultados obtenidos por Soto (2021), las cuales arrojan que se tiene un nivel alto en las competencias gerenciales (35%), teniendo una gran similitud con los resultados estadísticos del presente estudio (35.3%), por otro lado, en ambos estudios emplearon el diseño no experimental, de corte transversal, utilizando los datos en un solo momento, también coincidieron en la recolección de información, utilizando el cuestionario, por otra parte, en su prueba de Rho Spearman muestra que las competencias gerenciales se relacionan con la modernización del estado, coincidiendo con el presente estudio donde los resultados reflejan que se tiene una correlación y una incidencia por parte del gerenciamiento en los objetivos institucionales.

Respecto a la hipótesis específico 1, se buscó ver la incidencia de la dimensión calidad de servicio y la variable logro de objetivos institucionales, llegando a obtener como resultado que existe incidencia significativa entre la dimensión calidad de servicio y la variable logro de objetivos institucionales de una entidad de sector público, obteniendo una significancia = 0,000, que es menor al parámetro 0,05, logrando entonces concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; del mismo modo, se obtuvo que la mencionada incidencia es significativa, con un valor de  $v = 0,562$  y con un grado de incidencia del 38.2%, según la prueba de Nagelkerke.

Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Sonco (2021) respecto a la calidad de servicio en la comisaria de Reque, donde las pruebas estadísticas arrojaron que se obtuvo un nivel de significancia de  $\text{sig} = 0,000$ , con un  $\text{Rho} = 0,815$ , asimismo, menciona que se tiene un 63% del personal encuestado que calificó a la calidad de servicio en un nivel alto, logrando concluir que la calidad de servicio es de gran importancia, debido a que podremos lograr tener evidencia de cómo se viene administrando una organización y el nivel profesional del personal que lo compone. Asimismo, dichos resultados concuerdan con lo mencionado por la PCM (2019), quien refiere que la calidad de servicio tiene como fin satisfacer las necesidades de la ciudadanía mediante una eficiente prestación de servicio y una adecuada administración de los bienes.

Del mismo modo los resultados de la presente investigación tienen semejanza a los resultados obtenidos por Jiménez (2021), en donde ambos estudios utilizaron el enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, asimismo, utilizaron la fórmula matemática para las poblaciones finitas con la finalidad de encontrar la muestra. Del mismo modo coinciden en la técnicas e instrumentos de recolección de información, sin embargo, en la investigación de Jiménez (2021), adicionalmente utilizó la observación como técnica de recolección de datos y como instrumento adicional aplicó la guía de observación. Finalmente se pudo corroborar que, para el análisis estadístico, ambos estudios utilizaron el Sistema SPSS.

Respecto a la hipótesis específico 2, se buscó ver la incidencia de la dimensión optimización de recursos y la variable logro de objetivos institucionales, llegando a obtener como resultado que se tuvo una significancia = 0,000, que es menor al parámetro 0,05, logrando entonces concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; del mismo modo, se obtuvo que la mencionada incidencia es significativa, con un valor de  $v = 0,601$  y con un grado de incidencia del 46.5%, según la prueba de Nagelkerke. Los resultados antes expuestos guardan relación con los aportes dados según la teoría de Elton Mayo sobre el comportamiento organizacional, descrito en la investigación de Polo (2012), en donde este gran filósofo de la administración realizó un experimento entre los años 1930, optimizando el recurso humano (Talento Humano) minimizando las cargas laborales, los días de trabajo semanal y mensual, entre otras flexibilidades, logrando obtener una mejora en los objetivos, así como un alza en la productividad de la empresa. Por otro lado, podemos también mencionar que coincide con lo mencionado por Serra (2019) y el Fondo mundial (2019), quienes argumentan que la optimización de los recursos guarda relación con la eficiencia y la eficacia, buscando alternativas de solución para el logro de mejores resultados.

Respecto a la hipótesis específico 3, se buscó corroborar la incidencia del énfasis en los resultados sobre la variable logro de objetivos institucionales, llegando a obtener como resultado que se tuvo una significancia = 0,177, que es mayor al parámetro 0,05, logrando entonces concluir que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; poniendo en evidencia que gran parte de personal que labora en la Entidad de estudio refiere que no guarda mucha incidencia poner énfasis en los resultados para lograr los objetivos institucionales. Esto puede explicarse debido a que el personal encuestado puso en manifiesto que existe problemas en los trámites administrativos, siendo uno de ellos la falta de simplicidad administrativa, debido a que se viene realizando trámites excesivos que solo generan la incomodidad por parte del mismo personal que trabaja en la mencionada entidad.

Dicha problemática coincide con el estudio realizado por Gonzales y Serrano (2020), quienes llegan a concluir en su investigación que existe debilidades en la parte organizacional de los procesos administrativos, del mismo modo, coinciden con las conclusiones realizadas por Pérez (2015), el cual menciona que los ciudadanos se sienten insatisfechos con el servicio que viene cumpliendo la PNP y culpan como responsables a los altos mandos de la institución. Asimismo, los resultados obtenidos en la presente investigación guarda semejanza con los expuesto por Corrales (2022), quien menciona que la Nueva Gestión Pública toma más importancia al logro de los resultados, poniendo por debajo a acatamiento de los procedimientos administrativos, siendo esto un problema que no se viene buscando alguna solución, debido a que existen jefes encargados de la administración que crean áreas y puestos administrativos para dar un cargo a funcionarios de su entorno.

Alarcón (2020) en su investigación también buscó como objetivo el fortalecer la gestión administrativa, en donde llegó a concluir en su investigación que se tiene ciertas deficiencias en el funcionamiento de los almacenes, asimismo, menciona que se viene realizando un trabajo empírico en la administración, mostrando una similitud con respecto a la gestión administrativa. Por otro parte ambas investigaciones forman parte de la misma institución y que a su vez son entidades donde se cuenta con uno de los mayores ingresos presupuestales.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Respecto a la hipótesis general, se obtuvo un valor sig = 0,000, menor a 0,05, entonces podemos indicar que por la regla de decisión existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el mismo que establece que el Gerenciamiento público incide en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado. Del mismo modo, se tuvo un valor t = 0,545, manifestando que la incidencia es significativa. Asimismo, se pudo apreciar que la incidencia del Gerenciamiento público en el logro de los objetivos institucionales es de 38.2% según el indicador de Nagelkerke.
- Segunda.** Respecto a la hipótesis específica 1, se llegó obtener un valor sig = 0,000, menor a 0,05, entonces podemos mencionar que por la regla de decisión existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, estableciendo que la calidad de servicio incide en el logro de los objetivos institucionales en una Entidad del Estado. Del mismo modo, se tiene un valor t = 0,562, manifestando que la incidencia es significativa. Además, se pudo apreciar que la incidencia de la calidad de servicio en el logro de los objetivos institucionales es de un 38.2% según el indicador de Nagelkerke.
- Tercera.** Respecto a la hipótesis específica 2, se obtuvo un valor sig = 0,000, menor a 0,05, por tal motivo podemos indicar que por la regla de decisión existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el mismo que establece que La Optimización de los recursos asignados incide en el logro de objetivos institucionales en una Entidad del Estado. Asimismo, según los resultados se tuvo un valor t = 0,601, manifestando que la incidencia es significativa. Además, se pudo apreciar que la incidencia de la

Optimización de los recursos asignados en el logro de los objetivos institucionales es del orden del 46.5% según el indicador de Nagelkerke.

**Cuarta.** Respecto a la hipótesis específica 3, se obtuvo un valor sig = 0,177, mayor a 0,05, entonces podemos indicar que por la regla de decisión existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el mismo que establece que el énfasis en los resultados no incide en el logro de objetivos institucionales en una Entidad del Estado.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda que el Director General de la Institución realice los esfuerzos necesarios para restablecer y potenciar la participación de los gerentes públicos provenientes de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Esto brindará un gran apoyo a la gestión administrativa y financiera, realizando la identificación de problemas administrativos y trazar rutas de trabajo a corto, mediano y largo plazo, logrando fortalecer y modernizar la institución.
- Segunda.** Se hace la recomendación al jefe de Administración de la Entidad analizar la alternativa de prohibir que el personal operativo desempeñe funciones administrativas, con excepción del personal que tenga estudios superiores relacionados a la función que se les compete, dichos trabajadores deben ser reasignados a unidades donde puedan aportar sus conocimientos para lograr los objetivos que la entidad tiene propuesto. Asimismo, se recomienda contar con personal de procedencia civil para ejercer sus funciones en las áreas administrativas de la Entidad de estudio, esto traerá incidencia en la parte operativa, puesto que tendremos un mayor personal en las calles para combatir los actos ilícitos que se viene presentando en nuestro país.
- Tercera.** Se recomienda que el jefe de la Entidad conjuntamente con el jefe de Administración realice estrategias de potenciamiento en las unidades administrativas y operativas. Una de las maneras de combatir los actos ilícitos es teniendo una eficiente utilización de los recursos que se asignan a la Entidad, para ello se debe ejecutar el porcentaje máximo del presupuesto asignado, gestionando adquisiciones de material logístico, asimismo, realizando convocatorias para incorporar personal profesional de alto nivel con fines de lograr cumplir con las metas trazadas, las cuales se verán reflejadas en la función operativa. Por otro lado, los encargados

de llevar la gestión en la Entidad deberán invertir recursos para que se realicen con mayor eventualidad cursos institucionales y especializaciones en temas referentes al campo funcional (Seguridad ciudadana, Violencia familiar, control de disturbios, equitación, salvataje, entre otros) con la finalidad de tener a un personal capacitado y actualizado, los cuales se podrán ver manifestar en la prestación de sus servicios hacia la ciudadanía. Del mismo modo, se recomienda que el director de la Entidad solicite a la Dirección de Recursos Humanos de la Institución, la reasignación de personal operativo para la Entidad de Estudio, para incrementar la presencia policial en los distintos campos funcionales que se tiene y lograr tener un impacto en la ciudadanía que en los últimos años tiene descontento, desconfianza e inseguridad de la calidad de servicio que se viene brindando.

**Cuarta.** Se recomienda al jefe de Administración que realice un estudio de la estructura orgánica de la Entidad de estudio, según lo establecido en el Decreto Supremo No 54 – 2018 – PCM “Decreto Supremo que aprueba los lineamientos de Organización del Estado”, con la finalidad de reducir áreas y lograr una mejor respuesta a las necesidades públicas. Asimismo, el jefe de Administración deberá tomar acciones en la Entidad de Estudio para implantar la desregulación de procedimientos, eliminando los tramites excesivos y minimizando los tiempos de espera, de esta manera podremos lograr tener un procedimiento administrativo flexible e innovador, capaz de adaptarse a cambios que se puede dar en el entorno, enmarcándonos en el modelo de la Nueva Gestión Pública.

## REFERENCIAS

Alarcón, M. y Medrano, A. (2020). *Modernización de la Gestión y rediseño de procedimientos en el almacén general de la Policía Nacional del Perú, 2017 - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Continental] Repositorio Universidad Continental.

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7545>

Arias, L. (2019). La nueva gerencia publica en el Perú. *Gestión en el tercer milenio*, 22 (43),101–106.

<file:///C:/Users/USER/Downloads/59318.pdf>

Arias, F. (2017). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *Revista Recitiutm*, 3 (1).

[https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/320130761\\_Efectividad\\_y\\_eficiencia\\_de\\_la\\_investigacion\\_tecnologica\\_en\\_la\\_universidad/links/59cf973a4585150177ee1be5/Efectividad-y-eficiencia-de-la-investigacion-tecnologica-en-la-universidad.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/320130761_Efectividad_y_eficiencia_de_la_investigacion_tecnologica_en_la_universidad/links/59cf973a4585150177ee1be5/Efectividad-y-eficiencia-de-la-investigacion-tecnologica-en-la-universidad.pdf)

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (01 de marzo del 2021) *Se incorporan Gerentes Públicos a la PNP para la gestión de sus sistema administrativos y presupuestales*. Servir.

<https://www.servir.gob.pe/se-incorporan-gerentes-publicos-a-la-pnp-para-la-gestion-de-sus-sistemas-administrativos-y-presupuestales/https://www.servir.gob.pe/se-incorporan-gerentes-publicos-a-la-pnp-para-la-gestion-de-sus-sistemas-administrativos-y-presupuestales/>

Cartagena. (s.f). Seguridad ciudadana un derecho humano. *Revista regional de derechos humanos*.

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26029.pdf>

Corrales, A. (2022). Estos son los 5 cambios que propone la nueva gestión pública. *Blog Posgrado Universidad Continental*.

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-5-cambios-que-propone-la-nueva-gestion-publica>

CEPLAN. (2022). Plan Estratégico Sectorial Multianual PESEM – Interior (2016 – 2021).

[https://www.ceplan.gob.pe/documentos\\_/plan-estrategico-sectorial-multianual-pesem-interior-2016-2021/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-estrategico-sectorial-multianual-pesem-interior-2016-2021/)

Decreto Supremo 030 de 2009 (2009, 17 de mayo). Presidencia del Consejo de Ministros. Diario oficial No 396040.

[https://storage.servir.gob.pe/gerentes-p%C3%BAblicos/normatividad/170\\_ds\\_030\\_regimenlaboralGP.pdf](https://storage.servir.gob.pe/gerentes-p%C3%BAblicos/normatividad/170_ds_030_regimenlaboralGP.pdf)

Díaz–Narváez, P. y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14 (1), 115-121.

<https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>

Domínguez, J (s.f). Orden público y autonomía de la voluntad. En Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones de la UNAM (pp. 83-91). Universidad Nacional Autónoma de México.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3834/9.pdf>

Escuela de gobierno y gestión pública. (2018). *Que papel cumple la gerencia en la gestión y administración pública*.

<http://www.escueladegobierno.edu.pe/la-gerencia-y-gestion-administracion-publica/>

García, J., Durán, E., Parra, M. y García, E (2017). Elementos y principios de la calidad de servicio en Instituciones de Educación Superior. *Marketing y competitividad. Enfoques y Perspectivas* (pp. 327-353). Ediciones Universidad Simón Bolívar.

[https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2202/Cap\\_12\\_Elementos.pdf?sequence=16&isAllowed=y](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2202/Cap_12_Elementos.pdf?sequence=16&isAllowed=y)

Gelanzé, M. (2019). *Gerencia pública municipal bajo el enfoque de la gestión estratégica integral: Una mirada a la gerencia venezolana en el Estado de Carabobo*. [Tesis de doctorado, Universidad de Carabobo] Repositorio digital Universidad de Carabobo

<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8508/1/fgelanze.pdf>

Guillen, C. (2021). *Gestión policial y la calidad de servicio en la comisaría del distrito de Ate – Lima- 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57029#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20concluye%20que%20la,alta%20entre%20las%20dos%20variables>

González, R. y Serrano, E. (2020). Estrategias gerenciales para la innovación en instituciones educativa públicas. *Journal of Latin American Science*, 1(1), 1-23.

<https://www.lasjournal.com/index.php/abstract/article/view/4>

Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2 (1), 75 – 79.

<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). Percepción de Inseguridad 2010 – 2017.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1519/cap04.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1519/cap04.pdf).

Jiménez, E. (2021). *Modernización de la gestión pública y la administración de recursos humanos en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, años 2018-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.

<http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/201/Tesis%20CAEN%20Crnl%20PNP%20JIMENEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, L (s.f). Seguridad y orden interno. Venezuela: *Freetzi*.  
[https://luisjmartinezj.freetzi.com/DINIV/unid\\_II.html](https://luisjmartinezj.freetzi.com/DINIV/unid_II.html)

Montaño, YA (2014). *Habilidades gerenciales aplicadas a las instituciones públicas*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/10798>.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. (4ª. ed.). Ediciones de la U.

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35 (1),227 – 232.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pérez, J. (2015). *Los estándares de calidad y la gerencia del servicio de la Policía Nacional*. [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada de Colombia] Repositorio UMNG.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6944/TRABAJO%20ODE%20GRADO%20JAVIER%20ALBERTO%20PEREZ%20.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Plan nacional de seguridad ciudadana 2013 - 2018*.

<http://www.minedu.gob.pe/comision-sectorial/pdf/planes/plan-nacional-seguridad-ciudadana-2013-2018.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la Calidad de servicios en el sector público – año 2019*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf>

Polo, G. (2012). Teoría organización para la gerencia humana con factor de desarrollo a escala humana. *Clío américa*, 6 (11),52–71.

[file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-TeoriaOrganizacionalParaLaGerenciaHumanaComoFactor-5114830%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-TeoriaOrganizacionalParaLaGerenciaHumanaComoFactor-5114830%20(2).pdf)

Quispe, E (2018). Orden Interno. Perú: *Enciclopedia jurídica Online*. Recuperado de: <https://peru.leyderecho.org/orden-interno/>

Ramos, C. (2016). *Formación académica y capacitación fundamental para el desempeño eficiente de los comisarios de la Policía Nacional del Perú en la Gestión de las comisarias. El caso del Rímac en el año 2014*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio PUCP.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8110>

Real Academia Española (23 de julio 2022). *Diccionario de la Lengua Española*.

<https://dle.rae.es/muestreo>

Rodríguez, A. (2019). *Gestión administrativa del servicio público en el distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, periodo (2015 – 2017)*. [Tesis de maestría, Universidad Central de Ecuador] Repositorio digital Universidad Central de Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18818/1/T-UCE-0003-CAD-056-P.pdf>

Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21 (3),141–146.

[https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321\\_Disenos\\_de\\_investigacion\\_de\\_Corte\\_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf)

Rodríguez, P. (2020). Efectividad, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2).

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.108](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108)

Rojas, M., Jaimes, L., Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en los equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39 (6).

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *EXtoikos*, 1.

<file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSuImportanciaEnElSectorPublico-4017945.pdf>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13 (1), 2223-2516.

<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sánchez, N. (2019). *La gerencia pública y el sistema de mérito en el empleo público en Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia] Repositorio digital Universidad Externado de Colombia.

[https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1806/JIA-spa-2019-La\\_gerencia\\_publica\\_y\\_el\\_sistema\\_de\\_merito\\_en\\_el\\_empleo\\_publico\\_en\\_Colombia?sequence=1&isAllowed=y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1806/JIA-spa-2019-La_gerencia_publica_y_el_sistema_de_merito_en_el_empleo_publico_en_Colombia?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Secretaria de Gestión Pública (2017). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*.

[https://www.marina.mil.pe/media/portal\\_trns/2017/07/25/atencion\\_ciudadano.pdf](https://www.marina.mil.pe/media/portal_trns/2017/07/25/atencion_ciudadano.pdf)

Servicio de acreditación ecuatoriana. (2018, 26 de abril). *Calidad en los servicios públicos*.

<https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

Serra, G. (s.f.). La optimización de recursos y la generación de valor. *Gestión del talento*.

<https://institutoaltorendimiento.com/gestiondeltalento/inicio/optimizacion-de-recursos/>

Soncco, A. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de servicio del personal policial de la comisaría rural de Reque*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo – Sede Chiclayo] Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68570/Soncco\\_M-AP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68570/Soncco_M-AP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Soto, F. (2020). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de fiscalización de la Municipalidad de San isidro, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Continental] Repositorio Universidad Continental.

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10067?locale=es>

Sole, J (20 de octubre del 2020). Los principios de management según Peter Druker. *Gestión de empresas*.

<https://www.jordisoletuya.com/los-principios-del-management-segun-peter-druker/>

Tavara, R. (2021). *Gestión policial y la calidad de servicio en la comisaría del distrito de Monsefú*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78188/Tavara\\_RA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78188/Tavara_RA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tapias, W. (2021). *Alta gerencia, herramienta para fortalecer el liderazgo militar*. Bogotá, Colombia. [Ensayo de especialización, Universidad Militar Nueva Granada] Repositorio de la UMNG.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/40203/Tapiascasallaswilliam2021pdf20paginas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

TheGlobalFund. (2019). *Informe técnico sobre la optimización de recursos*.

[https://www.theglobalfund.org/media/9350/core\\_valueformoney\\_technicalbrief\\_es.pdf](https://www.theglobalfund.org/media/9350/core_valueformoney_technicalbrief_es.pdf)

Tigani, D. (2006). *Excelencia en el servicio*.

[http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)

Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica Metodología de la investigación*. (8.va reim.). Editorial San marcos E.I.R.L, editor.

Viceministerio de presupuesto y contabilidad (2010). *Glosario de conceptos y definiciones*.

[https://www.sedegeslapaz.gob.bo/files/uploads/glosario\\_2010%20DE%20LAS%20DIRECTRICES%20DE%20PLANIFICACION.pdf](https://www.sedegeslapaz.gob.bo/files/uploads/glosario_2010%20DE%20LAS%20DIRECTRICES%20DE%20PLANIFICACION.pdf)

IV Congreso internacional de Derecho Administrativo. (2010). *Derecho administrativo iberoamericano*. Ediciones RAP.

<https://www.yumpu.com/es/document/read/14075057/simplificacion-desregulacion-y-aceleracion-de-los-procedimientos->

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### Anexo 01

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GERENCIAMIENTO PÚBLICO

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OOPERACIONAL	DIMENSIÓN		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GERENCIAMIENTO PÚBLICO	La gerencia pública principalmente esta encargada a tomar decisiones, dando importancia a que el resultado de estas decisiones depende del nivel profesional de los gerentes o persona encargada, su creatividad, determinación y experiencia serán una pieza fundamental para realizar acciones oportunas (Escuela de Gobierno y Gestión Pública ,2018).	El Gerenciamiento público cuenta con las dimensiones: Calidad de servicios, optimización de recursos y énfasis en los resultados.	1.1.	Calidad de servicios	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	<p style="text-align: center;"><b><u>ESCALA POLITÓMICA</u></b> Escala de Likert</p> <p style="text-align: center;"><b>5 = Siempre</b> <b>4 = Casi siempre</b> <b>3 = A veces</b> <b>2 = Casi nunca</b> <b>1 = Nunca</b></p>
					Fortalecer el servicio	
					Medición y análisis de la calidad de servicio	
					Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	
			1.2.	Optimización de recursos	Eficiencia	
					Eficacia	
					Efectividad	
			1.3.	Énfasis en los resultados	Simplificación de procesos	
					Desregulación de procedimientos administrativos	

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: LOGRO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OOPERACIONAL	DIMENSIÓN		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
LOGRO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES	Viceministerio de Presupuesto y Contabilidad Fiscal de Bolivia (2010), lo define como una promesa a corto y largo plazo, asumidas por las instituciones del estado con el fin de lograr los objetivos de desarrollo. Asimismo, los objetivos institucionales deben ser parte del Plan Estratégico Institucional, siendo la parte más importante y a la vez la guía que ayudará a la elaboración de los objetivos de gestión anual.	El logro de los objetivos institucionales cuenta con las dimensiones: Percepción de la inseguridad ciudadana, orden público, orden interno y atención de los servicios a la ciudadanía.	2.1	Percepción de la inseguridad ciudadana	Combatir la delincuencia	<b>ESCALA POLITÓMICA</b> Escala de Likert  <b>5 = Siempre</b> <b>4 = Casi siempre</b> <b>3 = A veces</b> <b>2 = Casi nunca</b> <b>1 = Nunca</b>
					Mejorar la atención en casos de violencia	
					Participación conjunta	
			2.2	Orden público	Sistemas de información	
					Servicio eficiente	
					Otorgamiento de garantías	
			2.3	Orden interno	Operaciones policiales	
					Crimen organizado	
					Control migratorio	
			2.4	Atención de los servicios a la ciudadanía	Sistema administrativo	
					Calidad de servicio	
					Corrupción	

Anexo 02

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GERENCIAMIENTO PÚBLICO**

DATOS INFORMATIVOS:

CARGO    SEXO

CONDICIÓN   AÑOS DE SERVICIO

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el Desempeño docente en tu institución educativa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los cuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN 1: Calidad de Servicio		Escala de Valoración				
	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Tiene conocimiento de las necesidades que el usuario o administrado pueda reclamar?	N	CN	AV	CS	S
2	¿Se procesa y sistematiza la información proveniente del libro de reclamaciones?	N	CN	AV	CS	S
3	¿Se aplica métodos que puedan permitir el desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño laboral del personal que labora en una Entidad del Estado?	N	CN	AV	CS	S
4	¿Se propone políticas o planes que sirvan de mejora en temas relacionados a bienes y servicios?	N	CN	AV	CS	S
5	¿Se mide el grado de eficiencia en los servicios que se presta en una Entidad del Estado?	N	CN	AV	CS	S
6	¿Se realizan análisis midiendo la calidad de servicio que se brinda en base a resultados?	N	CN	AV	CS	S

7	¿Existe liderazgo por parte de los encargados de la administración en una Entidad del Estado?	N	CN	AV	CS	S
8	¿Existe el compromiso de la alta dirección para brindar un mejor servicio?	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 2: Optimización de Recursos		Escala de Valoración				
9	¿Se viene realizando una eficiente optimización de los recursos asignados?	N	CN	AV	CS	S
10	¿Tener una eficiencia en el uso de los recursos ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales?	N	CN	AV	CS	S
11	¿Se viene realizando una eficaz optimización de los recursos asignados?	N	CN	AV	CS	S
12	¿Tener una eficacia en el uso de los recursos ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales?	N	CN	AV	CS	S
13	¿Cuentan la Entidad de estudio con un personal altamente calificado para el logro de los objetivos?	N	CN	AV	CS	S
14	¿Se viene realizando una gestión en base a resultados?	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 3 : Énfasis en los resultados.		Escala de Valoración				
		N	CN	AV	CS	S
15	¿Los administrados se sienten cómodos con el nivel de simplicidad administrativas que se viene ejecutando en las oficinas de la Entidad del Estado?	N	CN	AV	CS	S
16	¿Las complicaciones que se vive en los procedimientos administrativos vienen a ser un obstáculo para el logro de los objetivos institucionales?	N	CN	AV	CS	S
17	¿Se viene realizando tramites excesivos dentro de la Entidad del Estado?	N	CN	AV	CS	S
18	¿La eliminación de tramites excesivos, duplicados e innecesarios facilitaría al administrado interesado a lograr realizar su petición o solicitud?	N	CN	AV	CS	S

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE LOGROS DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES

DATOS INFORMATIVOS:

CARGO  ANALISTA  JEFE DE AREA  ADMINISTRADOR SEXO  M  H

CONDICIÓN  N  C AÑOS DE SERVICIO

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el Desempeño docente en tu institución educativa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los cuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN 1: Percepción de inseguridad ciudadana		Escala de Valoración				
	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Una de las formas de poder combatir la delincuencia es a través de una buena planificación y toma decisiones por parte de los altos mandos?	N	CN	A V	CS	S
2	¿Se viene realizando nuevas estrategias a nivel de gestión para combatir la delincuencia?	N	CN	A V	CS	S
3	¿Cree usted que la Entidad de estudio, tiene personal altamente capacitado para atender los casos de violencia en todas sus modalidades?	N	CN	A V	CS	S
DIMENSIÓN 2: Orden Público		Escala de Valoración				
4	¿Tener las herramientas informáticas que logren una mejor identificación de potenciales conflictos sociales ayudaran a	N	CN	A V	CS	S

	prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?					
5	¿Tener las herramientas informáticas que logren un mejor monitoreo de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	N	CN	A V	CS	S
6	¿Se brinda un servicio eficiente en el restablecimiento del orden público?	N	CN	A V	CS	S
7	¿La alta dirección se preocupa para que el personal tenga los medios necesarios para realizar un eficiente servicio en el control del orden público?	N	CN	A V	CS	S
8	¿Se viene preservando la integridad física de las personas cuando uno lo requiere?	N	CN	A V	CS	S
9	¿La Entidad de estudio, viene tomando las acciones necesarias para prevenir y contrarrestar posibles alteraciones del orden público?	N	CN	A V	CS	S
DIMENSIÓN 3 : Orden interno		Escala de Valoración				
10	¿La buena actuación de una operación policial depende de la capacidad del personal que lo lidera?	N	CN	A V	CS	S
11	¿Se viene realizando buenas estrategias para reducir el crimen organizado?	N	CN	A V	CS	S
12	¿Se tiene el financiamiento adecuado para combatir el crimen organizado?	N	CN	A V	CS	S
13	¿Las estrategias para lograr el control migratorio deben ser articulados según el Plan Estratégico del sector interior?	N	CN	A V	CS	S
DIMENSIÓN 4 : Atención de los servicios a la ciudadanía		Escala de Valoración				
14	¿Se cuenta con el apoyo tecnológico adecuado para cumplir un eficiente servicio hacia la ciudadanía?	N	CN	A V	CS	S
15	¿Cuentan con sistemas administrativos de modernización de la Gestión Pública?	N	CN	A V	CS	S
16	¿Se viene planificando acciones para brindar una mejor calidad de servicio?	N	CN	A V	CS	S
17	¿Conoce casos de corrupción que vienen perjudicando la gestión en la Entidad de estudio?	N	CN	A V	CS	S
18	¿Impulsar la doctrina y valores dentro de la institución sería una buena estrategia disminuir el nivel de corrupción?	N	CN	A V	CS	S

## Anexo 03

### HOJA DE CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA

Nivel de Confianza = 95% -----> Z = 1.96

Error muestral = 5% -----> e = 0.05

Proporción muestral = 0.5 ----- > p = 0.5

Población = (83) trabajadores ----> N

Fórmula para la población finita:

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (1 - 0,5) (83)}{(0,05)^2 (83 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (1 - 0,5)}$$

$$n = 68.4$$

$$n = 68 \text{ trabajadores}$$

Luego de realizar la fórmula de población finita para hallar el tamaño de muestra, se obtuvo el valor n = 68 trabajadores cifra que significaría la cantidad de trabajadores que se debe utilizar para la realización de las encuestas en la presente investigación.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GERENCIAMIENTO PÚBLICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Tiene conocimiento de las necesidades que el usuario o administrado pueda reclamar?	x		x		x		
2	¿Se procesa y sistematiza la información proveniente del libro de reclamaciones?	x		x		x		
3	¿Se aplica métodos que puedan permitir el desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño laboral del personal que labora en la Entidad de estudio?	x		x		x		
4	¿Se propone políticas o planes que sirvan de mejora en temas relacionados a bienes y servicios?	x		x		x		
5	¿Se mide el grado de eficiencia en los servicios que se presta en la Entidad?	x		x		x		
6	¿Se realizan análisis midiendo la calidad de servicio que se brinda en base a resultados?	x		x		x		
7	¿Existe liderazgo por parte de los encargados de la administración en la Entidad?	x		x		x		
8	¿Existe el compromiso de la alta dirección para brindar un mejor servicio?	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Se viene realizando una eficiente optimización de los recursos asignados?	x		x		x		
10	¿Tener una eficiencia en el uso de los recursos ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales?	x		x		x		
11	¿Se viene realizando una eficaz optimización de los recursos asignados?	x		x		x		

12	¿Tener una eficacia en el uso de los recursos ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales?	x		x		x		
13	¿Cuentan la Entidad con un personal altamente calificado para el logro de los objetivos?	x		x		x		
14	¿Se viene realizando una gestión en base a resultados?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: ENFASIS EN LOS RESULTADOS</b>	Si	N o	Si	N o	Si	N o	
15	¿Los administrados se sienten cómodos con el nivel de simplicidad administrativas que se viene ejecutando en las oficinas de la Entidad de estudio?	x		x		x		
16	¿Las complicaciones que se vive en los procedimientos administrativos vienen a ser un obstáculo para el logro de los objetivos institucionales?	x		x		x		
17	¿Se viene realizando tramites excesivos dentro de la Entidad?	x		x		x		
18	¿La eliminación de tramites excesivos, duplicados e innecesarios facilitaría al administrado interesado a lograr realizar su petición o solicitud?	x		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LOGRO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: PERCEPCION DE INSEGURIDAD CIUDADANA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Una de las formas de poder combatir la delincuencia es a través de una buena planificación y toma decisiones por parte de los altos mandos?	x		x		x		
20	¿Se viene realizando nuevas estrategias a nivel de gestión para combatir la delincuencia?	x		x		x		
21	¿Tener articulados los protocolos de actuación conjunta (PNP, MIMP, Gobiernos subnacionales) mejoraría la atención de casos de violencia familiar?	x		x		x		
22	¿Cree usted que la Entidad, tiene personal altamente capacitado para atender los casos de violencia en todas sus modalidades?	x		x		x		
23	¿Implementar un Sistema Nacional de Información Interoperable con acceso en línea (RENIEC, SUCAMEC, SUNARP, entre otros) brindaría un mejor servicio para la ciudadanía?	x		x		x		
24	¿Implementar un Sistema Nacional de Información Interoperable con acceso en línea ayudaría a lograr con mayor eficiencia en logro de los objetivos institucionales?	x		x		x		
	<b>DIMENSION 5: ORDEN PUBLICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Tener las herramientas informáticas que logren una mejor identificación de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	x		x		x		
26	¿Tener las herramientas informáticas que logren un mejor monitoreo de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	x		x		x		

27	¿Tener las herramientas informáticas que logren un mejor seguimiento de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	x		x		x		
28	¿Se brinda un servicio eficiente en el restablecimiento del orden público?	x		x		x		
29	¿La alta dirección se preocupa para que el personal tenga los medios necesarios para realizar un eficiente servicio en el control del orden público?	x		x		x		
30	¿Se viene preservando la integridad física de las personas cuando uno lo requiere?	x		x		x		
31	¿La Entidad viene tomando las acciones necesarias para prevenir y contrarrestar posibles alteraciones del orden público?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: ORDEN INTERNO	Si	N o	Si	N o	Si	N o	
32	¿Se viene realizando una gestión eficiente en el ámbito operativo para fortalecer el orden interno?	x		x		x		
33	¿La buena actuación de una operación policial depende de la capacidad del personal que lo lidera?	x		x		x		
34	¿Se viene realizando buenas estrategias para reducir el crimen organizado?	x		x		x		
35	¿Se tiene el financiamiento adecuado para combatir el crimen organizado?	x		x		x		
36	¿Cree usted que se está realizando una eficiente gestión migratoria?	x		x		x		
37	¿Las estrategias para lograr el control migratorio deben ser articulados según el Plan Estratégico del sector interior?	x		x		x		
Nº	DIMENSIÓN 7: ATENCION DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA	Pertine ncia <sup>1</sup>		Relevan cia <sup>2</sup>		Clarida d <sup>3</sup>		Sugerenc ias
38	¿Se cuenta con el apoyo tecnológico adecuado para cumplir un eficiente servicio hacia la ciudadanía?	x		x		x		
39	¿Cuentan con sistemas administrativos de modernización de la Gestión Pública?	x		x		x		
40	¿Se viene realizando una eficiente atención al personal que viene a solicitar algún servicio a la Entidad?	x		x		x		

41	¿Se viene planificando acciones para brindar una mejor calidad de servicio?	x		x		x		
42	¿Conoce casos de corrupción que vienen perjudicando la gestión en la Entidad de estudio?	x		x		x		
43	¿Impulsar la doctrina y valores dentro de la institución sería una buena estrategia disminuir el nivel de corrupción?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ambos instrumentos presentan suficiencia.

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicables [ **X** ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Vilcapoma Pérez, César Robin.      DNI: 09142246

Especialidad del validador: Metodólogo

.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GERENCIAMIENTO PÚBLICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>							
1	¿Tiene conocimiento de las necesidades que el usuario o administrado pueda reclamar?	X		X		X		
2	¿Se procesa y sistematiza la información proveniente del libro de reclamaciones?	X		X		X		
3	¿Se aplica métodos que puedan permitir el desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño laboral del personal que labora en la Región Policial Lima?	X		X		X		
4	¿Se propone políticas o planes que sirvan de mejora en temas relacionados a bienes y servicios?	X		X		X		
5	¿Se mide el grado de eficiencia en los servicios que se presta en la Región Policial Lima?	X		X		X		
6	¿Se realizan análisis midiendo la calidad de servicio que se brinda en base a resultados?	X		X		X		
7	¿Existe liderazgo por parte de los encargados de la administración en la UE- 007?	X		X		X		
8	¿Existe el compromiso de la alta dirección para brindar un mejor servicio?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS</b>							
9	¿Se viene realizando una eficiente optimización de los recursos asignados?	X		X		X		
10	¿Tener una eficiencia en el uso de los recursos ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales?	X		X		X		

11	¿Se viene realizando una eficaz optimización de los recursos asignados?	X		X		X		
12	¿Tener una eficacia en el uso de los recursos ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales?	X		X		X		
13	¿Cuentan la UE- 007 con un personal altamente calificado para el logro de los objetivos?	X		X		X		
14	¿Se viene realizando una gestión en base a resultados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ENFASIS EN LOS RESULTADOS	Si	N o	Si	N o	Si	N o	
15	¿Los administrados se sienten cómodos con el nivel de simplicidad administrativas que se viene ejecutando en las oficinas de la Unidad ejecutora 007?	X		X		X		
16	¿Las complicaciones que se vive en los procedimientos administrativos vienen a ser un obstáculo para el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
17	¿Se viene realizando tramites excesivos dentro de la Unidad ejecutora 007?	X		X		X		
18	¿La eliminación de tramites excesivos, duplicados e innecesarios facilitaría al administrado interesado a lograr realizar su petición o solicitud?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LOGRO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: PERCEPCION DE INSEGURIDAD CIUDADANA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Una de las formas de poder combatir la delincuencia es a través de una buena planificación y toma decisiones por parte de los altos mandos?	X		X		X		
20	¿Se viene realizando nuevas estrategias a nivel de gestión para combatir la delincuencia?	X		X		X		
21	¿Tener articulados los protocolos de actuación conjunta (PNP, MIMP, Gobiernos subnacionales) mejoraría la atención de casos de violencia familiar?	X		X		X		
22	¿Cree usted que la Región Policial Lima, tiene personal altamente capacitado para atender los casos de violencia en todas sus modalidades?	X		X		X		
23	¿Implementar un Sistema Nacional de Información Interoperable con acceso en línea (RENIEC, SUCAMEC, SUNARP, entre otros) brindaría un mejor servicio para la ciudadanía?	X		X		X		
24	¿Implementar un Sistema Nacional de Información Interoperable con acceso en línea ayudaría a lograr con mayor eficiencia en logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: ORDEN PUBLICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Tener las herramientas informáticas que logren una mejor identificación de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	X		X		X		

26	¿Tener las herramientas informáticas que logren un mejor monitoreo de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	X		X		X		
27	¿Tener las herramientas informáticas que logren un mejor seguimiento de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	X		X		X		
28	¿Se brinda un servicio eficiente en el restablecimiento del orden público?	X		X		X		
29	¿La alta dirección se preocupa para que el personal tenga los medios necesarios para realizar un eficiente servicio en el control del orden público?	X		X		X		
30	¿Se viene preservando la integridad física de las personas cuando uno lo requiere?	X		X		X		
31	¿La Región Policial Lima, viene tomando las acciones necesarias para prevenir y contrarrestar posibles alteraciones del orden público?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: ORDEN INTERNO	Si	N o	Si	N o	Si	N o	
32	¿Se viene realizando una gestión eficiente en el ámbito operativo para fortalecer el orden interno?	X		X		X		
33	¿La buena actuación de una operación policial depende de la capacidad del personal que lo lidera?	X		X		X		
34	¿Se viene realizando buenas estrategias para reducir el crimen organizado?	X		X		X		
35	¿Se tiene el financiamiento adecuado para combatir el crimen organizado?	X		X		X		
36	¿Cree usted que se está realizando una eficiente gestión migratoria?	X		X		X		
37	¿Las estrategias para lograr el control migratorio deben ser articulados según el Plan Estratégico del sector interior?	X		X		X		
Nº	DIMENSIÓN 7: ATENCION DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA	Pertine ncia <sup>1</sup>		Relevan cia <sup>2</sup>		Clarida d <sup>3</sup>		Sugerenc ias
38	¿Se cuenta con el apoyo tecnológico adecuado para cumplir un eficiente servicio hacia la ciudadanía?	X		X		X		
39	¿Cuentan con sistemas administrativos de modernización de la Gestión Pública?	X		X		X		

40	¿Se viene realizando una eficiente atención al personal que viene a solicitar algún servicio a la Región Policial Lima?	X		X		X		
41	¿Se viene planificando acciones para brindar una mejor calidad de servicio?	X		X		X		
42	¿Conoce casos de corrupción que vienen perjudicando la gestión en la Unidad Ejecutora 007?	X		X		X		
43	¿Impulsar la doctrina y valores dentro de la institución sería una buena estrategia disminuir el nivel de corrupción?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ **X** ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: LUIS ENRIQUE ALVA PALACIOS GÓMEZ      DNI: 27148724

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD – DOCENTE METODOLOGO

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GERENCIAMIENTO PÚBLICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Tiene conocimiento de las necesidades que el usuario o administrado pueda reclamar?	x		x		x		
2	¿Se procesa y sistematiza la información proveniente del libro de reclamaciones?	x		x		x		
3	¿Se aplica métodos que puedan permitir el desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño laboral del personal que labora en la Región Policial Lima?	x		x		x		
4	¿Se propone políticas o planes que sirvan de mejora en temas relacionados a bienes y servicios?	x		x		x		
5	¿Se mide el grado de eficiencia en los servicios que se presta en la Región Policial Lima?	x		x		x		
6	¿Se realizan análisis midiendo la calidad de servicio que se brinda en base a resultados?	x		x		x		
7	¿Existe liderazgo por parte de los encargados de la administración en la UE- 007?	x		x		x		
8	¿Existe el compromiso de la alta dirección para brindar un mejor servicio?	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Se viene realizando una eficiente optimización de los recursos asignados?	x		x		x		
10	¿Tener una eficiencia en el uso de los recursos ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales?	x		x		x		
11	¿Se viene realizando una eficaz optimización de los recursos asignados?	x		x		x		

12	¿Tener una eficacia en el uso de los recursos ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales?	x		x		x		
13	¿Cuentan la UE- 007 con un personal altamente calificado para el logro de los objetivos?	x		x		x		
14	¿Se viene realizando una gestión en base a resultados?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: ENFASIS EN LOS RESULTADOS</b>	Si	N o	Si	N o	Si	N o	
15	¿Los administrados se sienten cómodos con el nivel de simplicidad administrativas que se viene ejecutando en las oficinas de la Unidad ejecutora 007?	x		x		x		
16	¿Las complicaciones que se vive en los procedimientos administrativos vienen a ser un obstáculo para el logro de los objetivos institucionales?	x		x		x		
17	¿Se viene realizando tramites excesivos dentro de la Unidad ejecutora 007?	x		x		x		
18	¿La eliminación de tramites excesivos, duplicados e innecesarios facilitaría al administrado interesado a lograr realizar su petición o solicitud?	x		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LOGRO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES.**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: PERCEPCION DE INSEGURIDAD CIUDADANA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Una de las formas de poder combatir la delincuencia es a través de una buena planificación y toma decisiones por parte de los altos mandos?	x		x		x		
20	¿Se viene realizando nuevas estrategias a nivel de gestión para combatir la delincuencia?	x		x		x		
21	¿Tener articulados los protocolos de actuación conjunta (PNP, MIMP, Gobiernos subnacionales) mejoraría la atención de casos de violencia familiar?	x		x		x		
22	¿Cree usted que la Región Policial Lima, tiene personal altamente capacitado para atender los casos de violencia en todas sus modalidades?	x		x		x		
23	¿Implementar un Sistema Nacional de Información Interoperable con acceso en línea (RENIEC, SUCAMEC, SUNARP, entre otros) brindaría un mejor servicio para la ciudadanía?	x		x		x		
24	¿Implementar un Sistema Nacional de Información Interoperable con acceso en línea ayudaría a lograr con mayor eficiencia en logro de los objetivos institucionales?	x		x		x		
	<b>DIMENSION 5: ORDEN PUBLICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Tener las herramientas informáticas que logren una mejor identificación de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	x		x		x		

26	¿Tener las herramientas informáticas que logren un mejor monitoreo de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	x		x		x		
27	¿Tener las herramientas informáticas que logren un mejor seguimiento de potenciales conflictos sociales ayudaran a prevenir inconvenientes en el restablecimiento del orden público?	x		x		x		
28	¿Se brinda un servicio eficiente en el restablecimiento del orden público?	x		x		x		
29	¿La alta dirección se preocupa para que el personal tenga los medios necesarios para realizar un eficiente servicio en el control del orden público?	x		x		x		
30	¿Se viene preservando la integridad física de las personas cuando uno lo requiere?	x		x		x		
31	¿La Región Policial Lima, viene tomando las acciones necesarias para prevenir y contrarrestar posibles alteraciones del orden público?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 6: ORDEN INTERNO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
32	¿Se viene realizando una gestión eficiente en el ámbito operativo para fortalecer el orden interno?	x		x		x		
33	¿La buena actuación de una operación policial depende de la capacidad del personal que lo lidera?	x		x		x		
34	¿Se viene realizando buenas estrategias para reducir el crimen organizado?	x		x		x		
35	¿Se tiene el financiamiento adecuado para combatir el crimen organizado?	x		x		x		
36	¿Cree usted que se está realizando una eficiente gestión migratoria?	x		x		x		
37	¿Las estrategias para lograr el control migratorio deben ser articulados según el Plan Estratégico del sector interior?	x		x		x		
No	<b>DIMENSIÓN 7: ATENCION DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA</b>	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
38	¿Se cuenta con el apoyo tecnológico adecuado para cumplir un eficiente servicio hacia la ciudadanía?	x		x		x		
39	¿Cuentan con sistemas administrativos de modernización de la Gestión Pública?	x		x		x		

40	¿Se viene realizando una eficiente atención al personal que viene a solicitar algún servicio a la Entidad?	x		x		x		
41	¿Se viene planificando acciones para brindar una mejor calidad de servicio?	x		x		x		
42	¿Conoce casos de corrupción que vienen perjudicando la gestión en la Entidad de estudio?	x		x		x		
43	¿Impulsar la doctrina y valores dentro de la institución sería una buena estrategia disminuir el nivel de corrupción?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ambos instrumentos presentan suficiencia.

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicables [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Barrios Morales, Luz Maribel.      DNI:  
Especialidad del validador: Maestro en Derecho Civil Comercial

.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: PNP
UNIDAD EJECUTORA 009- REGIÓN POLICIAL LIMA	
Nombre del Titular o Representante legal: Luis G. Ruiz Rojas – Jefe de la Unidad de Administración de la UE- 009 – REGPOL LIMA	
Nombres y Apellidos Luis Ruiz Rojas	DNI: 08561061

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ **X** ], no autorizo [   ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gerenciamiento público y su incidencia en el logro de los objetivos institucionales en una institución castrense.	
Nombre del Programa Académico: Gestión Publica	
Autor: Nombres y Apellidos Lic. Gian Carlos Castro Gonzales	DNI: 73150999

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 01 noviembre del 2021



Mg. Luis Ruiz Rojas

Jefe de la Unidad de Administración de la Entidad de estudio.

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 06

**BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO PARA LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.**

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																
22 : CARGO																Visible: 49 de 49 variables
	CARGO	SEXO	DIST_PR OC	COND_L AB	AÑOS_S ERV	CAL1	CAL2	CAL3	CAL4	CAL5	CAL6	CAL7	CAL8	OPT1	OPT2	
1	ANALISTA	HOMBRE	LOS OLIV...	NOMBRADO	15	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CAS
2	CONTADOR	MUJER	CHORRILL...	NOMBRADO	10	CASI SIE...	SIEMPRE	SI								
3	JEFE DE ...	HOMBRE	CHORRILL...	NOMBRADO	10	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CAS
4	ANALISTA	MUJER	COMAS	CONTRAT...	5	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SI
5	ANALISTA	MUJER	RIMAC	CONTRAT...	4	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CAS
6	ADMINIST...	HOMBRE	CHANCAY	NOMBRADO	10	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CAS							
7	JEFE DE ...	MUJER	SAN ISIDRO	NOMBRADO	12	SIEMPRE	SI									
8	ANALISTA	MUJER	SAN BORJA	CONTRAT...	6	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SI
9	CONTADOR	MUJER	BREÑA	CONTRAT...	15	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SI
10	ANALISTA	MUJER	CERCADO...	CONTRAT...	10	SIEMPRE	SI									
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 07

### BASE DE DATOS DE TODA LA MUESTRA UTILIZADA PARA EL ANALISIS ESTADÍSTICO

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda															
															Visible: 49 de 49 variables
	SEXO	COND_LAB	CALI1	CALI2	CALI3	CALI4	CALI5	CALI6	CALI7	CALI8	OPT1	OPT2	OPT3	OPT4	OPT5
47	MUJER	CONTRATADO	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...				
48	HOMBRE	CONTRATADO	A VECES	A VECES	CASI SIE...	A VECES	A VECES	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...
49	HOMBRE	CONTRATADO	CASI SIE...	CASI NUN...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...
50	HOMBRE	CONTRATADO	A VECES	A VECES	CASI SIE...	A VECES	A VECES	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...
51	MUJER	CONTRATADO	A VECES	CASI SIE...	A VECES	A VECES	A VECES	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	A VECES	SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	A VECES
52	HOMBRE	CONTRATADO	A VECES	A VECES	CASI NUN...	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	CASI NUN...	A VECES	SIEMPRE	CASI NUN...	CASI SIE...	A VECES
53	MUJER	CONTRATADO	A VECES	CASI SIE...											
54	HOMBRE	CONTRATADO	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...
55	MUJER	CONTRATADO	A VECES	A VECES	A VECES	CASI NUN...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE
56	HOMBRE	CONTRATADO	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...				
57	HOMBRE	CONTRATADO	CASI NUN...	A VECES	CASI NUN...	A VECES	CASI NUN...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI NUN...				
58	MUJER	CONTRATADO	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...
59	HOMBRE	CONTRATADO	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE				
60	HOMBRE	CONTRATADO	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
61	MUJER	CONTRATADO	A VECES	A VECES	A VECES	CASI NUN...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
62	MUJER	CONTRATADO	CASI SIE...	CASI NUN...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...
63	MUJER	CONTRATADO	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...				
64	HOMBRE	CONTRATADO	A VECES	NUNCA	NUNCA	A VECES	NUNCA	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	A VECES
65	MUJER	NOMBRADO	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...
66	HOMBRE	NOMBRADO	A VECES	A VECES	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE
67	MUJER	NOMBRADO	A VECES	A VECES	CASI SIE...	A VECES	A VECES	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE
68	MUJER	NOMBRADO	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...						

Vista de datos Vista de variables

Anexo 8

**GRADOS ACADÉMICOS DEL VALIDADOR DE INSTRUMENTOS: BARRIOS MORALES, LUZ**

REGISTRO NACIONAL DE <span style="float: right;">Aplicativo</span> <span style="float: right;">Guía</span>		
<u>GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</u>		
Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BARRIOS MORALES, LUZ MARIBEL DNI 44838067	<b>BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS</b> Fecha de diploma: 24/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
BARRIOS MORALES, LUZ MARIBEL DNI 44838067	<b>ABOGADA</b> Fecha de diploma: 30/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
BARRIOS MORALES, LUZ MARIBEL DNI 44838067	<b>MAESTRO EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS MENCION EN: DERECHO CIVIL Y COMERCIAL</b> Fecha de diploma: 02/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 18/04/2017 Fecha egreso: 16/12/2018	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gerenciamiento público y su incidencia en el logro de los objetivos institucionales de una Entidad del Estado.", cuyo autor es CASTRO GONZALES GIAN CARLOS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN <b>DNI:</b> 09142246 <b>ORCID</b> 0000-0003-3586-8371	Firmado digitalmente por: CVILCAPOMAP el 12-08- 2022 13:11:45

Código documento Trilce: TRI - 0400177