



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Asignación por cargo de confianza en la atención de los usuarios de
una Municipalidad de Moquegua, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Mamani Bautista, Floro German (orcid.org/0000-0002-8543-4240)

ASESOR:

Dr. Perez Perez, Miguel Angel ([Orcid.org/0000-0002-7333-9879](https://orcid.org/0000-0002-7333-9879))

CO-ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-00024906-895)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi pareja, Yanet Huaylla Huamani y a mi Hijo Adrián Álvaro Mamani Huaylla, los que me brindaron moral, actitud y confianza para el logro de una de las metas que nos trazamos en un acto de superación profesional.

A mi hermana Inés Flores Bautista, con mucho cariño por su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos profesionales.

Agradecimiento

A mi madre Julia Bautista Flores quien fue mi guía por enseñarme las cosas más correctas en esta vida

A la Universidad por brindarme la oportunidad de superación profesional

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	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes.....	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimientos	17
3.7. Rigor científico	176
3.8. Métodos de análisis de datos	18
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio.....	16
Tabla 2 Códigos de la categoría Asignación por Cargo de Confianza.....	20
Tabla 3 Códigos de la categoría Atención al usuario.	22
Tabla 4 Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. ..	24
Tabla 5 Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. ..	25
Tabla 6 Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. ..	26
Tabla 7 Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. ..	27
Tabla 8 Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. ..	28
Tabla 9 Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.	30
Tabla 10 Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.	31
Tabla 11 Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. ..	32
Tabla 12 Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.	33
Tabla 13 Coeficiente de coocurrencia de Asignación por cargo de confianza con Atención al usuario.....	37

Índice de Gráficos y figuras

Figura 1. Códigos de la categoría Asignación por Cargo de Confianza	21
Figura 2. Códigos de la categoría Atención al usuario	23
Figura 3 Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. .	24
Figura 4. Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. .	25
Figura 5. Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. .	26
Figura 6.Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. .	27
Figura 7.Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza. .	28
Figura 8.Red de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.	29
Figura 9.Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.	31
Figura 10.Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.	32
Figura 11. Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.	33
Figura 12.Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.	34
Figura 13. Red de coocurrencia de categoría Atención al usuario.	35
Figura 14.Red de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza con Atención al usuario.	38
Figura 15.Red de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza con categoría Atención al usuario.....	39

Resumen

La presente investigación tuvo por finalidad describir el proceso de asignación por cargo de confianza, analizar la percepción del usuario sobre la atención brindada por parte de los funcionarios y determinar la relación de la asignación por cargo de confianza de la atención al usuario de una Municipalidad de Moquegua, 2022. La investigación surgió del problema vinculado a las características de las asignaciones por el cargo de confianza. Para ello, se trabajó con una muestra de 12 personas; teniendo una investigación de tipo básica y un diseño cualitativo. Asimismo, para el recojo de información se utilizó la técnica de la entrevista teniendo como instrumento la recolección de datos ya que muy óptima para las preguntas. Finalmente, se obtuvo como resultado que es consecuente indicar que las características en las que se fundamenta primordialmente, residen en el aspecto práctico revalidado por los años de experiencia. Concluyendo que la percepción de las personas usuarias en la atención brindada por parte de los funcionarios.

Palabras clave: Asignación por Cargos de confianza, Atención al Usuario, Alcances, Limitaciones

Abstract

The purpose of this investigation was to describe the assignment process by position of trust, to analyze the user's perception of the care provided by officials and to determine the relationship of the assignment by position of trust to the user service of a Municipality of Moquegua, 2022. The investigation arose from the problem linked to the characteristics of the assignments for the position of trust. For this, we worked with a sample of 12 people; having a basic research and a qualitative design. Likewise, for the collection of information, the interview technique was used, having as an instrument the collection of data since it is very optimal for the questions. Finally, it was obtained as a result that it is consistent to indicate that the characteristics on which it is based primarily reside in the practical aspect revalidated by years of experience. Concluding that the perception of the users in the attention provided by the officials.

Keywords: Assignment for Trust Positions, User Service, Scope, Limitations

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la asignación de cargo por confianza a funcionarios es una modalidad que se ha venido realizando en los tres niveles de gobierno del Perú, sin embargo, estas asignaciones han generado ciertos problemas y controversias relacionados en la atención de los usuarios en las entidades públicas, y como las municipalidades manejan este tipo de contrataciones debido a que muchas de las personas que ocupan estos cargos no cuentan con el perfil para desempeñar sus funciones en el sector público, además el nivel de atención no es estandarizado en todas las municipalidades, lo cual genera molestias por parte de los usuarios.

A nivel internacional, la asignación por cargo de confianza, es mal vista por diversos medios; tal y como acontece en España, en donde los cargos por confianza alcanzan un total de 5 220 funcionarios entre directores generales, secretarios, subsecretarios, entre otros. Además cabe destacar que estos cargos de confianza se han incrementado anualmente, sin tener relación alguna con el contexto económico, generando incrementos en el gasto público (Morales, 2022).

Así mismo a nivel nacional también se ha analizado éste tópico, de acuerdo con Sánchez (2020) quien afirma que los aspirantes a ocupar un cargo de confianza no cumplen con el perfil profesional que se requiere para desempeñar sus funciones, cabe mencionar que no cumplen el perfil exclusivamente por un tema de formación académica, sino también con la capacitación y con la experiencia profesional. Lo cual se ha evidenciado en años recientes, debido a los innumerables cuestionamientos del gobierno que se encuentra en el contexto del desarrollo de esta investigación, en la que hubo designaciones de funcionarios con carecía de expertos en las posiciones a la que postulaban, además de la falta de trayectoria en el sector público y en algunos casos con procesos o denuncias vigentes (Cavani et al., 2022).

Según un reporte de la Contraloría General de la República, Moquegua tuvo pérdidas por más de 234 millones de soles a causa de la corrupción, lo cual representa un total de 17.9% del presupuesto público en el 2019. Sumado a lo mencionado, se ha evidenciado la presunta responsabilidad penal, civil y administrativa de 114 funcionarios públicos. (Plataforma digital única del Estado

Peruano, 2020). De lo mencionado anteriormente, revela que la mala contratación de personal por asignación de cargos de confianza genera otros problemas muy a parte del nivel de atención hacia los usuarios, sino también, malversación de fondos que afecta a la economía local y el desarrollo de la región.

De acuerdo con Flores y Delgado (2020) consideran que para que una municipalidad mantenga un buen nivel de satisfacción de los usuarios es necesario que se cumplan con los parámetros de la norma competente, que haya un claro liderazgo en la asignación de responsabilidades, y orientarse a una gestión por resultados en las que se aseguren el cumplimiento y ejecución de los objetivos planteados.

Por lo expuesto, es importante conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención y su incidencia con la asignación de cargo de confianza de los funcionarios públicos, debido a que los funcionarios en la administración pública se enfocan en el logro de resultados en bases a metas con el objetivo de cerrar brechas y esto permite hacer más eficaz y eficiente la administración pública, sin embargo, a pesar de los esfuerzos, no se logra las metas y el servicio que se da al ciudadano no es de calidad, es así, que los usuarios de una de las Municipalidades de Moquegua no están conformes con la atención y el servicio que reciben.

Por lo manifestado, la presente investigación se plantea la siguiente pregunta general: 01) ¿Qué características tiene la asignación por cargo de confianza en una Municipalidad de Moquegua, 2022?; 02) ¿Cómo es el proceso de atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022?; 03) ¿Incide la asignación de cargo de confianza en la atención a los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022? Además, presenta como problemas específicos: ¿Cuáles son los Alcances de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022? ¿Cuáles son las limitaciones de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022? ¿Cuáles son los alcances en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022? ¿Cuáles son las limitaciones en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022?

Además, se presenta como objetivo general: 1) Describir las características de la asignación por cargo de confianza en una Municipalidad de Moquegua, 2022. (2) Analizar la percepción del usuario sobre la atención brindada por parte de los funcionarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022. (3) Determinar la relación de la asignación por cargo de confianza en la atención al usuario de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Y sus objetivos específicos: Analizar los alcances de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Revelar las limitaciones de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Analizar los alcances en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Revelar las limitaciones en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022.

La presente investigación presenta relevancia en que se centra en la atención de los usuarios en relación a la asignación de cargo de confianza en una Municipalidad de Moquegua, ya que representa una de las Municipalidades a nivel de la Región Moquegua en temas de administración pública en beneficio a la población. Además, esta investigación ayudará al análisis de la calidad de servicio para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Moquegua.

El desarrollo del trabajo de investigación se manifiesta una justificación metodológica, esta investigación es relevante por cuanto aporta al método científico al desarrollo de investigaciones originales de corte cualitativo dado que generalmente se presentan trabajos de corte cuantitativo, marcando una clara diferencia en la perspectiva en cómo se va a trabajar la presente investigación. Además, este estudio tiene una justificación práctica porque existe la obligación de investigar y difundir información sobre la atención de los usuarios de los funcionarios por cargos de confianza y su relevancia en las características que tienen los funcionarios por cargo de confianza en las Municipalidades, y una justificación social porque esta investigación es relevante porque contribuye a los funcionarios de la Municipalidad en el cumplimiento de sus funciones, además de generar conciencia en las diversas entidades del estado para su correcta función administrativa de atender a los usuarios con personal calificado para el cargo.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Landeo y Laura (2022) estructuró un estudio cuyo objetivo estuvo enfocado en estimar la calidad de atención del usuario en una municipalidad distrital, respecto a la metodología de investigación se empleó un enfoque cualitativo, mientras que, para la forma de estudio estuvo centrada en la investigación diagnóstica, permitiendo generar resultados precisos sobre el tema de estudio. Para los resultados, se obtuvo que las subcategorías de factores externos y perspectiva de usuarios genera orientaciones con el fin de establecer una mejora en la atención al público, permitiendo de ese modo establecer propuestas que aporten y mejoren la satisfacción del usuario, de la mano de una adecuada atención de calidad.

Salas (2022) realizó una revisión sistemática en la que buscó analizar las diferentes perspectivas de los últimos 20 años de la comunicación organizacional y la calidad de servicio en usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, en la región Ayacucho durante el año de 2021. Su metodología consistió en la realización de una revisión sistemática tomando como fuentes de información bases de datos de revistas científicas como Redalyc, Google Académico y Scielo. Los resultados mostraron que la comunicación organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio; además los estudios ligados a la comunicación organizacional y gestión de calidad mostraron tener implicancias dentro del desarrollo de las entidades y de igual modo en la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, Culqui et al. (2021) estructuró un estudio basado en el desarrollo de una revisión documental sobre las categorías de calidad de servicio en base a la atención de los reclamos por parte de los usuarios en las instituciones públicas. La investigación tomó un enfoque cualitativo, mientras que para la recolección de información se necesitó de un análisis bibliométrico, que permitió conocer los atributos primordiales del volumen de anuncios, logrando detectar un total de 43 publicaciones en total. Tras la recolección de información se estructuraron figuras categorizando la información, tomando como base el año de publicación. Por último, los investigadores llegaron a la conclusión de que la calidad de servicio en atención de reclamos por parte de los usuarios en las instituciones

públicas contó con 19 archivos publicados y con mayor uso frente a otro tipo de publicaciones.

Izquierdo y Vallejos (2021) en su revisión sistemática analizaron las diferentes teorías relacionadas a la calidad de servicio, así como sus metodologías y la forma en la que se mide la categoría. Su metodología consistió en realizar un análisis documentos de los autores que abordan a la categoría mediante buscadores científicos como Scopus, además se emplearon palabras clave como service, service quality, calidad de servicio, medición de la calidad de servicio, con la finalidad de comprender conceptos de la calidad de servicio. Además, también se utilizaron las palabras claves como SERVQUAL, SERVPERF las cuales permitieron conocer los principales métodos para medir la calidad de servicio que se utilizan en la actualidad. Se llegó a la conclusión de que la calidad enfocada en los servicios requiere de criterios más exactos para ser contextualizada y medida, además concluyeron que uno de los modelos más usados para medir a la categoría fue la del modelo SERVQUAL.

Ruíz y Delgado (2020) realizaron una investigación en la que tuvieron como objetivo conocer y proponer mejoras en la calidad del servicio de las municipalidades de la región de San Martín. La metodología de la investigación consistió en un alcance descriptivo, con un enfoque cualitativo en la que se realizó una revisión sistemática tanto de artículos nacionales como de internacionales en relación a la categoría gestión participativa. Los resultados mostraron que la gran parte de artículos consultados obtuvieron resultados positivos en relación a la calidad de servicio recibido por los usuarios; los estudios indicaron también que la calidad de servicio en el sector público debe comprender características que superen las expectativas de los usuarios como la eficiencia en la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad. Empatía y elementos tangibles. El 20% de estudios afirma que el área administrativa es fundamental para generar políticas internas para brindar un mejor servicio al usuario. Se llegó a la conclusión de que un servicio eficiente mejora la satisfacción de los usuarios en las municipalidades.

En el ámbito internacional, Pascoe et al. (2022) en su artículo de revisión, plantearon como objetivo analizar el sector público y su implementación de las

prácticas del sector privado para brindar una mayor eficiencia en los servicios públicos. La metodología consistió en una revisión sistemática en la que se abordaban otras investigaciones relacionadas a los efectos negativos sobre los trabajadores sociales y usuarios de los servicios de 39 estudios. Se llegó a la conclusión de que los trabajadores sociales aún experimentan los efectos negativos de la burocracia, lo cual se evidenció en 27 de los 39 artículos el estudio sugiere que la burocracia se ha expandido por todo el sector.

Gutiérrez (2021) tuvo como objetivo lograr una adecuada atención hacia los discapacitados de servicios del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. La metodología consistió en aplicar un taller contextualizado en diferentes protocolos para una capacitación a servidores públicos, por lo que se trató de un diseño cuasi experimental, de corte transversal de tipo básica y de alcance descriptivo. Los resultados mostraron que la relación entre los servidores públicos y las personas con discapacidad se mantenía mejor cuando existía comunicación entre las partes con la finalidad de ser más sensibles, además en el transporte público no existía sensibilización en dicho sector para las personas discapacitadas. Por último, se concluyó que hubo poca asistencia por parte de los servidores y que si se desea realizar un cambio sustancial debería haber un mayor número de servidores públicos para que éstos puedan ser sensibilizados y tener empatía respecto a las personas discapacitadas.

En Quito, Jaramillo (2020) en su exploración Modelo de perfiles para realizar la selección de personal en instituciones. La investigación empleó un estudio de tipo cualitativo, por ello utilizó el Focus Group como técnica. Los hallazgos reflejan que al realizar la selección de personal se toma en cuenta las competencias profesionales y capacidades, ello con la finalidad de identificar el talento humano de cada colaborador, así pues, se realiza el perfil de acuerdo al cargo de trabajo. Concluyó que las instituciones de la ciudad de Quito ejercen parámetros al efectuar la selección del personal, pues consideran un requisito importante para el buen desarrollo de funciones.

Ukeje et al. (2019) realizaron una revisión documental en que analizaron la literatura acerca de la relación entre la burocratización y la prestación de servicios

públicos. El estudio gira en torno a cómo la prestación de servicios se debe adaptar a las normas éticas que satisfagan a los ciudadanos y cuando de ello depende del entorno burocrático para brindar los servicios de manera eficaz y eficiente. Se llegó a la conclusión de que el desempeño eficaz de los servicios públicos se sustenta de acuerdo a ciertos valores como la integridad, la meritocracia, la disciplina, la profesionalidad, el patriotismo, la imparcialidad y el secreto de información gubernamental.

D'Angelo & Maestre (2017) tuvo como objetivo analizar la manera en que opera la corrupción en la contratación pública. Se plantó como objetivo un análisis de la corrupción y la posición en la que se encuentran España y Colombia. La metodología consistió en estudiar algunas teorías sobre delitos de corrupción, posteriormente se analiza cómo opera el delito en cada fase de la contratación pública, luego se realizó un análisis crítico de Ley Orgánica 10 de 1995 (España) y la Ley 599 de 2000 (Colombia) y por último se analizaron los índices de percepción de la corrupción en los países mencionados. Los resultados mostraron altos índices de percepción de corrupción, riesgo de corrupción en gran parte de entidades públicas y desconfianza hacia los gobernantes. Se llegó a la conclusión de que no existe una relación positiva entre la sanción penal y prevención del delito, además de que no se cumple la función preventiva de la pena.

Para iniciar con las bases teóricas que sustentan a las categorías de detalla tanto a categorías como subcategorías: La asignación por cargo de confianza se refiere a los trabajadores, que son aquellas personas que están ligadas estrechamente con los jefes, contando con un rol superior y de alta jerarquía en la organización, es decir que acontece como una dirección de flujo lineal ocupando un puesto de alta gama a diferencia de otros trabajadores. Asimismo, ellos están sujetos a las indicaciones precisadas de manera directa por el jefe, considerando así que forman parte representativa por parte de superior jerárquico de dicha empresa, concatenando su relevancia en cuanto a la cúspide laboral generando un ascenso en la estructura organizacional (Sánchez, 2020).

Por otro lado es preciso señalar que un empleado de confianza destaca porque siempre el trato es directo con su empleador y los coordinadores de área,

además que su acceso a información expresa de la empresa, es compartido con el individuo, todo ello bajo estricta reserva es comunicado a su persona, así también está predispuestos a emitir comentarios o expresar información a los trabajadores de nivel de dirección, acatando su participación en la toma de decisiones en la esfera empresarial, en este aspecto es esencial concretar que deben estar calificados profesionalmente para acceder a dicho cargo de confianza de lo contrario no cumpliría con las formalidades establecidas por ley siendo objeto de impugnación su puesto de cargo de confianza, es adecuado indicar que respecto al lineamiento de estabilidad laboral es voluble, concretando que ellos se le niegan algunos derechos por su misma naturaleza (Salazar, 2022).

La calificación para la obtención de un puesto, es preponderante para concretizar y establecer quienes son merecedores de adquirir dicho empleo de confianza, entonces las peculiaridades que desprenden son primordialmente que el plazo estimado de prueba conlleva desde el aspecto trimestral hasta por un año, existen también algunas prohibiciones como el ser parte de los sindicatos, en ese sentido no es posible su participación en huelgas ni en convenios colectivos, a priori no se le pagan horas extras ni está subordinado por un horario en específico, es menester congruar que si no toman sus vacaciones, ello no será posible de indemnización, sus mandatos no trascienden en cuanto al pedido de descansos (Miranda, 2018).

El Reglamento de la Ley N° 31419 (D.S. N° 053-2022-PCM) aprobado en mayo del 2022, nos precisa los lineamientos para cumplir con el correcto acceso y ejecución para la función pública de los funcionarios y los directivos, esta ley establece los parámetros viables para la designación de cargos de confianza, por ende su aplicabilidad no concatena a las carreras de orden especial, por ende los requerimientos establecidos para los funcionarios son de libre designación, por consiguiente la comprobación de requisitos se aplica a los gerentes municipales de envergadura local, provincial y distrital, con más de 250 mil ciudadanos según lo precisado por el reglamento, caso contrario se aplicaría el articulado 8, (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

Respecto a la formación académica como hace subcategoría razón a los aspectos esenciales de instrucción académica los gerentes generales deberán tener en cuenta que sus estudios superiores deben estar completos como lo solicita el reglamento (Macay et. al, 2018). La subcategoría de capacitación refiere a una actividad por la cual se conduce a preparar y brindar conocimientos a un grupo de personas determinadas, con el objetivo de acrecentar las habilidades del personal (Bonilla et. al, 2018). En cuanto a la experiencia profesional se obtiene a través de la culminación de un trabajo, ejerciendo activamente la profesión que se adquirió, asimismo son habilidades que se desempeñan en varias ocasiones (Crocamo y Benautil, 2022). En ese sentido la designación en la municipalidad se realiza a través de las autoridades idóneas para su respectiva elección, direccionado a la persona idónea para ocupar dicho cargo (Marchante, 2018). En razón a los alcances se concreta como las condiciones que admite al municipio a desempeñar con el perfeccionamiento de todas las responsabilidades laborales, y lograr los propósitos establecidos en su plan local (Guerreo, 2015). Finalmente, su limitación recae cuando se presentan como un grupo de factores que obstaculizan al cumplimiento de las metas y propósitos de la gestión municipal o su planeamiento actuando en sentido inverso (Saclamente et.al, 2018).

En lo que refiere a la categoría atención del usuario, esta refiere a la percepción que experimentan los usuarios al hacer uso de un determinado servicio o producto, de modo que mediante ese suceso están en la condición de valorar la experiencia y establecer la satisfacción que tienen antes de evaluar la diferencia entre su uso anterior y las expectativas del producto y/o servicio que comunican a la organización después de probar el producto y/o servicio, la satisfacción del usuario influirá en su futura relación con la organización que nos quiere recomendar (López, 2020). También se conoce como atención al cliente, es un mecanismo de marketing que consiste en crear comunicación con los usuarios (Gago, 2016). Dado que los ciudadanos son vistos como clientes, los funcionarios de la administración pública se han interesado en explicar la satisfacción con los servicios públicos y estudiar las consecuencias de una alta o baja satisfacción (Van, 2018).

A razón de Arenal (2019) menciona que la atención a los ciudadanos a través de los servicios que recibimos del Estado, lo que nos da a conocer como usuarios.

Los ciudadanos como usuarios tenemos altas expectativas, por ejemplo, si nos dicen que vamos a sacar algún beneficio, el usuario tiene todo el derecho de pedir una promesa en algún momento, si no la consigue el ciudadano se va a enojar mucho porque está satisfecho con el mal servicio. De la misma manera Escudero (2015) sostiene que brindar una correcta orientación y atención a los usuarios ocasiona que estos tengan un nivel de seguridad y confianza en los procedimientos y procesos administrativos internos, acompañado de amabilidad, además se refiere a la capacidad de la institución para resolver problemas y satisfacer las necesidades de los clientes o residentes (Ariza y Ariza, 2015).

Desde el punto de vista de Causado et al., (2019) afirma que la capacidad de respuesta refiere a la capacidad relacionada al tiempo y a dar una solución rápida en afinidad a un problema en específico, teniendo como fundamento una necesidad, así pues, dichas acciones se efectúan de forma lúdica. La capacidad de respuesta organizacional se define como un conjunto de actividades que reflejan la velocidad y la coordinación de las actividades que se implementan y revisan periódicamente. En conclusión se tiene como indicador Disponibilidad de ayudar.

Con respecto a la Fiabilidad, según Vigo y Gonzáles (2020) es la estabilidad y el debido proceso por la información proporcionada. Esto también se aplica a la precisión y eficiencia de los procesos requeridos en la calidad de servicios, además es una forma de prestar servicios con la debida diligencia y de acuerdo con los deseos de los usuarios. La subcategoría Fiabilidad, esta se refiere según Begoña (2018) al análisis de la disparidad observada en los resultados de una determinada prueba, generada por errores de medición u otros. Por lo que, se entiende por fiabilidad como el grado en que la medición se encuentra libre de errores. Del mismo modo, Almanza et al., (2020) manifestó que la fiabilidad está enfocada en las capacidades al momento de desarrollar el servicio confiable y preciso de los servicios prometidos. En resumen, la fiabilidad está centrada en brindar un servicio adecuadamente desde el primer momento.

Como connota, Peris et al., (2018) la fiabilidad se usa para calificar a alguien o algo que brinda seguridad, certeza o confiabilidad. Puede ser una persona, un objeto, un programa, así pues, es la capacidad de realizar el servicio de manera

confiable y precisa; esto significa obtener el servicio correcto desde el principio. Todos los elementos se incluyen aquí para que el cliente pruebe las capacidades y la experiencia de la organización. La subcategoría de Seguridad de acuerdo con Yépez (2018) se define como la circunstancia de acciones o situaciones donde no es viable la ejecución de amenazas que vaya en deterioro de determinados valores, ya sean estos tangibles o no tangibles. A esto se suma, Hernández et al., (2017) manifestaron que la seguridad engloba confiabilidad, honestidad e integridad. Por lo que, la seguridad eleva su importancia cuando los usuarios generan un sentimiento en situaciones de alto riesgo o no se sienten seguros de su capacidad para evaluar el riesgo, tales como servicios financieros, de seguros, de corretaje, médicos y legales

La Empatía, refiere que esta subcategoría toma en consideración al servicio personalizado de tal manera que el cliente se siente seguro y a gusto con la atención presenciada, donde se verifique el cuidado, la personalización y el trato óptimo que oscilan los trabajadores hacia los usuarios (Rivero, 2019). Así mismo la subcategoría tangibilidad, refiere al ambiente físico, comenzando desde la disponibilidad de los equipos hasta el número y la presentación de los trabajadores, además se refiere también a la forma de cómo se brinda la información, la actualidad de sus equipos y la limpieza de su infraestructura (Contreras, 2021).

De acuerdo con Contreras (2021) la tangibilidad hace referencia a todo aquello que puede ser palpable con los sentidos, es decir, todo lo tangible es todo lo material. Mientras que, Basantes et al., (2019) expresaron que los elementos tangibles engloban aspecto, apariencia de los locales y equipos utilizados para la prestación de servicios. En otras palabras, la cantidad de personas y materiales de comunicación percibidos por los clientes. Como evidencia física del servicio. Esta subcategoría incluye, por ejemplo, la apariencia del servicio trato personal con los clientes, amueblamiento del local, etc.

Calle et al., (2020) señaló que el alcance se define como el proceso que permite generar una descripción precisa del producto. Una adecuada preparación precisa del producto, es importante para su crecimiento, este se genera por medio de entregables principales, así como restricciones y supuestos, los cuales, son

documentados durante el desarrollo del proyecto. Así mismo, Clau (2021) define se enfoca en la rapidez de la entrega de un determinado producto o servicio.

Referente a las limitaciones, Calle et al., (2020) manifestó que estructurar límites implica brindar un servicio que se encuentre dentro de las posibilidades, para ser otorgado. Por lo que, establecer límites se vincula a la separación de dos cosas, una que puede ser realizables y otra que no debería serlo. Pérez (2018) señaló que las limitaciones se definen como los límites que se estructuran a algo, es decir, la noción se encuentra vinculada con una línea separada, para dos territorios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica, la cual consiste en ampliar los conocimientos de un tema y producir nuevos conocimientos partiendo del ya establecido, además en este tipo de investigaciones, el objetivo es incrementar los postulados de una ciencia en específico (Gallardo, 2017).

Cabe mencionar, que el enfoque de esta investigación es cualitativo, en la que se busca estudiar los hechos de manera sistemática, examinando además los estudios previos de forma simultánea con la finalidad de generar un nuevo conocimiento acorde a lo que se observa (Hernández y Mendoza, 2018).

Así mismo, el diseño de investigación sobre el estudio de caso en el enfoque cualitativo, comprende un análisis de elementos intervinientes en una determinada situación, describiendo el contexto y los participantes que integran por medio del conglomerado de métodos de indagación (observación, entrevistas, entre otros); además de ello, se basan en la comprensión de un conjunto (holístico) conformado por análisis y descripción detallada (Arias y Covinos, 2021).

Además, es de corte transversal, debido a que se tomará la información en un momento determinado, y no momentos diferentes, siendo en el caso de la presente investigación el año 2022 que es donde se aplicarán los instrumentos de recolección de información para cumplir con los objetivos establecidos (Hernández y Mendoza, 2018).

Finalmente, se contempla un alcance descriptivo, puesto que, la investigación busca especificar propiedades y características de las categorías o también de diversos hechos o fenómenos en un determinado contexto (Hernández y Mendoza, 2018), así mismo, se consideró el procedimiento estadístico cualitativo tanto descriptivo como inferencial, procedimiento fundamentado direccionado en el estudio (Pérez et al., 2022).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

El presente estudio considera dos categorías como son, la asignación por cargo de confianza y atención al usuario, evidenciándose a continuación.

Categoría 1: Asignación por cargo de confianza, son aquellas personas que están ligadas estrechamente con los jefes, contando con un rol superior y de alta jerarquía en la organización, es decir que acontece como una dirección de flujo lineal ocupando un puesto de alta gama a diferencia de otros trabajadores (Sánchez, 2020).

Se establecen las siguientes subcategorías:

Formación académica, refiere a la razón de los aspectos esenciales de instrucción académica. Considerando como código los grados académicos y el perfil profesional (Crocamo y Benutil, 2022).

Capacitación, refiere a una actividad por la cual se conduce a preparar y brindar conocimientos a un grupo de personas determinadas. Considerando al código de talleres presenciales (Crocamo y Benutil, 2022).

Experiencia profesional, se obtiene a través de la culminación de un trabajo, ejerciendo activamente la profesión que se adquirió. Considerando el código años de experiencia (Crocamo y Benutil, 2022).

Designación, refiere cuando una persona asume un puesto laboral por una autoridad competente. Considerando el código autoridad competente (Crocamo y Benutil, 2022).

Alcances, es el conjunto detallado de circunstancias que permiten un desarrollo óptimo de las funciones propuestas en una organización, con respecto a sus logros y objetivos (Acosta et. al, 2021).

Limitaciones, son determinaciones que se encuentran con factores externo o internos que no permiten el desarrollo esencial de las capacidades de la empresa u organización (Aguilar, 2018).

Categoría 2: Atención al usuario, es la percepción que experimentan los usuarios al hacer uso de un determinado servicio o producto, de modo que mediante ese suceso están en la condición de valorar la experiencia y establecer la satisfacción que tienen antes de evaluar la diferencia entre su uso anterior y expectativas generadas del producto y/o servicio (López, 2020).

Se establecen las siguientes subcategorías:

Capacidad de respuesta, refiere a la capacidad relacionada al tiempo y a dar una solución rápida en afinidad a un problema en específico, teniendo como fundamento una necesidad. Considerando como código, disponibilidad de ayudar (Causado et al., 2019).

Fiabilidad, Es utilizada para calificar a alguien o algo que brinda seguridad, certeza o confiabilidad. Consignando el código de calidad de servicio (Peris et al., 2018).

Seguridad, tiene en consideración al conocimiento y el grado de atención desarrollado por el trabajador de una entidad. Para ello se considera como código la credibilidad (Yépez, 2018).

Empatía, considera el servicio personalizado de tal manera que el cliente se siente seguro y a gusto con la atención presenciada. Consignando como código la sensibilidad (Rivero, 2019).

Tangibilidad, refiere al ambiente físico, comenzando desde la disponibilidad de los equipos hasta el número y la presentación de los trabajadores. Consignando para ello, el código instalaciones, equipos y tecnología (Contreras, 2021).

La matriz de categorización se evidencia en el Anexo 2 y 3.

3.3. Escenario de estudio

El escenario se desarrolló en una Municipalidad Distrital de Región Moquegua, ubicado una latitud: 16°37'12" Sur, Longitud: 71°10'56" Oeste, que

tiene como actividad principal la Agricultura y está Ubicado en la Sierra sur Peruano en la que laboran los funcionarios con diferentes modalidades de contrato, la cual conforma la población de la municipalidad. La población, consiste en el conjunto de individuos con características en común, la cual puede ser cuantificada para realizar un estudio sobre cada unidad de análisis (Arias y Covinos, 2021).

3.4. Participantes

Los participantes están conformados por los mismos participantes mencionados en el escenario de estudio, siendo un total de 12 personas (4 trabajadores del sector público asignados por cargo de confianza y 8 ciudadanos usuarios), para ello la muestra se determinó con una técnica de muestreo no probabilístico de tipo intencional. De acuerdo con Arias y Covinos (2021) la muestra es un subconjunto de la población con características semejantes y representativa a la población, para ello se considera como muestra al total de población.

Tabla 1

Población de estudio

PARTICIPANTES	CANTIDAD
FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD	4
CIUDADANOS	8
TOTAL	12

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica, es relevante considerarlo al proceso que recopila y mide la data otorgada para el presente estudio permitiendo de esa manera la

obtención de respuestas relevantes. Para Hernández y Mendoza (2018) la entrevista forma parte de la técnica aplicada a los participantes que integran el estudio, denotando interrogantes a cada sujeto y anotando respuestas contundentes. Es por ello que el estudio se orienta a las entrevistas semi estructuradas, brindan al investigador interrogantes que sondean a los participantes, manteniendo flexibilidad en las respuestas.

El instrumento de recolección de datos óptima para este caso es el guión de preguntas brindada por el investigador y validados por un juez interno y externo (profesional con grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad), debido a que la respuesta brindada puede otorgar a la generación de interrogantes extras que no estaban contempladas inicialmente (Hernández y Mendoza, 2018).

3.6. Procedimientos

El procedimiento que se llevó a cabo para la realización de esta investigación y sus objetivos consistirá inicialmente en la solicitud de permisos a la municipalidad y a los trabajadores de la misma para recolectar la información necesaria, la cual posteriormente será analizada, elaboración de matriz de consistencia así mismo se recopilará la información de diversas tesis y artículos que complementen y sustenten la investigación. Posteriormente, se validarán los instrumentos de recolección de datos por un profesional externo con Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad para luego ser procesados y examinados para cumplir con los objetivos de la investigación en los resultados, luego se contrastarán con las investigaciones previas y se detallaran las conclusiones a las que se llegó con la elaboración del presente estudio (Almusharraf y Khahro, 2020).

3.7. Rigor científico

Los instrumentos estarán validados por tres especialistas expertos en el tema que se aborda en la presente investigación, los cuales evaluarán las categorías, subcategorías y códigos planteados para evaluar si dicho instrumento es adecuado para conseguir cumplir con los objetivos de esta

investigación (Orozco, 2020). El rigor científico se define como el rigor intelectual el cual utiliza criterios que le dan un carácter científico, los cuales son consistencia lógica, credibilidad, conformabilidad y transferibilidad (Hernández y Mendoza, 2018).

Consistencia lógica: El presente estudio tendrá una rigurosidad lógica en todo el proceso de elaboración y exposición de resultados, incluyendo la discusión y conclusiones con las que se basarán las respuestas de cada uno de los participantes.

Credibilidad: El estudio tendrá total transparencia al interpretar las respuestas de los funcionarios y civiles en relación a la asignación por cargo de confianza y a la atención que brindan los funcionarios, así mismo, se pretende interpretar lo que expresaban los participantes al contestar las preguntas de la entrevista validada por los jurados.

Conformabilidad: Las respuestas serán analizadas detalladamente para realizar un ensayo reflexivo acerca de las categorías de estudio, lo cual servirá como base para futuras investigaciones basadas en las categorías de estudio.

Transferibilidad: Se refiere a que el proyecto puede ser replicado o transferido a otros trabajos cuyo objetivo sean identificar los factores que conllevan a una mala atención por parte de funcionarios que fueron asignados por cargo de confianza o en contextos de similar índole.

3.8. Métodos de análisis de datos

Se realizará un análisis descriptivo en base a la información recolectada, la cual será presentada en fragmentos de la entrevista la cual servirá para analizar las diferentes respuestas dadas por los funcionarios y por los ciudadanos, los cuales serán sinterizados en diversos comentarios para contestar a los objetivos planteados en esta investigación.

La codificación de datos, se enfoca al proceso asignado por medio de la numeración de las interrogantes abiertas en la entrevista, integrando la

información de forma oportuna (Hernández y Mendoza, 2018).

Coeficiente de coocurrentes, se enfocan a la asociación con códigos de una categoría o sub categoría, integrando la información de forma oportuna (Hernández y Mendoza, 2018).

Categorización, se enfoca a la agrupación de la información recopilando ciertos criterios en los que se incluye el estudio, estableciéndose de manera deductiva, inductiva o por lógica, adecuándose correctamente a la finalidad de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

3.9. Aspectos éticos

En base a lo prescrito por el Consejo Universitario de la UCV, se tendrá en cuenta los siguientes lineamientos:

La investigación se realizará teniendo como base los puntos sobre las competencias profesionales y científicas, siendo metódico en el proceso de la investigación, además se respeta la autoría de los autores citados en este trabajo de investigación mencionándolos y referenciándolos de forma correcta en relación a las normas preestablecidas (Pérez y Julca, 2021).

Así mismo, el propósito de este trabajo es generar nuevos conocimientos o perspectivas, manteniendo un enfoque totalmente objetivo y rechazando cualquier prácticas que consiste en falsificar, variar o socavar la muestra a analizar, aplicando el consentimiento informado para cada uno de los funcionarios públicos asignados por cargo de confianza y a los ciudadanos usuarios de una municipalidad de Moquegua, de la misma forma el presente trabajo mantiene la originalidad con previa aplicación del turnitin, para evitar las similitudes ante otros investigaciones que pudieran asemejar .

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para detallar los resultados descriptivos de la categoría 1, previa transcripción de las entrevistas a los 4 funcionarios y/o trabajadores del sector público asignados por cargo de confianza de la Municipalidad Distrital de Puquina, se realizó la codificación respectiva en el software Atlas ti9, en base a los códigos consignados en la matriz de categorización obteniendo la siguiente tabla y figura; la cual se analizó detalladamente:

Tabla 2

Códigos de la categoría Asignación por Cargo de Confianza

Código	Enraizamiento	Densidad
Años de experiencia	19	3
Desmotivación	8	1
Doble función laboral	8	2
Grados académicos	14	2
Instrumentos de gestión	12	0
Perfil profesional	20	3
Personal de apoyo	11	0
Presupuesto Municipal	14	1
Talleres presenciales	15	0
Vocación de servicio	4	1
Voluntad de autoridad competente	27	2

Nota. Como se puede observar en la tabla 2 y figura 1, posterior al reporte de codificación de las entrevistas se puede afirmar que la categoría que refiere la asignación por cargo de confianza presenta como códigos más importantes a la voluntad de la autoridad competente, la cual presenta una repetición en las respuestas de los entrevistados hasta en 27 veces, con una vinculación de dos veces, así mismo se puede observar que el perfil profesional de los entrevistados también presenta significación en las respuestas de los mismos repitiéndose hasta en 20 oportunidades con la densidad más alta del análisis, 3 asociaciones; del mismo modo el código que especifica los años de experiencia también presenta un enraizamiento alto con 19 repeticiones y una densidad importante, 3 vinculaciones de las respuestas, de la misma manera los talleres presenciales manifiestan 15 repeticiones en este caso sin algún valor en su densidad 0; además tanto los grados

académicos presentan un enraizamiento casi similar al anterior, 14, con doble densidad o vinculación entre las respuestas y finalmente podemos observar enraizamiento menores a 14 repeticiones y con menor a 2 asociaciones, entre las cuales podemos observar los instrumentos de gestión y el personal de apoyo.

Así mismo, aún con el análisis de los códigos considerados, en la entrevistas se mencionaron, nuevos códigos identificados, que no se contemplaron en la matriz de categorización, empezando por el presupuesto municipal el cual cuenta con 14 repeticiones y que presenta 2 asociaciones, seguido de la desmotivación y la doble función laboral, que presentan 8 enraizamientos con 2 vinculaciones entre las respuestas de los funcionarios, además se contempla a la vocación de servicio como un código adicional.

Figura 1

Códigos de la categoría Asignación por Cargo de Confianza

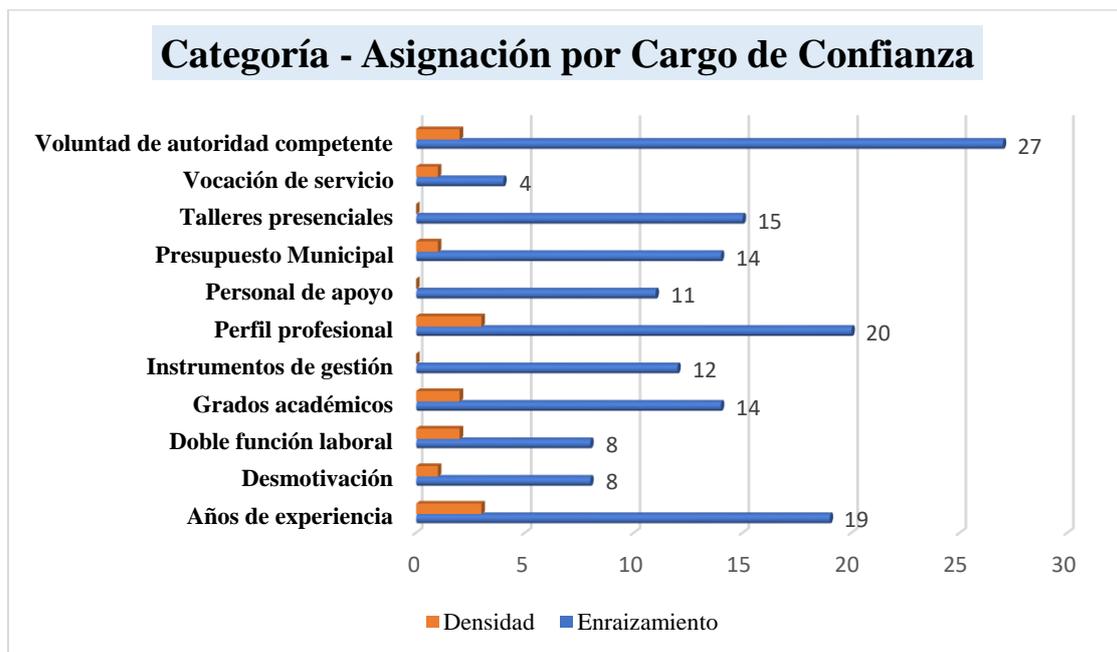


Tabla 3

Códigos de la categoría Atención al usuario.

Código	Enraizamiento	Densidad
Atención tardía	34	3
Ausencia de recursos de atención	26	1
Calidad de servicio	26	0
Coordinación entre áreas	19	2
Credibilidad	16	0
Desconfianza	37	2
Disponibilidad de ayudar	34	2
Escasa voluntad de atención	24	1
Falta de conocimiento del funcionario	12	0
Instalaciones, equipos y tecnología	13	0
Rapidez	18	0
Sensibilidad	20	1
Tiempo	18	0

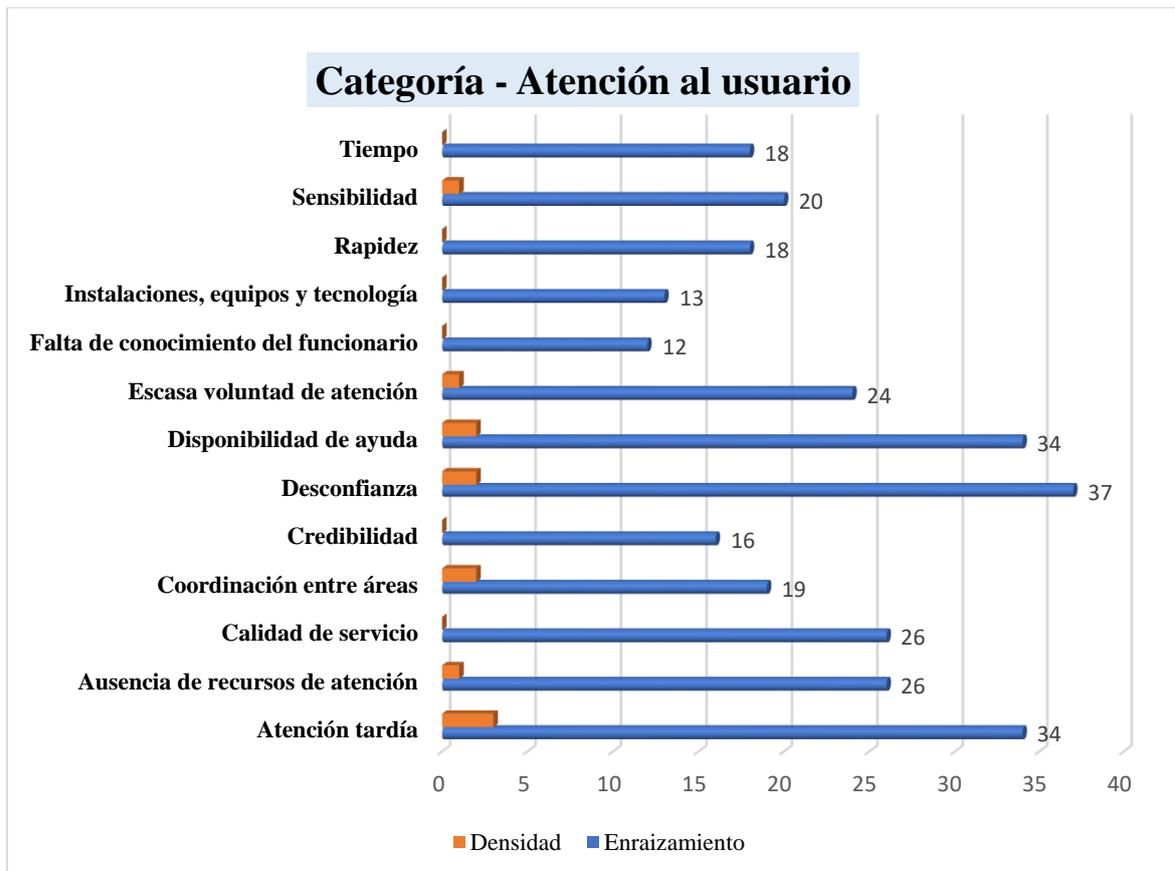
Nota. Como se puede observar en la Tabla 3 y figura 2, se realizó posterior al reporte de codificación de las entrevistas afirmando la categoría referida en la atención al usuario presentando códigos importantes la disponibilidad de ayudar, presentando una repetición de 34 veces, orientado a una vinculación de dos veces, observando la calidad de servicio en los entrevistados representa un enraizamiento de 26 oportunidades con una densidad de cero asociaciones; del mismo modo, la sensibilidad encontrada tiene vinculaciones de 20 veces, con una densidad de una vez; considerando de esta manera que la rapidez y el tiempo obtienen la misma cantidad de vinculaciones a 18 repeticiones con una densidad de cero veces; es por ello que se enfoca en los entrevistados la credibilidad del enraizamiento con 16 veces hacia una densidad de cero asociaciones; de esta manera se consigna las instalaciones, equipos y tecnología a 13 enraizamiento con cero asociaciones que forman parte del estudio.

Así mismo, al haber plasmado el análisis de los códigos incluidos se procedió a mencionar los nuevos códigos que surgieron en el estudio contemplados en la matriz de categorización, considerando a la desconfianza con 37 repeticiones orientado a 2 vinculaciones, el código tardío de 34 repeticiones con la vinculación más alta de los códigos siendo 3 veces; del mismo modo, la ausencia de recursos de atención con 26 oportunidades orientado a la densidad de una vez; escasa

voluntad de atención representa un enraizamiento de 24 oportunidades con una densidad de una vez, coordinación con un enraizamiento de 19 oportunidades con dos veces, por último se contempla la falta de conocimiento del funcionario con 12 de enraizamiento orientado a cero veces, contemplando de esta manera los códigos adicionales que participan del estudio.

Figura 2

Códigos de la categoría Atención al usuario



Posterior al análisis descriptivo de las categorías, se realizó el **análisis inferencial** de los códigos previamente identificados, empezando por la obtención de la tabla de coocurrencias, para empezar, se detalla las principales vinculaciones de los códigos de la primera categoría.

Tabla 4

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.

Códigos Coocurrentes	Años de experiencia con grados académicos	Años de experiencia con perfil profesional	Años de experiencia con talleres presenciales
Coeficientes	0.5	0.5	0.3

Nota. Respecto al análisis de la coocurrencia referida a los años de experiencia, como se detalla y especifica en la tabla 4 y figura 3; esta presenta tres asociaciones con códigos que pertenecen a su misma categoría, en este caso de presenta vinculaciones con los grados académicos con un coeficiente de 0.50, así mismo se evidencia la conexión con el perfil profesional esta con un valor en su coeficiente de 0.50 y finalmente se puede observar una asociación con los talleres presenciales , este con un coeficiente de 0.30.

Figura 3

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.



Tabla 5

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.

Códigos Coocurrentes	Doble función laboral con instrumentos de gestión	Doble función laboral con presupuesto municipal
Coeficientes	0.5	0.5

Nota. Respecto al análisis de la coocurrencia referida a doble función laboral, detallándose e identificándose en la tabla 5 y figura 4; representándose en dos asociaciones con códigos que pertenecen a su misma categoría, en este caso se presenta la vinculación con instrumentos de gestión con un valor en su coeficiente de 0.50 y finalmente se observa a presupuesto municipal con un coeficiente de 0.50.

Figura 4

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.

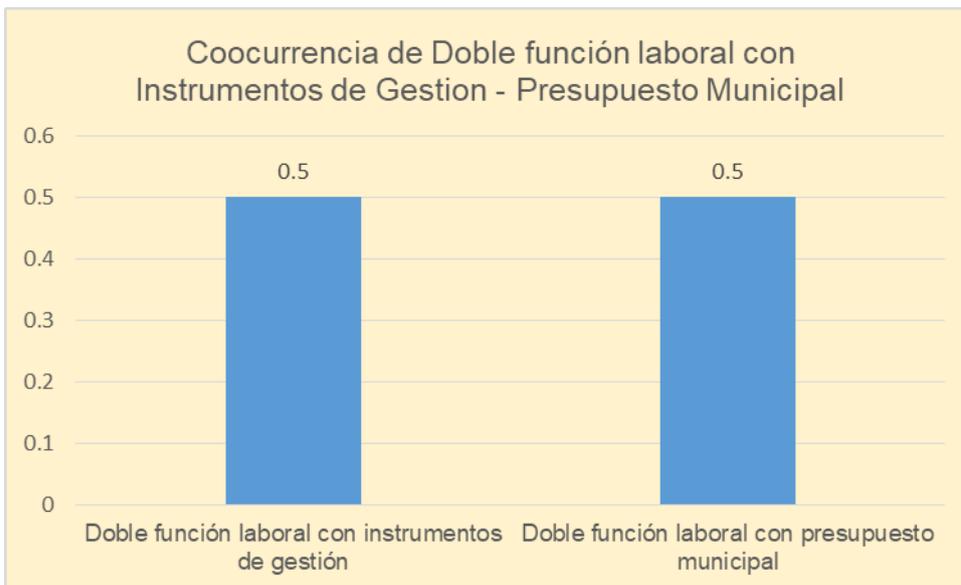


Tabla 6

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.

Códigos Coocurrentes	Grados académicos con perfil profesional	Grados académicos con talleres presenciales
Coeficientes	0.6	0.5

Nota. Respecto al análisis de la coocurrencia referida a los a grados académicos, como se detalla y especifica en la tabla 6 y figura 5; presenta dos asociaciones con códigos que pertenecen a una misma categoría, considerando la vinculación con el perfil profesional con un coeficiente 0.6; del mismo modo se considera los talleres presenciales con un coeficiente de 0.50 respectivamente.

Figura 5

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.



Tabla 7

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.

Códigos Coocurrentes	Perfil profesional con años de experiencia	Perfil profesional con grados académicos	Perfil profesional con instrumentos de gestión
Coeficientes	0.6	0.5	0.2

Nota. Respecto al análisis de la ocurrencia referida al perfil profesional, detallándose y especificándose en la tabla 7 y figura 6; presentando para ello tres asociaciones, incorporando años de experiencia con un coeficiente de 0.6, además de considerar el perfil profesional con grados académicos en un coeficiente 0.5; así mismo, se asocia los instrumentos de gestión con un coeficiente de 0.2 respectivamente.

Figura 6

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.

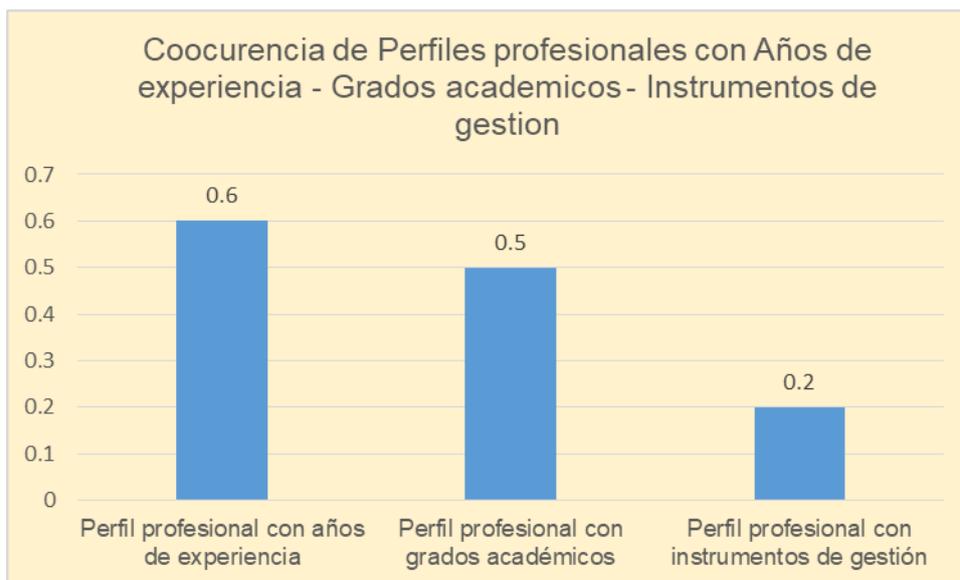


Tabla 8

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.

Códigos Coocurrentes	Voluntad de autoridad competente con años de experiencia	Voluntad de autoridad competente con perfil profesional
Coeficientes	0.5	0.5

Nota. Respecto al análisis de la coocurrencia de la autoridad competente, como se especifica en la tabla 8 y figura 7; presentándose dos asociaciones que pertenecen a una categoría, en este caso presenta vinculaciones con años de experiencia en un coeficiente de 0.50, finalmente con el perfil profesional hacia un coeficiente de 0.5.

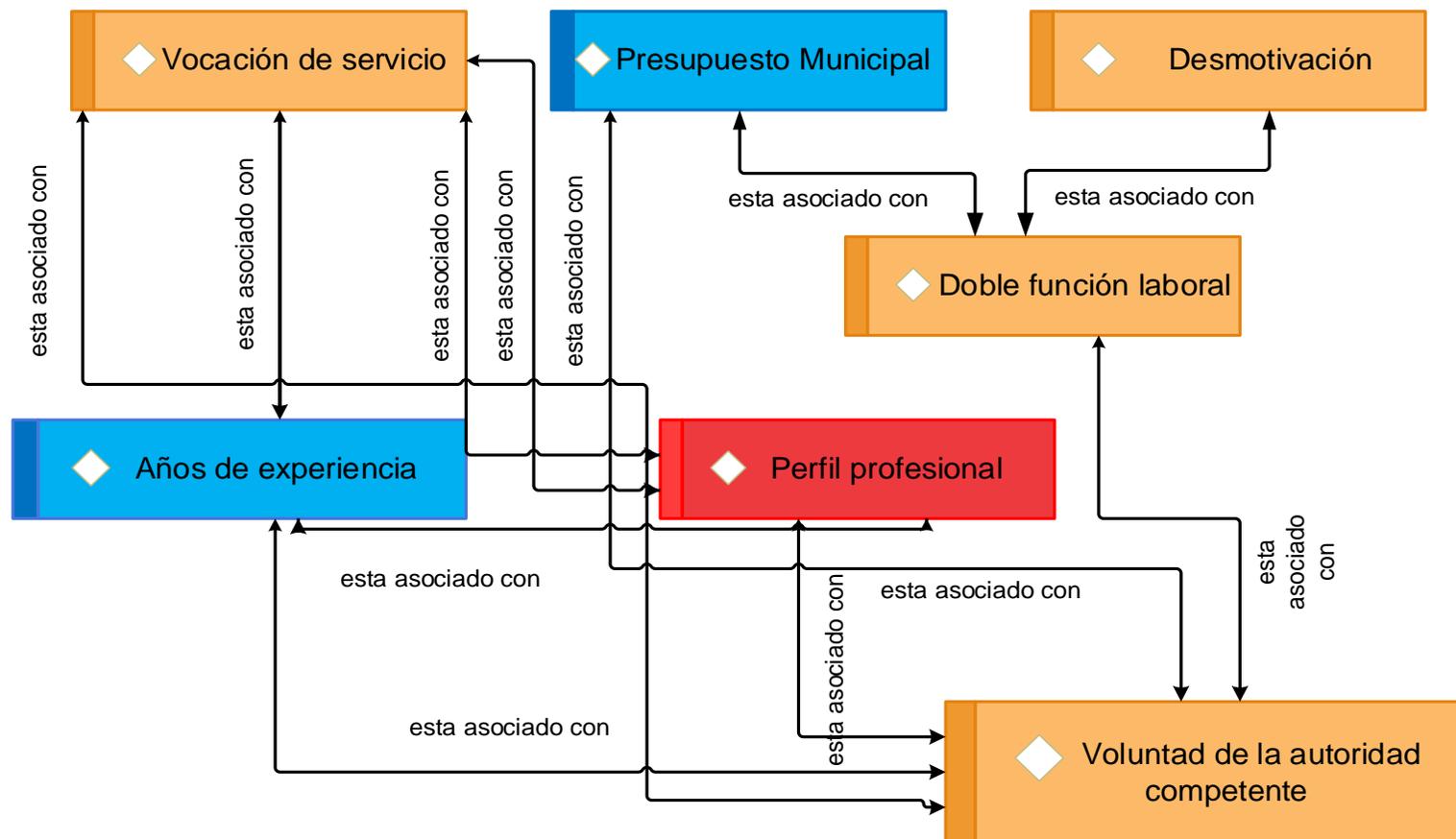
Figura 7

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.



Figura 8

Red de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.



Nota. Como se evidencia en la figura 8, se detalla el análisis de categoría que refiere la red de la Asignación por cargo de confianza, lo cual manifiesta la voluntad de la autoridad competente está referida en concatenar específicamente la doble función laboral que en este aspecto le da una significancia prolongada a direccionar dobles funciones a sus trabajadores, teniendo como base el limitado presupuesto municipal relacionado con una trascendental desmotivación por parte de los mismos, así también se encuentra anexado congruentemente con el perfil profesional de los servidores, hallándose cimentado bajo competencias técnicas, metódicas, y personales que permiten avizorar el conjunto ideal para su respectiva elección para dicha asignación por cargo de confianza, además de ello es preponderante dilucidar los años de experiencia que permiten potenciar principalmente la cualificación del empleado para su respectiva designación para el cargo de confianza, en concordancia con lo anteladamente mencionado se puede determinar la retrospectiva de la vocación de servicio para poder consignar el tiempo de experiencia íntimamente inmiscuido con dicha vocación por su trabajo que se aprecia desde una óptica más permisiva para cumplir con los parámetros solicitados por la voluntad de la autoridad competente.

De la misma manera, se procesó la información de vinculaciones de la categoría que refiere la atención al usuario, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 9

Coefficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.

Códigos Coocurrentes	Atención tardía con Ausencia de recursos de atención	Atención tardía con coordinación entre áreas	Atención tardía con escasa voluntad de atención
Coeficientes	0.6	0.5	0.4

Nota. Respecto al análisis de la coocurrencia referida a la atención tardía, detallándose y especificándose en la tabla 9 y figura 9; presentando para ello tres asociaciones, incorporando ausencia de recursos de atención de 0.6, además de considerar la coordinación entre áreas en un coeficiente 0.5; así mismo, se asocia a la escasa voluntad de atención con un coeficiente de 0.4 respectivamente.

Figura 9

Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.

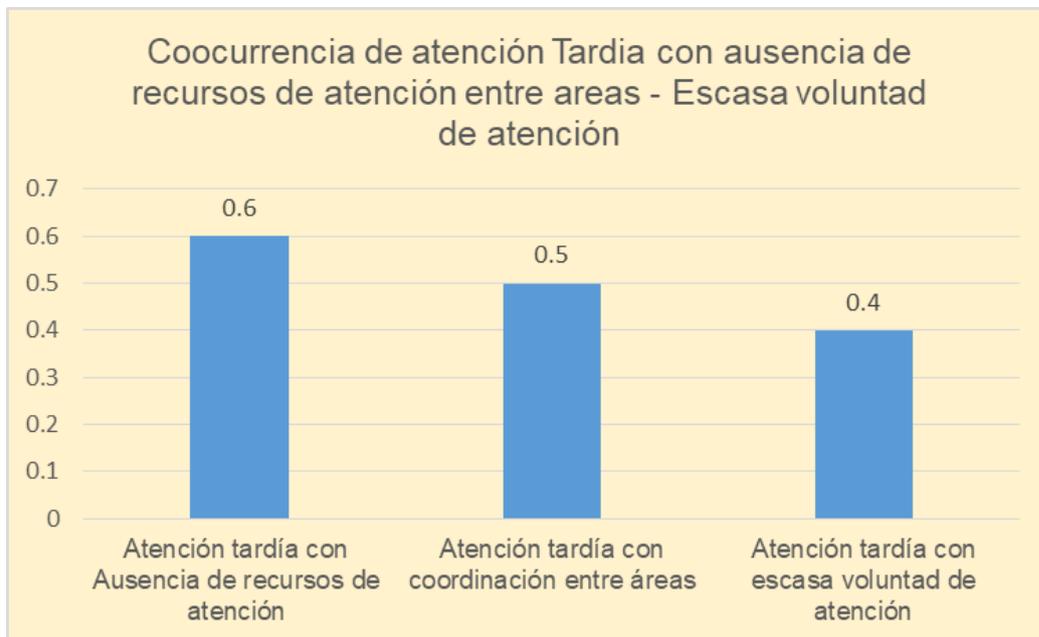


Tabla 10

Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.

Códigos Coocurrentes	Coordinación entre áreas con Ausencia de recursos de atención	Coordinación entre áreas con escasa voluntad de atención
Coeficientes	0.5	0.4

Nota. Respecto al análisis de la coocurrencia referida a la Coordinación entre áreas, como se detalla y especifica en la tabla 10 y figura 10; presenta dos asociaciones con códigos que pertenecen a una misma categoría, considerando la vinculación con la ausencia de recursos de atención con un coeficiente 0.50; del mismo modo se considera a la escasa voluntad de atención con un coeficiente de 0.40 respectivamente.

Figura 10

Coeficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.

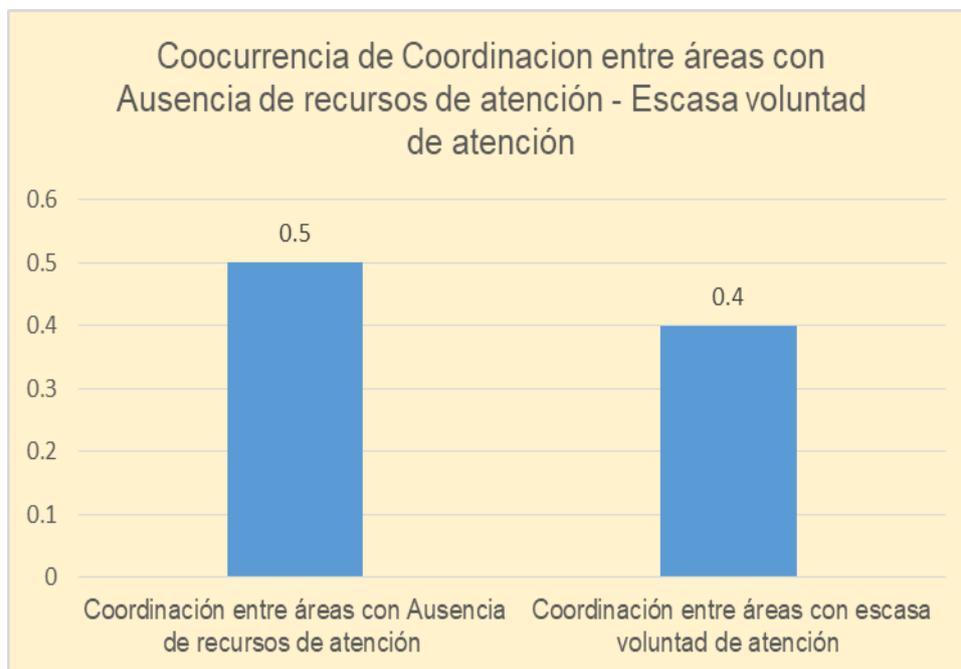


Tabla 11

Coeficiente de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza.

Códigos Coocurrentes	Desconfianza con Atención Tardía	Desconfianza con escasa voluntad de atención
Coeficientes	0.6	0.5

Nota. Respecto al análisis de la coocurrencia referida a la Desconfianza, como se detalla y especifica en la tabla 11 y figura 11; presenta dos asociaciones con códigos que pertenecen a una misma categoría, considerando la vinculación con la atención tardía con un coeficiente 0.60; del mismo modo se considera a la escasa voluntad de atención con un coeficiente de 0.50 respectivamente.

Figura 11

Coefficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.



Tabla 12

Coefficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.

Códigos Coocurrentes	Disponibilidad de ayuda con Calidad del servicio	Disponibilidad de ayuda con Credibilidad
Coefficientes	0.7	0.4

Nota. Respecto al análisis de la coocurrencia referida a la Disponibilidad de ayuda, como se detalla y especifica en la tabla 12 y figura 12; presenta dos asociaciones con códigos que pertenecen a una misma categoría, considerando la vinculación con la calidad del servicio con un coeficiente 0.70; del mismo modo se considera a la credibilidad con un coeficiente de 0.40 respectivamente.

Figura 12

Coefficiente de coocurrencia de categoría Atención al usuario.

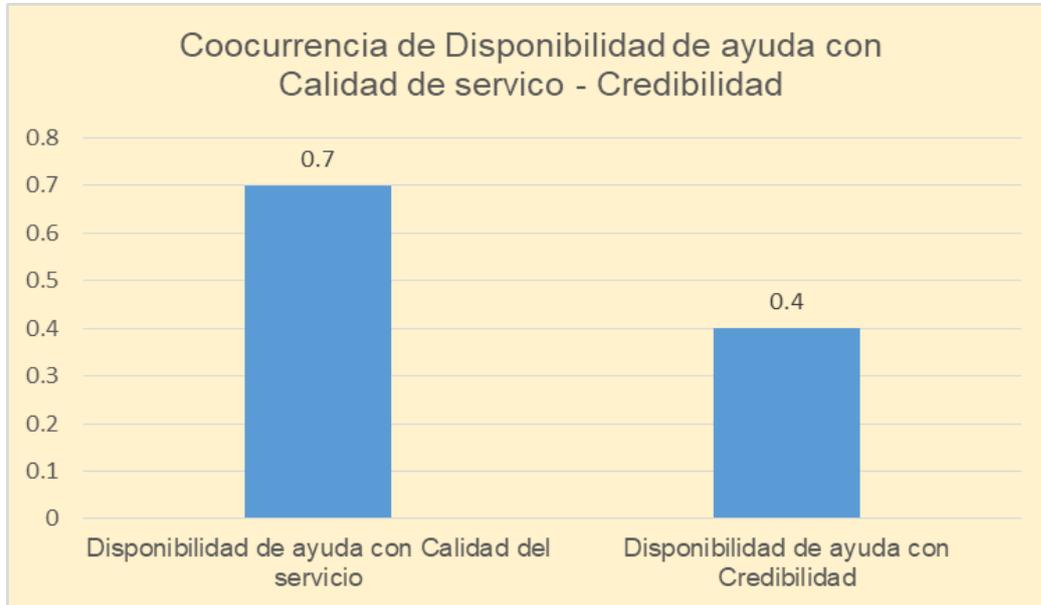
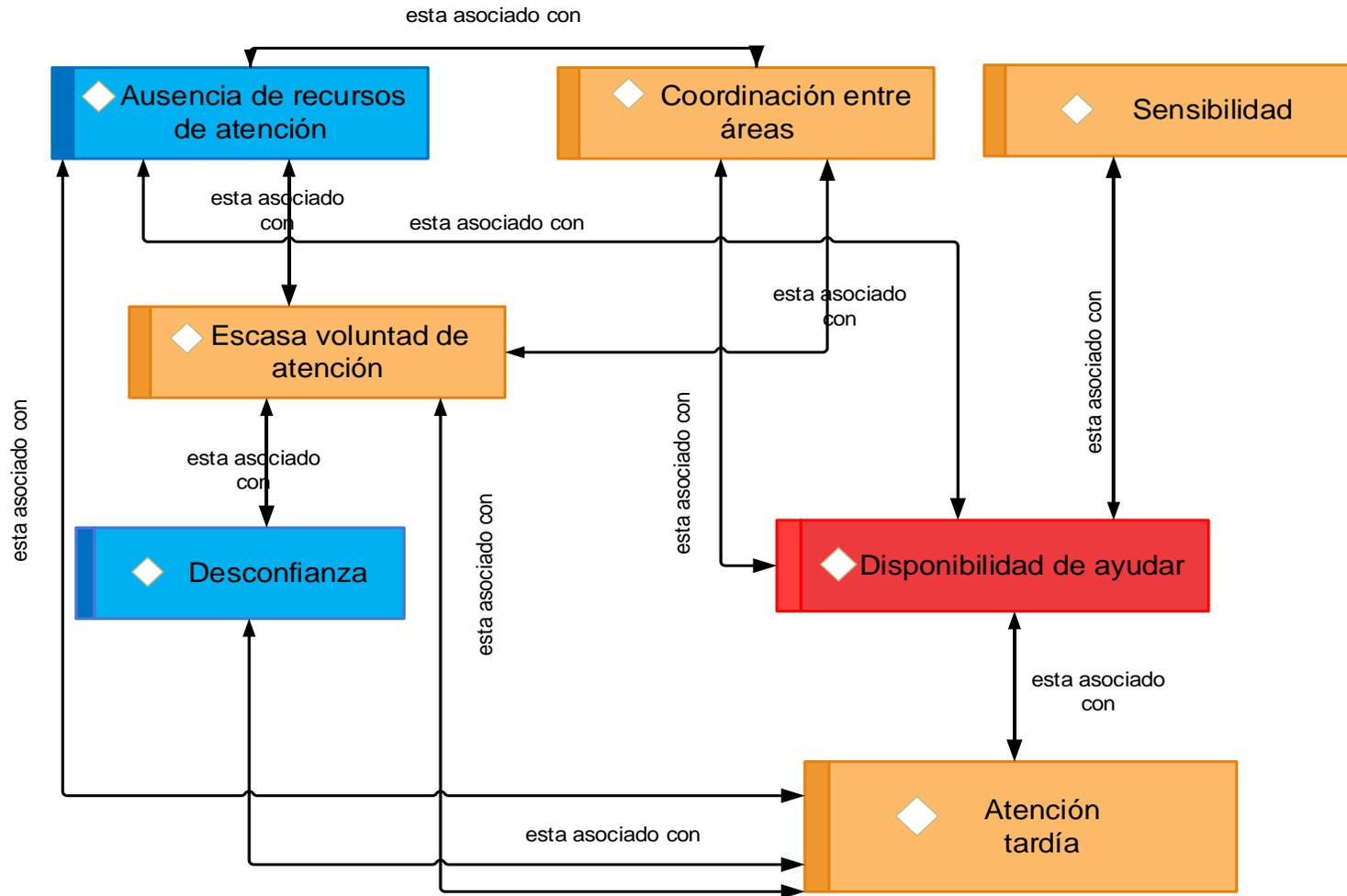


Figura 13

Red de coocurrencia de categoría Atención al usuario.



Nota. Como se evidencia en la figura 13, se detalla el análisis de categoría que refiere la red de la Atención al usuario; la atención tardía está vinculada con la percepción contenida esencialmente de forma negativa con la disponibilidad de ayudar que se observa desde un aspecto de ausencia de sensibilidad acuñada a una incapacidad perceptible, ello se encuentra vinculado con la deficiente coordinación entre áreas causando divergentes anomalías que menoscaban los aspectos externos e internos de la municipalidad, ello avizora el deterioro de la relaciones interpersonales de los trabajadores, consecuentemente se reflejada con la escasa voluntad de atención que aminora esencialmente el suministro de información requerida por parte de los usuarios que les permita regular acciones que mejoren su situación, por lo que está referida específicamente a la ausencia de recursos de atención propiciado por la interrupción de la asistencia a la población en razón a la calidad del servicio que se está brindado, produciendo experiencias negativa por parte de los usuarios, subsiguientemente dichas acciones forjan desconfianza, propiciando por obvias razones la incredulidad en la atención de los servidores públicos, aludiendo a la falta de confianza que se percibe por parte de los trabajadores.

Finalmente, el análisis inferencial que relaciona ambas categorías, se detalla continuación:

Tabla 13

Coeficiente de coocurrencia de Asignación por cargo de confianza con Atención al usuario.

Códigos Coocurren-tes	Atención tardía con Doble función laboral	Ausencia de recursos de atención con Desconfianza	Coordinación entre áreas con Atención tardía	Desconfianza con Atención tardía	Doble función laboral con Presupuesto Municipal	Personal de apoyo con Voluntad de la autoridad competente	Voluntad de la autoridad competente con Atención tardía
Coeficientes	0.7	0.5	0.5	0.6	0.6	0.5	0.7

Nota. Como se puede observar en la tabla 13 y la figura 14, el procesamiento de datos coocurrentes de las dos categorías de estudio evidencio significancia y/o relación entre códigos mencionados de las mismas, a detalle: en primer lugar se puede observar las coocurrencias más importantes: la Atención tardía de la institución gubernamental con la Doble función laboral de los encargados de puestos de confianza, esto con un coeficiente de 0.7; del mismo modo y en la misma línea o nivel, se evidencia una coocurrencia de la Voluntad de la autoridad competente con la atención tardía municipal; en un nivel más bajo se manifiesta con un coeficiente de 0.6 la relación existente entre la Desconfianza de los usuarios con la Atención tardía que brinda la municipalidad, del mismo modo una coocurrencia de la Doble función laboral con el Presupuesto Municipal. Así mismo en las relaciones más importantes encontradas se evidencia una conexión entre la Ausencia de los recursos de atención con la Desconfianza de los usuarios, en la misma línea la Coordinación entre áreas manifiesta una coocurrencia con la Atención tardía municipal y finalmente al Personal de apoyo con la Voluntad de la autoridad competente; estos con un coeficiente de respectivamente.

Figura 1412

Red de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza con Atención al usuario.

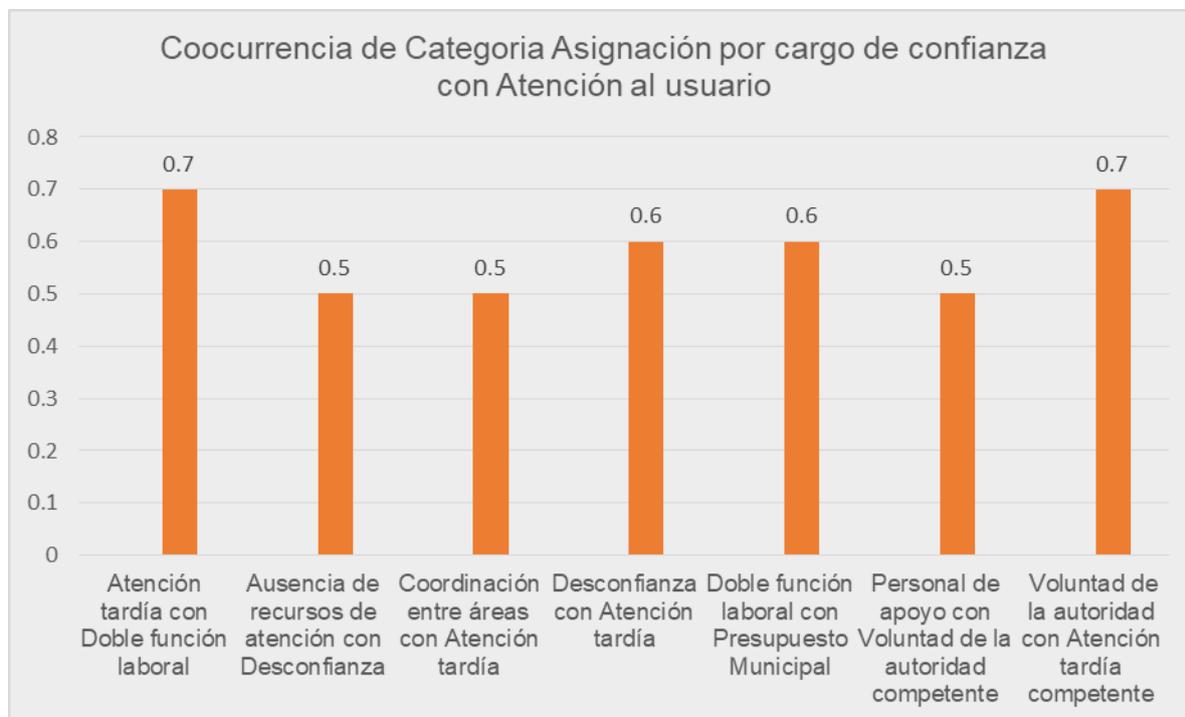
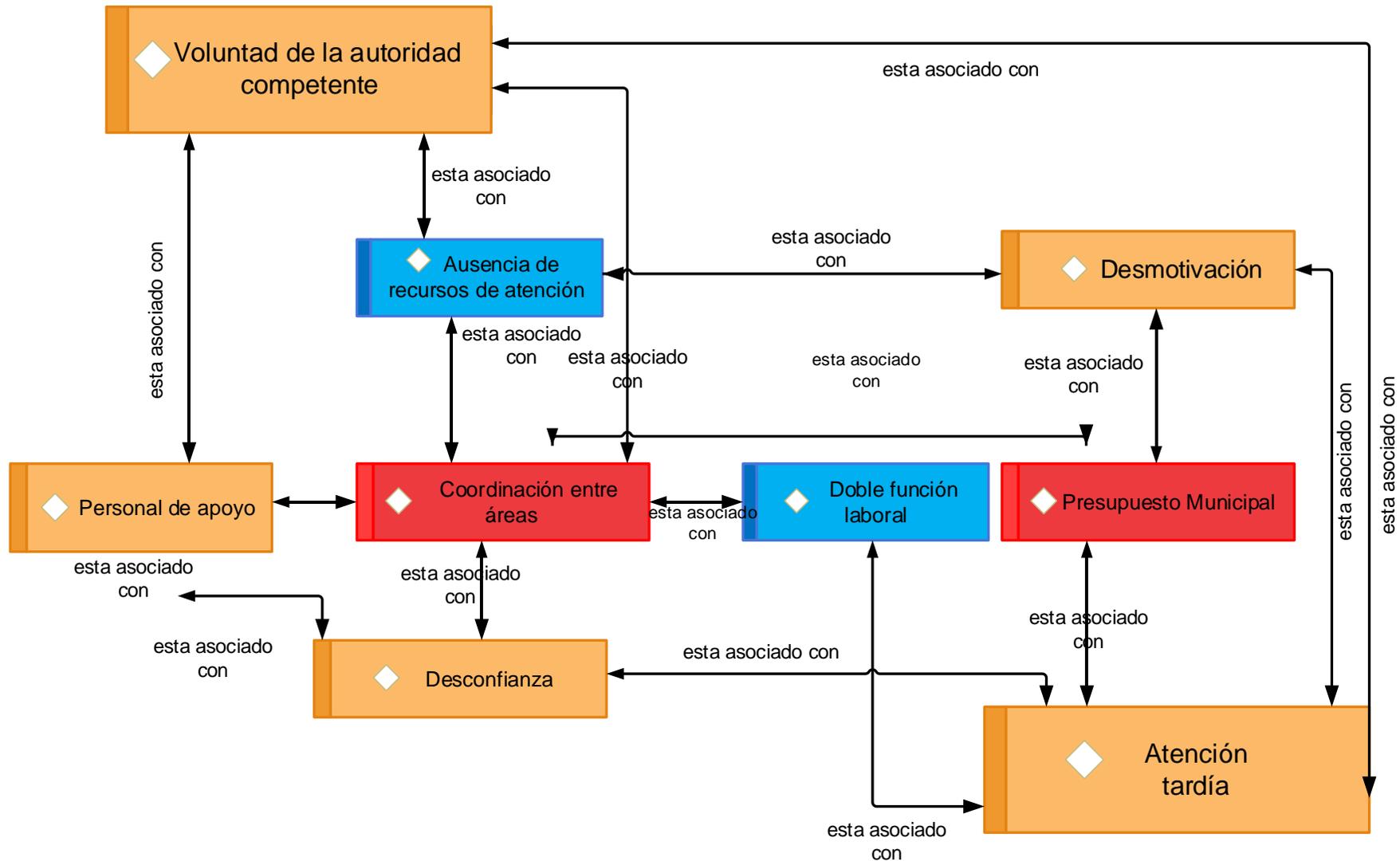


Figura 15

Red de coocurrencia de categoría Asignación por cargo de confianza con categoría Atención al usuario.



Nota. Para responder a las características de la asignación por cargo de confianza en una Municipalidad de Moquegua, 2022; se tomó en cuenta el enraizamiento con la voluntad de autoridad competente generando confiabilidad en los procesos a llevar a cabo dentro de la entidad edil, teniendo como una de las principales referencias el perfil profesional para el correcto desenvolvimiento del recurso humano en las funciones generadas, esto se asocia a los años de experiencia que evidencian experticia para encajar en el puesto requerido por la entidad solicitante, estableciendo una asociación a los grados académicos que son pertinentes para ocupar un puesto laboral de confianza encajando en el perfil y desempeñándose en el cargo designado, de esta manera se asocia a la doble función laboral se encuentra asociado por la acumulación de tareas establecido por un presupuesto municipal limitado que efectúa para reducir egresos en la entidad, estableciendo niveles de desmotivación que repercute en el desenvolvimiento de sus labores.

De la misma forma se ha analizado la percepción del usuario sobre la atención brindada por parte de los funcionarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022; se consideró asociación con la atención tardía generada por factores limitantes al momento de brindar una prestación pública a los ciudadanos, existe un vínculo directo con la desconfianza generada por experiencias vividas anteriormente que no han encajado en lo percibido por los usuarios, asociándose a la escasa voluntad de atención que se establece por la ausencia de recursos de atención esto se encuentra asociado a la coordinación de áreas que en algunos casos no existe comunicación interna, estableciendo niveles de deficiencia e impedimentos considerables respecto a lo asociado, para ello se considera la asociación de la disponibilidad de ayudar a los usuarios formando parte del servicio brindado al ciudadano cuando acude al municipio generando un vínculo con la sensibilidad al momento de establecer la atención a los ciudadanos. Esto genera un panorama respecto a deficiencias establecidas por los mismos servidores u operadores de atención al ciudadano que acude al municipio para que atiendan sus peticiones respecto a necesidades que presente, sin embargo, la atención no cumple con las métricas requeridas rentabilizando el servicio y perjudicando la percepción del ciudadano al acudir a dicha entidad municipal.

Así mismo, se determina la relación de la asignación por cargo de confianza en la

atención al usuario de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Se consideró respecto a la asignación por cargo de confianza asociándose a la voluntad competente vinculándose con la atención del usuario con la atención tardía generando la vinculación entre ambos aspectos determinantes al considerar que la ausencia de recursos de atención se generan por carencia de presupuesto municipal generando que exista doble función laboral, esto se orienta a la vinculación con la disponibilidad de ayudar generando sensibilidad orientado a la desconfianza generada a los usuarios, de esta manera se genera la coordinación entre áreas establecidos con el nivel profesional de los servidores públicos enfocados a los grados académicos y años de experiencia con las que cuentan para agilizar o rentabilizar los tramites dentro de la entidad gubernamental.

Respecto al, análisis de los alcances de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022; estableciendo un conexión con voluntad de autoridad competente se enfoca hacia la predisposición de ejercer su gobierno con equidad contando con personal que genere confiabilidad; la vinculación del perfil profesional se enfoca hacia los requerimientos laborales del recurso humano idóneo, así mismo, los años de experiencia como parte base de los conocimientos y acciones ejecutadas que fortalecen las funciones designadas, de esta manera los grados académicos forman parte de la vinculación estableciendo la formación que el personal ha adquirido como parte de su crecimiento profesional; de esta manera la doble función laboral generado por el recurso humano al carecer de apoyo en las actividades a ejecutar.

En cuanto a revelar las limitaciones de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022; se cuenta con los instrumentos de gestión, siendo un limitante al carecer de difusión en la documentación incluida para la gestión creando inconformidades al designar funciones de manera repetitiva en diferentes departamentos, generando conflictos internos por no difundir y actualizar oportunamente cada uno de los instrumentos generando desinterés en el recurso humano involucrado. El personal de apoyo es una limitación porque no cuentan con recurso humano que genere apoyo en el desarrollo de funciones incrementando sobrecargo de trabajo, considerando que el presupuesto municipal no se ajusta para tener apoyo adicional que vincula a la desmotivación constante

entre las áreas gubernamentales. Del mismo modo, el limitante refleja los talleres presenciales en la entidad edil porque no se generan un desarrollo profesional exclusivo con su recurso humano al carecer de actualizaciones sobre normativas en vigencia de interés general esto vincula hacia la vocación de servicio que genera expectativa negativa con el cumplimiento de objetivos en la entidad gubernamental, sin embargo, en algunos casos el personal actualiza sus conocimientos profesionales de manera independiente para realizar un desempeño eficiente.

El análisis de los alcances en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022; se establece conexiones con la desconfianza generada entre los usuarios al momento de acudir a las instalaciones de la entidad asociándolo a la atención tardía generada por acciones del personal a cargo durante la prestación; relacionando a la disponibilidad de ayudar por parte del recurso humano a los ciudadanos que solicitan apoyo u orientación de trámites o requerimientos a la entidad gubernamental.

En cuarto a revelar las limitaciones en la atención en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022; presenta el tiempo como un limitante asociado a la ausencia de recursos de atención rentabilizando prestaciones oportunas a los ciudadanos cuando acuden a las áreas gubernamentales, de esta manera se conecta hacia la falta de conocimiento del funcionario por carencia de criterios profesionales genera dificultades con la rapidez o agilización de cada uno de los trámites solicitado; esto perjudica a los requerimientos del ciudadano cuando acude a las áreas de la entidad edil. Estableciendo como limitante la sensibilidad por parte del recurso humano involucrado asociado a la escasa voluntad de atención prestada al ciudadano pues al carecer de instalaciones, equipos y tecnología requerido asociando a la limitante entre la calidad de servicio durante el proceso de atención estableciendo altos niveles de insatisfacción que perjudican la confiabilidad en la entidad.

DISCUSIÓN

En el presente acápite se considera establecer la postura de los autores respecto a los resultados obtenidos, describir las características de la asignación por cargo de confianza en una Municipalidad de Moquegua, 2022. Consideró por resultados asociaciones con voluntad de la autoridad competente, estableciendo conexión con el perfil profesional, años de experiencia, grados académicos y la doble función laboral que forman parte de las características destacables en el presente estudio. Concuera con la postura de Pascoe et al. (2022) quién establece que los colaboradores experimentan efectos negativos de la burocracia, del mismo modo, la postura de Jaramillo (2020) estableció parámetros referentes a seleccionar el personal considerando el grado académico y experticia referente al puesto para asumir el puesto ofrecido. La postura de Ukeje et al. (2019) consideró que existen valores éticos que forman parte de asumir roles en el sector gubernamental como la meritocracia, imparcialidad; por su parte D'Angelo & Maestre (2017) enfocó que las entidades del estado generan altos índices de corrupción involucrando al colaborador como parte de las funciones preventivas. Respecto al análisis de la percepción del usuario sobre la atención brindada por parte de los funcionarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Considerando por resultados la conexión con la atención tardía, asociado a la desconfianza, coordinación de áreas, disponibilidad de ayudar que forman parte de la percepción de los ciudadanos atendidos en la entidad municipal. De acuerdo a la postura de Gutiérrez (2021), quién considera que al existir carente asistencia de los servidores públicos a los usuarios que acuden a la entidad, asemejándose a la postura de Landeo y Laura (2022) quiénes establecen que los factores extrínsecos por parte de los servidores públicos no orienta al ciudadano generando una percepción negativa que involucra la desconfianza para acudir nuevamente. La postura de Salas (2022), estableció que la comunicación organizacional mostró complicaciones en la entidad gubernamental generando descoordinación entre las áreas evidenciando niveles de insatisfacción entre los usuarios; esto concuerda con lo establecido por Culqui et al. (2021), quién establece que la calidad en la prestación al usuario genera mínima accesibilidad para apoyar en los requerimientos de los usuarios generando mayores niveles de desconfianza arraigado a una insatisfacción del servicio.

Así mismo, se determinó la relación de la asignación por cargo de confianza en la atención al usuario de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Se considera una relación entre los aspectos relacionados establecidos por la voluntad de la autoridad competente asociado a la atención tardía representando la disponibilidad de ayudar y el perfil profesional que establecen vínculos a la vocación del servicio. Esto concuerda con la postura de Izquierdo y Vallejos (2021) quienes consideran relevante establecer que los cargos de confianza generados se adecúen a los requerimientos del puesto, esto se asemeja con Ruíz y Delgado (2020) quienes direccionan hacia la vocación de servicio debe existir para establecer parámetros acordes al desempeño gubernamental.

Respecto al análisis de los alcances de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Los resultados arrojados presentaron que existe asociaciones con la voluntad de la autoridad competente, asumido por el perfil profesional que involucra los años de experiencia, los grados académicos; de esta manera se genera doble función laboral al existir presupuestos municipales limitados que establecen falta de apoyo generando disconformidades o desmotivación entre el personal que labora en la entidad gubernamental. Esto concuerda con la postura de Sánchez (2020) quién establece que para realizar el cargo de confianza es necesario que los colaboradores se encuentren en una posición óptima cumpliendo con los perfiles asociados a una confianza estrecha con los funcionarios; del mismo modo, Salazar (2022) destaca que la confianza es relevante para designar al recurso humano idóneo considerando su experticia para sobrellevar temas gubernamentales. El peruano (2022) establece en el D.S N° 053-2022- PCM que se debe cumplir con lineamientos para la designación de cargos de confianza, pues el conocimiento y la capacidad de gestión destacan para liderar un cargo gubernamental.

En cuanto a las limitaciones de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Los resultados corresponden a los instrumentos de gestión que son limitantes asociados al personal de apoyo requerido y los talleres presenciales óptimos para mejorar los conocimientos y desenvolvimiento en la gestión gubernamental. Bonilla et al. (2018) establece que los instrumentos en el direccionamiento municipal crean un desarrollo idóneo considerando que el

personal debe encontrarse capacitado constantemente; por su parte Marchante (2018) establece que una de las limitaciones es no contar con personal de apoyo que desarticule retrasos documentarios y de gestión; por su parte Saclamente et al. (2018) establece que existen factores que obstaculizan la gestión municipal por carente planeamiento sin enfoque correcto a cumplir metas u objetivos.

En cuanto a analizar los alcances en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Los resultados se asocian a la desconfianza generada entre los usuarios en el momento de acudir a la entidad, estableciendo una conexión con la atención tardía generada por las acciones del personal y la disponibilidad de ayudar a los ciudadanos. Esto concuerda con la postura de Arenal (2019) quién considera que los ciudadanos por medio de los servicios que ofrecen las entidades gubernamentales generan expectativas asociadas a beneficios de esta manera establecen satisfacción o no; por su parte Escudero (2015) sostiene que una correcta orientación y atención a los usuarios ocasiona un nivel de seguridad y confianza en cada procedimiento generado. La postura de Causado et al. (2019) considera que la capacidad de respuesta por parte de los servidores públicos debe agilizar los procesos hacia una solución rápida y oportuna.

En cuanto a revelar las limitaciones en la atención en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022. Los resultados arrojaron el tiempo como uno de los factores limitantes asociados a la ausencia de recursos de atención rentabilizando los requerimientos, se vincula a la falta de conocimiento del funcionario generando limitada rapidez, careciendo de sensibilidad por la escasa voluntad de atención prestada, las instalaciones, equipos y tecnología se presentan como limitantes para obtener una calidad de servicio óptima. Esto se encuentra asociado a Calle et al. (2020) quién considera que los límites dentro del servicio restringen confianza en el usuario, por su parte Pérez (2018) considera que al existir una deficiente calidad en el servicio limitan a obtener seguridad y confiabilidad con las autoridades competentes durante sus mandatos o prestaciones.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al primer objetivo general, se concluye en que se cumplió la descripción de dichas características obtenidas por los encuestados con respecto a la asignación por cargo de confianza, es consecuente indicar que las características en las que se fundamenta primordialmente, residen en el aspecto práctico revalidado por los años de experiencia con grados académicos con un coeficiente de 0.50, basados en su perfil profesional con un coeficiente de 0.50 y aunado a la realización de talleres de orden presencial con un coeficiente de 0.30, asimismo señalan la doble función que ejecutan vinculados con los instrumentos de gestión con un coeficiente de 0.50 y el presupuesto municipal con un coeficiente de 0.50, finalmente está sujeto a la autoridad competente con la experiencia de su perfil profesional con un coeficiente de 0.50.
2. De acuerdo al segundo objetivo general se concluye en que se cumplió la percepción de las personas usuarias en la atención brindada por parte de los funcionarios, es por ello que se analizó que produce una atención tardía generando la ausencia de recursos de atención con un coeficiente de 0.60 en la Municipalidad de Moquegua, que está referido a la falta de personal y logística para una adecuada predisposición para atender de forma ecuánime, disciernen también la falta de coordinación entre las áreas con un coeficiente de 0.50 para coordinar congruentemente la atención merecedora al público, que concluye con la escasa voluntad para brindar dicha atención, las secuelas entonces se revelan con la desconfianza de los usuarios, que conciertan la poca disponibilidad de ayuda por parte de los funcionarios para brindar un servicio de calidad.
3. De acuerdo y en concordancia con el tercer objetivo general se concluye en que se cumplió en determinar la relación que resulta de la asignación por cargo de confianza y la atención al usuario en dicha Municipalidad de Moquegua, por lo que se refleja una relación regresiva en razón a una atención tardía generada por la doble función laboral con un coeficiente de 0.7, se evidencia también una coocurrencia de la Voluntad de la autoridad

competente con la atención tardía con un coeficiente de 0.7, en un nivel más bajo se manifiesta con un coeficiente de 0.6 la relación existente entre la Desconfianza de los usuarios con la Atención tardía que brinda la municipalidad, predisponiendo la ausencia de recursos para la atención propiciando desconfianza y observándose explícitamente la ausencia de coordinación entre las áreas pertinentes para una atención óptima que no produzca desconfianza por parte del usuario, que lógicamente se concreta por la doble función laboral que realizan a causa del bajo presupuesto municipal.

4. Luego, de acuerdo al primer objetivo específico referido busca detallar los alcances de la asignación por cargos de confianza se concluye que se cumplió, considerando en ese sentido se puede precisar que los alcances que se observan en cuanto al perfil profesional en base a la experiencia generan mayor trascendencia para la elección del cargo por confianza, seguidamente de los grados académicos que resaltan dentro de los parámetros para la elección del personal por cargo de confianza.
5. En razón al segundo objetivo específico, es pertinente señalar que una de sus limitaciones está basada en la carencia de un instrumento de gestión normativo que permita contratar más personal con un perfil profesional óptimo para asumir las funciones concertadas dentro de la municipalidad, además de ello también se precisa la ausencia de un presupuesto municipal, que perceptiblemente perjudica a los funcionarios que asumen doble función laboral, concluyendo que ambas limitaciones se precisa en la asignación por cargos de confianza.
6. Asimismo, el tercer objetivo específico nos permite establecer que los alcances en la atención de los usuarios se observan por medio de una atención tardía, conjuntamente con ello se concierta la ausencia de coordinación de las áreas respectivas, por lo que se propicia indudablemente un aspecto de desconfianza en los usuarios del servicio municipal.

7. En cuanto al cuarto objetivo específico se aprecia que una de sus limitaciones está sujeta a la falta de recursos humanos, materiales y de formación necesarios para una correcta atención a los usuarios, ello incorporado a la escasa voluntad de atención que está lógicamente influenciado por divergentes situaciones que no permiten que los trabajadores por cargo de confianza desarrollen su capacidad para atender de forma disponible.

VI. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a la caracterización de la asignación por cargo de confianza, se recomienda priorizar un instrumento de gestión normativa direccionada a elevar la contratación de personal con perfil profesional adecuado para la asignación por cargo de confianza.
2. De acuerdo al proceso de atención de los usuarios se recomienda contar con una estrategia anual para contratar personal para funciones específicas que prioricen una atención de calidad para los usuarios.
3. De acuerdo a la asignación de cargo de confianza en la atención a los usuarios, se recomienda fortalecer la institucionalidad que permita una mejora en la comunicación de cada área que conforma la municipalidad para concertar perfeccionamiento en la aplicabilidad en la atención al usuario.
4. De acuerdo al análisis de los alcances de la asignación por cargos de confianza, se recomienda contar con capacitaciones más avanzadas para que se tengas mayor conocimiento con respecto al tema que se ha tratado.
5. De acuerdo a las revelaciones de las limitaciones de la asignación por cargos de confianza, se recomienda contar con un monitoreo constante para que no haya dificultades en la municipalidad, ya sea en Moquegua o en otras municipalidades.
6. De acuerdo al análisis de los alcances en la atención de los usuarios Contar con una estrategia anual para contratar personal para funciones específicas que prioricen una atención de calidad para los usuarios.
7. De acuerdo a la revelación de las limitaciones en la atención de los usuarios, se recomienda al personal de apoyo que hablen para que puedan contar con un especialista para que tengan apoyo en alguna duda que tengan.

REFERENCIAS

- Acosta-Silva, Adrián, Ganga Contreras, Francisco, & Rama Vitale, Claudio. (2021). Gobernanza universitaria: enfoques y alcances conceptuales. *Revista iberoamericana de educación superior*, 12(33), 3-17. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722021000100003
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Almanza , S., Cárdenas, S., Mesa, C., Naranjo, S., & Soler, L. (2020). Validity and reliability of an instrument that measures the use of ICT at matanzas university of medical sciences. 42(6). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v42n6/1684-1824-rme-42-06-2586.pdf>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente/ consumidor*. La Rioja: Tutor Formación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=F2-_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+del+usuario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjJgonHhdv6AhUFHrkGHTDMDnAQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=atencion%20del%20usuario&f=false
- Begoña, M. (2018). VALIDEZ Y HABILIDAD DE UNA ESCALA DE EVALUACIÓN ORAL EN ELE. (vol.56, n.2). doi://dx.doi.org/10.4067/S0718-48832018000200065.
- Bonilla et. al. (2018). a importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300268
- Calle , M., Mendoza , S., Elena , F., & García , M. (2020). El urbanismo como instrumento de contención de la actividad turística en los centros urbanos: alcance y limitaciones. 31(1). Obtenido de http://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/monografiesHistoriaNatural/index/assoc/Monograf/iesSHNB_/2020vol0/31p121.dir/MonografiesS

- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 1 - 12. Obtenido de: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642019000200073&script=sci_arttext&tlng=en
- Clua, R. (Enero de 2021). Using ethnography to generate health diagnosis of drug involved in harm reduction programs. 29(3). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962020000200010&script=sci_arttext&tlng=pt
- Contreras, E. (2021). MEASURING SERVICE QUALITY IN TOURIST DESTINATIONS: A REVIEW FROM COLOMBIA. 31(81). doi://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571
- Coronel , J., Basantes, R., & Vinueza, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). 40(7). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Crocamo, L., & Benautil, D. (2022). Experiencia profesional y niveles de competencias clínicas básicas para la psicoterapia. *Perspectivas en Psicología*, 19(1), 63- 80. Obtenido de <http://perspectivas.mdp.edu.ar/revista/index.php/pep/article/view/580>
- Culqui, M., Cieza, A., Puican, V., & Callao, M. (2021). La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), Art. 6. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1287
- Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. España: Editex. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ue7JCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+del+usuario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjJgonHhdv6AhUFHrkGHTDMDnAQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=atencion%20del%20usuario&f=false>
- D'Angelo, A. S., & Maestre, S. S. (2017). La corrupción en la contratación pública: Operatividad, tipificación, percepción, costos y beneficios. *Revista Via Iuris*, 23, 4.
- Flores, C. A., & Delgado, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la

- calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Fontalvo, T., De la hoz, E., & Dominguez, E. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. *Scielo*, 31(4). doi:https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci_arttext&tIng=pt
- Gago, M. (2016). *Técnicas de información y atención al cliente/ consumidor/ usuario*. Madrid: Editorial Cep. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=GcY-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+del+usuario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjJgonHhdv6AhUFHrkGHTDMDnAQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=atencion%20del%20usuario&f=false>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de Investigación: Manuales autoformativos interactivo*. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>
- Guerrero, D. (2015). *Definición Del Alcance*. Universidad de Piura <https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2381/5.3%20Definicion%20del%20alcance.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, E. (2021). *Capacitación a servidores municipales y a diferentes instancias del municipio de La Paz, para una adecuada atención y empatía a personas con discapacidad, dentro del programa “La Paz Inclusiva”* [Tesis, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/28209>
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Reflexiones teóricas*. 12(2). Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Izquierdo, J. R., & Vallejos, C. A. (2021). *CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS: REVISIÓN SISTEMÁTICA*.

- TZHOECOEN, 13(2), Art. 2. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Jaramillo, M. S. (2020). Diseño de un modelo de perfiles de competencias para la gestión de selección de personal en la empresa Química Suiza Industrial del Ecuador [MasterThesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7467>
- Jiménez, M., & Paita, Y. (2021). Incidencia del plan estratégico institucional en la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Pasco - Chaupimarca 2018. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Dabiel Alcides Carrión. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2282/1/T026_72447017_M.pdf
- Landeo, A. G., & Laura, A. (2022). "Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Marco" (Marzo a octubre del 2015). <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22707>
- López, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+del+usuario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjJgonHhdv6AhUFHrkGHTDMDnAQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=atencion%20del%20usuario&f=false>
- Macay et. al. (2018). Superación profesional y formación académica: ¿ conceptos iguales o diferentes? *Didasc@ lia: Didáctica y Educación*, 9(3), 205- 216. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6715783>
- Mejía, A. (2020). Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Amarilis, 2019 [Tesis de pregrado]. Huánano: Repositorio de la Universidad Naciona Hermilio Valdizán. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5666/PGPDS00048M39.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, F. (2018). Ámbito y estudio de la aplicabilidad de la prohibición de competencia sobre el sujeto pasivo de sociedades de capital. *Revista Jurídica Derecho*, 7(8), 93- 115. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2413-28102018000100006&script=sci_arttext

- Morales, E. (2022, febrero 12). La administración del dedazo ya ocupa a 5.520 cargos en Gobierno y autonomías. *La Información*.
<https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/numero-altos-cargos-dedo-administracion-novedad-2022/2859712/>
- Mucha, L. F., Chamorro, R., Oseda, M. E., & Alania, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), Art. 1.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Naupa, S. (2018). Administración Pública y Designación de los funcionarios públicos en cargos de confianza-Inabif 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24745/Naupa_PSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ojeda, W. (2021). La designación de Funcionarios y la responsabilidad administrativa en la Municipalidad Distrital de Callayuc 2020[Tesis de pregrado]. Callayuc: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67958/Ojeda_OWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pascoe, K. M., Waterhouse-Bradley, B., & McGinn, T. (2022). Social Workers' Experiences of Bureaucracy: A Systematic Synthesis of Qualitative Studies. *The British Journal of Social Work*, bcac106.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac106>
- Pérez, A. (2018). ALCANCE NORMATIVO DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS DE SALUD. *Scielo*, 21(4).
[doi:https://doi.org/10.18359/prole.3330](https://doi.org/10.18359/prole.3330)
- Pérez, M. et al (2022) *Educational experience of students in alternative basic education during the Covid-19 pandemic*. *International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECS)* ISSN: 1308-5581 Vol 14, Issue 04 2022,
<https://www.webofsciencw.com/wos/woscc/full-record/WOS:000823299600022>

- Peris, M., Maganto, C., & Garaigordobil, M. (2018). Escala de riesgo de adicción-adolescente a las redes sociales e internet fiabilidad y validez (ERA-RSI). *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 5(2), 30 - 36. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6399729>
- Pedro, J., Sanclemente, R. P., & del Val Ripollés, F. (2018). Repensar las escenas musicales contemporáneas: genealogía, límites y aperturas. *Etno: Cuadernos de Etnomusicología*, (12), 63-88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7648957>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2020, noviembre 11). N° 633-2020-CG-GCOC: Moquegua perdió más de S/ 234 millones por corrupción e inconducta funcional. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/306139-n-633-2020-cg-gcoc-moquegua-perdio-mas-de-s-234-millones-por-corrupcion-e-inconducta-funcional>
- Rivero, M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás. doi:10.13140/RG.2.2.30510.97605
- Ruíz, R., & Delgado, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salazar, D. (2022). MERITOCRACIA EN LA DESIGNACIÓN DE EMPLEADOS DE CONFIANZA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL. *Rev. Tzhoecoen*, 14(1), 115- 124. doi:<https://doi.org/10.26495/tzh.v14i1.2146>
- Salas, M. (2022). Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática. *Social Innova Sciences*, 3(2), Art. 2.
- Sánchez, Y. (2020). Cumplimiento del perfil profesional de los empleados de confianza en los gobiernos regionales del Perú. *Universidad Agraria de la Selva*, 8(11). Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/197/210>
- Van, S. (2018). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. *Springer Link*, 1(1), 227 - 241. Obtenido de https://link.springer.com/chapter/10.1057/978-1-137-55269-3_11#citeas

- Vigo, J., & Gonzáles, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Ciencia y Tecnología*, 16(3), 1 - 10. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
- Ukeje, I., Ogbulu, U., Eze, O., Ekwunife, R., Virginia, Y.-M., & Ugochi, O. (2019). Bureaucratization and Service Delivery in Nigeria (pp. 1-12). https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3824-1
- Yépez, H. (2018). LAS TEORÍAS DE LA SEGURIDAD. a (Vol. III, No. 2. Obtenido de <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/04/79-85.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CÓDIGOS
	OBJETIVO GENERAL			Grados académicos
PROBLEMA GENERAL	Describir el proceso de asignación por cargo de confianza en una Municipalidad de Moquegua, 2022.		Formación académica	Perfil profesional
¿Qué características tiene la asignación por cargo de confianza en una Municipalidad de Moquegua, 2022?	Analizar la percepción del usuario sobre la atención brindada por parte de los funcionarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022.		Capacitación	Talleres presenciales
¿Cómo es el proceso de atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022?		Asignación por cargo de confianza	Experiencia profesional	Años de experiencia
			Designación	Voluntad de autoridad competente
¿Incide la asignación de cargo de confianza en la atención a los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022?	Determinar la relación de la asignación por cargo de confianza en la atención al usuario de una Municipalidad de Moquegua, 2022.		Alcances	Instrumentos de gestión
			limitaciones	Personal de apoyo

PROBLEMAS ESPECÍFICOS**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

¿Cuáles son los alcances de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022?

Analizar los alcances de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022

¿Cuáles son las limitaciones de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022?

Revelar las limitaciones de la asignación por cargos de confianza de una Municipalidad de Moquegua, 2022

¿Cuáles son los alcances en la atención en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022?

Analizar los alcances en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022

¿Cuáles son las limitaciones en la atención en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022?

Revelar las limitaciones en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022.

Atención al usuario

Capacidad de respuesta

Fiabilidad

Seguridad

Empatía

Tangibilidad

Alcances

limitaciones

Disponibilidad de ayudar

Calidad de servicio

Credibilidad

Sensibilidad

Instalaciones, equipos y tecnología

Rapidez

Tiempo

Anexo 2

Cuadro de categorización de la categoría Asignación por cargo de confianza

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS	GUIÓN DE PREGUNTAS DEL ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS
Asignación por cargo de confianza	Formación académica	Grados académicos	¿Cuál es su grado de formación académica?/Coménteme
		Perfil profesional	¿Coménteme si su perfil profesional va de acuerdo a la función que desempeña?
	Capacitación	Talleres presenciales	¿Cómo se desarrollaron los talleres presenciales en su área de trabajo? /Coménteme
	Experiencia profesional	Años de experiencia	¿Cree Ud. que sus años de experiencia contribuyen al cumplimiento de sus funciones de manera eficiente en su puesto de trabajo?/Coménteme

Designación	Voluntad de autoridad competente	¿Considera que su designación ha sido producto de la voluntad de la autoridad competente?/Coménteme
Alcances	Instrumentos de gestión	¿Para qué Ud. Cumpla sus funciones de manera óptima, la Municipalidad cuenta con los instrumentos de gestión? /Coménteme
Limitación	Personal de apoyo	¿Cuenta Ud. con el personal de apoyo en su puesto de trabajo?/Coménteme

Anexo 3

Cuadro de categorización de la categoría Satisfacción del usuario dirigida al ciudadano

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS	GUIÓN DE PREGUNTAS DEL ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS
Atención al usuario	Capacidad de respuesta	Disponibilidad de ayuda	¿Usted recibe apoyo del trabajador cuando requiere de un servicio en la municipalidad?/Coménteme
	Fiabilidad	Servicio	¿Usted considera que la municipalidad le brinda una atención de calidad? ¿Por qué?
	Seguridad	Credibilidad	¿Tiene Ud. confianza en los servicios que brinda la municipalidad?/Coménteme
	Empatía	Sensibilidad	¿Los funcionarios de la municipalidad comprenden la situación en que se encuentra el usuario al momento de realizar un trámite? ¿Por qué?
	Tangibilidad	Instalaciones, equipos y tecnología	¿Cuenta la municipalidad con instalaciones y equipos en la atención de trámites al usuario? /Coménteme
	Alcance	Rapidez	¿Considera Ud. existe rapidez en la atención de parte de los funcionarios de la municipalidad? /Coménteme
	Limitación	Tiempo	¿Los funcionarios de la municipalidad disponen con tiempo suficiente en la atención de trámites al usuario? / ¿Por qué?

Guías de entrevista

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

GUIA DE ENTREVISTA – ASIGNACIÓN POR CARGO DE CONFIANZA

Estimado servidor y/o funcionario(a) público de la Municipalidad de Moquegua, con la finalidad de determinar la Asignación por cargo de confianza en la atención de los usuarios en el año 2022, a continuación, se le presentan una serie de opiniones a las cuales deberá responder con total sinceridad.

PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS FUNCIONARIOS

1._ ¿Cuál es su grado de formación académica?/Coménteme

2._ ¿Coménteme si su perfil profesional va de acuerdo a la función que desempeña?

3._ ¿Cómo se desarrollaron los talleres presenciales en su área de trabajo?
/coménteme

4._ ¿Cree Ud. que sus años de experiencia contribuyen al cumplimiento de sus funciones de manera eficiente en su puesto de trabajo?/Coménteme

5._ ¿Considera que su designación ha sido producto de la voluntad de la autoridad competente?/Coménteme.

6. ¿Para qué Ud. Cumple sus funciones, la Municipalidad cuenta con los instrumentos de gestión necesarios? /Coménteme

7._ ¿Cuenta Ud. con el personal de apoyo en su puesto de trabajo?/Coménteme

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

GUIA DE ENTREVISTA – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado poblador de la ciudad de Moquegua, con la finalidad de determinar Asignación por cargo de confianza en la atención de los usuarios en el año 2022, a continuación, se le presentan una serie de opiniones a las cuales deberá responder con total sinceridad.

PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS CIUDADANOS

1._ ¿Usted recibe apoyo del trabajador cuando requiere de un servicio en la municipalidad?/Coménteme

2._ ¿Usted considera que la municipalidad le brinda una atención de calidad? ¿Por qué?

3._ ¿Tiene Ud. confianza en los servicios que brinda la municipalidad? /Coménteme

4._ ¿Los funcionarios de la municipalidad comprenden la situación en que se encuentra el usuario al momento de realizar un trámite?/ ¿Por qué?

5._ ¿Cuenta la municipalidad con instalaciones y equipos en la atención de trámites al usuario?/Coménteme

6._ ¿Considera Ud, Que existe rapidez en la atención de parte de los funcionarios de la municipalidad? /Coménteme

7._ ¿Los funcionarios de la municipalidad le otorgan el tiempo suficiente de acuerdo a lo requerido en la atención de trámites al usuario? / ¿Por qué?

Tabla de coocurrencias – Asignación por cargo de confianza.

	● Años de experiencia Gr=19		● Desmotivación Gr=8		● Doble función laboral Gr=8		● Grados académicos Gr=14		● Instrumentos de gestión Gr=12	
	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient
● Años de experiencia Gr=19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	9	0.50	1	0.02
● Desmotivación Gr=8	0	0.00	0	0.00	2	0.50	0	0.00	4	0.10
● Doble función laboral Gr=8	0	0.00	2	0.60	0	0.00	0	0.00	3	0.40
● Grados académicos Gr=14	9	0.50	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Instrumentos de gestión Gr=12	1	0.00	4	0.10	3	0.10	0	0.00	0	0.00
● Perfil profesional Gr=20	12	0.60	0	0.00	0	0.00	10	0.50	1	0.20
● Presupuesto Municipal Gr=14	0	0.00	4	0.10	7	0.10	0	0.00	9	0.10
○ Talleres presenciales Gr=15	7	0.10	1	0.10	0	0.00	5	0.10	0	0.00
● Vocación de servicio Gr=4	3	0.50	0	0.00	0	0.00	1	0.05	0	0.00
● Voluntad de autoridad competente Gr=27	5	0.50	7	0.02	7	0.10	2	0.10	6	0.10

	● Perfil profesional Gr=20		● Personal de apoyo Gr=11		● Presupuest o Municipal Gr=14		● Talleres presenciales Gr=15		● Vocación de servicio Gr=4		● Voluntad de autoridad competente Gr=27	
	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient
● Años de experiencia Gr=19	12	0.50	1	0.10	0	0.00	7	0.30	3	0.10	5	0.10
● Desmotivación Gr=8	0	0.00	2	0.10	4	0.50	1	0.10	0	0.00	7	0.10
● Doble función laboral Gr=8	0	0.00	3	0.10	7	0.50	0	0.00	0	0.00	7	0.10
● Grados académicos Gr=14	10	0.60	0	0.00	0	0.00	5	0.50	1	0.10	2	0.10
○ Instrumentos de gestión Gr=12	1	0.00	3	0.10	9	0.10	0	0.00	0	0.00	6	0.10
● Perfil profesional Gr=20	0	0.00	1	0.10	0	0.00	5	0.50	1	0.10	2	0.10
● Presupuesto Municipal Gr=14	0	0.00	5	0.10	0	0.00	0	0.00	0	0.00	11	0.50
○ Talleres presenciales Gr=15	5	0.01	1	0.10	0	0.00	0	0.00	1	0.10	9	0.10
● Vocación de servicio Gr=4	1	0.01	1	0.10	0	0.00	1	0.05	0	0.00	0	0.00
● Voluntad de autoridad competente Gr=27	2	0.50	7	0.10	11	0.10	9	0.00	0	0.00	0	0.00

Tabla de coocurrencias – Atención al usuario.

	● Atención tardía Gr=34		● Ausencia de recursos de atención Gr=26		● Calidad de servicio Gr=26		● Coordinación entre áreas Gr=19	
count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count
● Atención tardía Gr=34	0	0.00	13	0.60	2	0.10	5	0.50
● Ausencia de recursos de atención Gr=26	13	0.50	0	0.00	0	0.00	5	0.00
● Calidad de servicio Gr=26	2	0.10	0	0.00	0	0.00	5	0.10
● Coordinación entre áreas Gr=19	5	0.10	5	0.50	5	0.10	0	0.00
● Credibilidad Gr=16	0	0.00	0	0.00	9	0.00	2	0.10
● Desconfianza Gr=37	22	0.60	21	0.10	1	0.10	3	0.10
● Disponibilidad de ayuda Gr=34	3	0.10	1	0.10	14	0.70	9	0.10
● Escasa voluntad de atención Gr=24	11	0.10	9	0.40	2	0.10	5	0.10
Falta de conocimiento del funcionario Gr=12	3	0.10	5	0.10	0	0.00	2	0.10
Instalaciones, equipos y tecnología Gr=13	0	0.00	1	0.10	4	0.10	4	0.10
Rapidez Gr=18	0	0.00	0	0.00	7	0.10	3	0.10
● Sensibilidad Gr=20	1	0.10	0	0.00	7	0.10	2	0.10
Tiempo Gr=18	2	0.10	3	0.10	5	0.10	3	0.10

	● Credibilidad Gr=16		● Desconfianza Gr=37		● Disponibilidad de ayuda Gr=34		● Escasa voluntad de atención Gr=24	
count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count
● Atención tardía Gr=34	0	0.00	22	0.10	3	0.10	11	0.40
● Ausencia de recursos de atención Gr=26	0	0.00	21	0.10	1	0.10	9	0.00
● Calidad de servicio Gr=26	9	0.10	1	0.10	14	0.10	2	0.10
● Coordinación entre áreas Gr=19	2	0.10	3	0.10	9	0.10	5	0.40
● Credibilidad Gr=16	0	0.00	0	0.00	8	0.10	0	0.00
● Desconfianza Gr=37	0	0.00	0	0.00	2	0.10	13	0.50
● Disponibilidad de ayuda Gr=34	8	0.40	2	0.10	0	0.00	4	0.10
● Escasa voluntad de atención Gr=24	0	0.00	13	0.10	4	0.10	0	0.00
Falta de conocimiento del funcionario Gr=12	0	0.00	7	0.10	0	0.10	6	0.10
Instalaciones, equipos y tecnología Gr=13	2	0.10	0	0.00	3	0.10	0	0.00
Rapidez Gr=18	7	0.10	0	0.00	7	0.10	1	0.00
● Sensibilidad Gr=20	6	0.10	0	0.00	13	0.50	1	0.10
Tiempo Gr=18	4	0.10	2	0.10	9	0.10	1	0.10

Tabla de coocurrencias – Asignación por cargo de confianza con Atención al usuario.

	○ Años de experiencia Gr=19		● Atención tardía Gr=34		● Ausencia de recursos de atención Gr=26		○ Calidad de servicio Gr=26		○ Credibilidad Gr=16	
	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count
○ Años de experiencia Gr=19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● Atención tardía Gr=34	0	0.00	0	0.00	13	0.00	2	0.00	0	0.00
● Ausencia de recursos de atención Gr=26	0	0.00	23	0.30	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Calidad de servicio Gr=26	0	0.00	2	0.00	0	0.00	0	0.00	9	0.00
○ Credibilidad Gr=16	0	0.00	0	0.00	0	0.00	9	0.00	0	0.00
● Coordinación entre áreas Gr=20	0	0.00	18	0.50	0	0.30	0	0.00	0	0.00
● Desconfianza Gr=37	0	0.00	22	0.60	21	0.30	1	0.00	0	0.00
○ Desmotivación Gr=8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Disponibilidad de ayuda Gr=34	0	0.00	3	0.00	1	0.00	14	0.00	8	0.00
● Doble función laboral Gr=8	0	0.00	18	0.40	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Escasa voluntad de atención Gr=49	0	0.00	14	0.00	14	0.00	8	0.00	4	0.00
○ Falta de conocimiento del funcionario Gr=12	0	0.00	3	0.00	5	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Grados académicos Gr=14	9	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Instrumentos de gestión Gr=12	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Perfil profesional Gr=20	12	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● Personal de apoyo Gr=11	1	0.00	0	0.30	0	0.20	0	0.00	0	0.00
● Presupuesto Municipal Gr=14	0	0.00	0	0.40	0	0.30	0	0.00	0	0.00
○ Rapidez Gr=18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00	7	0.00
○ Sensibilidad Gr=20	0	0.00	1	0.00	0	0.00	7	0.00	6	0.00
○ Talleres presenciales Gr=15	7	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Tiempo Gr=18	0	0.00	2	0.00	3	0.00	5	0.00	4	0.00
○ Vocación de servicio Gr=4	3	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● Voluntad de autoridad competente Gr=27	5	0.00	25	0.7	0	0.30	0	0.00	0	0.00

	● Coordinación entre áreas Gr=37		● Desconfianza Gr=37		○ Desmotivación Gr=8		○ Disponibilidad de ayuda Gr=34		● Doble función laboral Gr=8		○ Escasa voluntad de atención Gr=49		○ Falta de conocimiento del funcionario Gr=12	
	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count
○ Años de experiencia Gr=19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● Atención tardía Gr=34	0	0.00	22	0.00	0	0.07	3	0.00	22	0.70	14	0.00	3	0.00
● Ausencia de recursos de atención Gr=26	0	0.30	21	0.50	0	0.00	1	0.00	0	0.00	14	0.00	5	0.00
○ Calidad de servicio Gr=26	9	0.00	1	0.00	0	0.00	14	0.00	0	0.00	8	0.00	0	0.00
○ Credibilidad Gr=16	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8	0.00	0	0.00	4	0.00	0	0.00
● Coordinación entre áreas Gr=20	0	0.00	0	0.40	0	0.00	8	0.00	0	0.00	4	0.00	0	0.00
● Desconfianza Gr=37	0	0.30	0	0.00	0	0.00	2	0.00	0	0.00	16	0.00	7	0.00
○ Desmotivación Gr=8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Disponibilidad de ayuda Gr=34	8	0.00	2	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	12	0.00	0	0.00
● Doble función laboral Gr=8	0	0.00	0	0.00	16	0.40	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Escasa voluntad de atención Gr=49	4	0.00	16	0.00	0	0.00	12	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00
○ Falta de conocimiento del funcionario Gr=12	0	0.00	7	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00	0	0.00
○ Grados académicos Gr=14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Instrumentos de gestión Gr=12	0	0.00	0	0.00	4	0.00	0	0.00	3	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Perfil profesional Gr=20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● Personal de apoyo Gr=11	0	0.40	0	0.40	2	0.00	0	0.00	3	0.00	0	0.00	0	0.00
● Presupuesto Municipal Gr=14	0	0.30	0	0.40	4	0.00	0	0.00	7	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Rapidez Gr=18	7	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00	0	0.00	7	0.00	0	0.00
○ Sensibilidad Gr=20	6	0.00	0	0.00	0	0.00	13	0.00	0	0.00	2	0.00	1	0.00
○ Talleres presenciales Gr=15	0	0.00	0	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Tiempo Gr=18	4	0.00	2	0.00	0	0.00	9	0.00	0	0.00	6	0.00	0	0.00
○ Vocación de servicio Gr=4	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● Voluntad de autoridad competente Gr=27	0	0.30	0	0.30	7	0.00	0	0.00	7	0.00	0	0.00	0	0.00

	○ Grados académicos Gr=14		○ Instrumentos de gestión Gr=12		○ Perfil profesional Gr=20		○ Personal de apoyo Gr=11		● Presupuesto Municipal Gr=14		○ Rapidez Gr=18	
	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count
○ Años de experiencia Gr=19	9	0.00	1	0.00	12	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00
● Atención tardía Gr=34	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	20.00	18	0.40	0	0.00
● Ausencia de recursos de atención Gr=26	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Calidad de servicio Gr=26	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00
○ Credibilidad Gr=16	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00
● Coordinación entre áreas Gr=20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00
● Desconfianza Gr=37	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Desmotivación Gr=8	0	0.00	4	0.00	0	0.00	2	0.00	4	0.00	0	0.00
○ Disponibilidad de ayuda Gr=34	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00
● Doble función laboral Gr=8	0	0.00	3	0.00	0	0.00	3	0.00	7	0.60	0	0.00
○ Escasa voluntad de atención Gr=49	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00
○ Falta de conocimiento del funcionario Gr=12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Grados académicos Gr=14	0	0.00	0	0.00	10	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Instrumentos de gestión Gr=12	0	0.00	0	0.00	1	0.00	3	0.00	9	0.00	0	0.00
○ Perfil profesional Gr=20	10	0.00	1	0.00	0	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00
● Personal de apoyo Gr=11	0	0.00	3	0.00	1	0.00	0	0.00	5	0.00	0	0.00
● Presupuesto Municipal Gr=14	0	0.00	9	0.00	0	0.00	5	0.40	0	0.00	0	0.00
○ Rapidez Gr=18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Sensibilidad Gr=20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	0.00
○ Talleres presenciales Gr=15	5	0.00	0	0.00	5	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Tiempo Gr=18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00
○ Vocación de servicio Gr=4	1	0.00	0	0.00	1	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00
● Voluntad de autoridad competente Gr=27	2	0.00	6	0.00	2	0.00	7	0.20	11	0.00	0	0.00

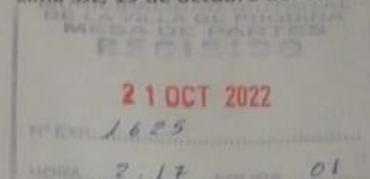
	○ Sensibilidad Gr=20		○ Talleres presenciales Gr=15		○ Tiempo Gr=18		○ Vocación de servicio Gr=4		● Voluntad de autoridad competente Gr=27	
	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count
○ Años de experiencia Gr=19	0	0.00	7	0.00	0	0.00	3	0.00	5	0.00
● Atención tardía Gr=34	1	0.00	0	0.00	2	0.00	0	0.00	17	0.30
● Ausencia de recursos de atención Gr=26	0	0.00	0	0.00	3	0.00	0	0.00	0	0.40
○ Calidad de servicio Gr=26	7	0.00	0	0.00	5	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Credibilidad Gr=16	6	0.00	0	0.00	4	0.00	0	0.00	0	0.00
● Coordinación entre áreas Gr=20	6	0.00	0	0.00	4	0.00	0	0.00	0	0.40
● Desconfianza Gr=37	0	0.00	0	0.00	2	0.00	0	0.00	0	0.50
○ Desmotivación Gr=8	0	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.00
○ Disponibilidad de ayuda Gr=34	13	0.00	0	0.00	9	0.00	0	0.00	0	0.00
● Doble función laboral Gr=8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	0.50
○ Escasa voluntad de atención Gr=49	2	0.00	0	0.00	6	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Falta de conocimiento del funcionario Gr=12	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Grados académicos Gr=14	0	0.00	5	0.00	0	0.00	1	0.00	2	0.00
○ Instrumentos de gestión Gr=12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	0.00
○ Perfil profesional Gr=20	0	0.00	5	0.00	0	0.00	1	0.00	2	0.00
● Personal de apoyo Gr=11	0	0.00	1	0.00	0	0.00	1	0.00	7	0.40
● Presupuesto Municipal Gr=14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	11	0.50
○ Rapidez Gr=18	5	0.00	0	0.00	7	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Sensibilidad Gr=20	0	0.00	0	0.00	5	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Talleres presenciales Gr=15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.00	9	0.00
○ Tiempo Gr=18	5	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
○ Vocación de servicio Gr=4	0	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● Voluntad de autoridad competente Gr=27	0	0.00	9	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima 511, 19 de octubre del 2022

Carta N° P.123 – 2022-2 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Eco. Edwin Carlos Aguedo Gutierrez
Alcalde.
Municipalidad Distrital de Puquina.



Asunto: Carta de Presentación del estudiante **FLORO GERMAN MAMANI BAUTISTA.**

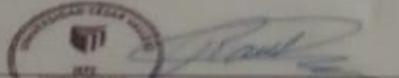
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FLORO GERMAN MAMANI BAUTISTA.** identificado(a) con DNI N.°41665407 y código de matrícula N° 7002748580; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

ASIGNACIÓN POR CARGO DE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE MOQUEGUA, 2022

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

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado,
Administrativo (MRCV)

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LA INVESTIGACION ASIGNACIÓN POR CARGOS DE CONFIANZA EN LA ATENCION DE LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE MOQUEGUA 2022.

OBJETIVO:

Conocer la afectación de la asignación por cargo de confianza en la atención al usuario de una Municipalidad de Moquegua, 2022.

CATEGORÍA QUE EVALÚA:

Asignación por cargos de confianza.

DIRIGIDO A:

Funcionarios de la municipalidad Distrital de Puquina

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

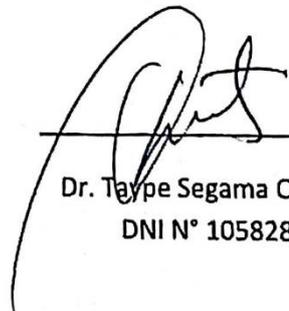
Dr. Taype Segama Ovidio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

VALORACIÓN:

Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Muy bajo <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------



Dr. Taype Segama Ovidio
DNI N° 10582847

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA:
ASIGNACION POR CARGO DE CONFIANZA**

N°	ASPECTO / CATEGORÍA e ítems	Pertinencia 1		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORÍA 1: ASIGNACION POR CARGO DE CONFIANZA							
	Sub categoría 1: Competencia Personal							
1	¿Cuál es su grado de formación académica?/Coménteme	X		X		X		
2	¿Coménteme si su perfil profesional va de acuerdo a la función que desempeña?	X		X		X		
3	¿Cómo se desarrollaron los talleres presenciales en su área de trabajo?/coméntenos	X		X		X		
4	Cree Ud. que sus años de experiencia contribuyen al cumplimiento de sus funciones de manera eficiente en su puesto de trabajo?/Coméntenos	X		X		X		
5	¿Considera que su designación ha sido producto de la voluntad de la autoridad competente?/Coméntenos	X		X		X		
6	¿Para qué Ud. Cumpla sus funciones de manera óptima, la Municipalidad cuenta con los instrumentos de gestión? /Coménteme	X		X		X		
7	¿Cuenta Ud. con el personal de apoyo en su puesto de trabajo?/Coménteme	X		X		X		

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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 analizar la dimensión


Dr. Taype Segama Ovidio
 DNI N° 10582847

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LA INVESTIGACION ASIGNACIÓN POR CARGOS DE CONFIANZA EN LA ATENCION DE LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE MOQUEGUA 2022.

OBJETIVO:

Conocer la afectación de la asignación por cargo de confianza en la atención al usuario de una Municipalidad de Moquegua, 2022.

CATEGORÍA QUE EVALÚA:

Atención al usuario

DIRIGIDO A:

Ciudadanos y/o usuarios de la municipalidad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

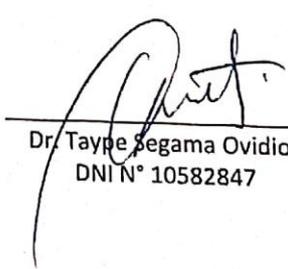
Dr. Taype Segama Ovidio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


Dr. Taype Segama Ovidio
DNI N° 10582847

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA:
ATENCIÓN AL USUARIO**

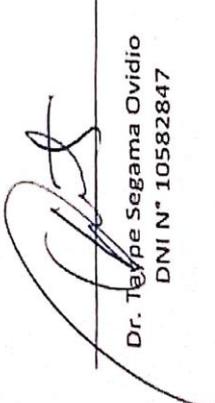
N°	ASPECTO / CATEGORÍA e ítems CATEGORÍA 2: ATENCIÓN AL USUARIO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Sub categoría: individual							
1	¿Usted recibe apoyo del trabajador cuando requiere de un servicio en la municipalidad?/Coménteme	X		X		X		
2	¿Usted considera que la municipalidad le brinda una atención de calidad? ¿Por qué?	X		X		X		
3	¿Tiene Ud. confianza en los servicios que brinda la municipalidad?/Coménteme			X		X		
4	¿Los funcionarios de la municipalidad comprenden la situación en que se encuentra el usuario al momento de realizar un trámite? ¿Por qué?	X		X		X		
5	¿Cuenta la municipalidad con instalaciones y equipos en la atención de trámites al usuario?/Coménteme	X		X		X		
6	¿Considera Ud. existe rapidez en la atención de parte de los funcionarios de la municipalidad?/Coménteme	X		X		X		
7	¿Los funcionarios de la municipalidad disponen con tiempo suficiente en la atención de trámites al usuario? / ¿Por qué?	X		X		X		

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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 analizar la dimensión


 Dr. Taty Segama Ovidio
 DNI N° 10582847



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Asignación por cargo de confianza en la atención de los usuarios de una Municipalidad de Moquegua, 2022", cuyo autor es MAMANI BAUTISTA FLORO GERMAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa 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, 18 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL DNI: 07636535 ORCID: 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 03- 01-2023 12:26:01

Código documento Trilce: TRI - 0494517