



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio y valor público en el personal administrativo en  
una municipalidad distrital de Lima, 2023

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

**AUTOR:**

Wilson Ore, Angel David ([orcid.org/0009-0009-9272-2193](https://orcid.org/0009-0009-9272-2193))

**ASESORES:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha ([orcid.org/0000-0001-2926-6027](https://orcid.org/0000-0001-2926-6027))

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad ([orcid.org/0000-0001-7639-1886](https://orcid.org/0000-0001-7639-1886))

Dr. Godoy Caso, Juan ([orcid.org/0000-0003-3011-7245](https://orcid.org/0000-0003-3011-7245))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedicado a mi familia, que son la fortaleza más grande en este mundo terrenal.

## **Agradecimiento**

A los asesores de esta investigación, por las enseñanzas y orientaciones brindadas. Y a las personas que participaron para el progreso de esta investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, BERTHA SILVA NARVASTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023", cuyo autor es WILSON ORE ANGEL DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BERTHA SILVA NARVASTE DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 03-08- 2023 08:42:20

Código documento Trilce: TRI - 0562186





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, WILSON ORE ANGEL DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANGEL DAVID WILSON ORE DNI: 25695241 ORCID: 0009-0009-9272-2193	Firmado electrónicamente por: AWILSON el 01-07-2023 13:46:10

Código documento Trilce: TRI - 0562187

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaración de autenticidad del asesor .....	v
Declaratoria de originalidad del autor .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	3
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimiento .....	15
3.6 Métodos de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos .....	16
IV.RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Confiabilidad de los instrumentos.....	15
Tabla 2	Distribución de frecuencia de calidad de servicio y valor público .....	16
Tabla 3	Distribución de frecuencia de elementos tangibles y valor público.....	17
Tabla 4	Distribución de frecuencia de fiabilidad y valor público .....	18
Tabla 5	Distribución de frecuencia de sensibilidad y valor público.....	19
Tabla 6	Distribución de frecuencia de seguridad y valor público.....	20
Tabla 7	Distribución de frecuencia de empatía y valor público.....	21
Tabla 8	Prueba de normalidad .....	23
Tabla 9	Prueba de correlación de la calidad de servicio y el valor público.....	24
Tabla 10	Prueba de correlación de los elementos tangibles y el valor público ...	25
Tabla 11	Prueba de correlación de la fiabilidad y el valor público .....	26
Tabla 12	Prueba de correlación de la sensibilidad y el valor público .....	27
Tabla 13	Prueba de correlación de la seguridad y el valor público .....	28
Tabla 14	Prueba de correlación de la empatía y el valor público .....	29

## Índice de figuras

Figura 1 Niveles de calidad de servicio y valor público .....	17
Figura 2 Niveles de elementos tangibles y valor público .....	18
_Figura 3 Niveles de fiabilidad y valor público.....	19
_Figura 4 Niveles de sensibilidad y valor público .....	20
Figura 5 Niveles de seguridad y valor público .....	21
Figura 6 Niveles de empatía y valor público.....	22



## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor público del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima, 2023. Se empleó el enfoque cuantitativo, investigación tipo básica, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra fue de 35 trabajadores. Se aplicó como técnica la encuesta y siendo el instrumento, el cuestionario. Los resultados demostraron que existe relación positiva muy fuerte con un valor Rho de Spearman de 0.894 y un nivel de significancia de 0.000. Se concluyó que existe relación significativa de la calidad de servicio con el valor público del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima, 2023.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, valor público, municipalidad.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and the public value of the administrative personnel of a district municipality of Lima, 2023. A quantitative approach, basic research, non-experimental, correlational, cross-sectional design was used. The sample consisted of 35 workers.. The survey and the questionnaire instrument were applied as a technique. The results showed a very strong positive relationship with a Spearman's Rho value of 0.894 and a significance level of 0.000. It was concluded that there is a significant relationship between service quality and public value of the administrative staff of a district municipality of Lima, 2023.

**Keywords:** Quality of service, public value, municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, aún existe deficiencia en cuanto al VP, debido a que los recursos de los gobiernos son limitados, ya que para ellos aumentar los impuestos es políticamente costoso, de esta manera existiendo limitaciones legales para incrementar el endeudamiento, afectando la CS en cuanto a los servicios exigidos por los ciudadanos (Benito et al., 2019). En base a lo mencionado anteriormente, UNICEF (2019) señaló que alrededor de 2,200 millones de ciudadanos carecen de agua potable, y 3,000 millones les falta instalaciones higiénicas. Estos números muestran la inminente situación de la brecha de desigualdad que existe entre los gobiernos y la población.

A nivel nacional, La defensoría del Pueblo (2019) indicó que aproximadamente 373 municipios no tienen un plan de recaudación de impuestos que les permita pagar los servicios de limpieza. Por lo que sigue existiendo un gran desafío con respecto a asegurar la CS que brinda el gobierno, todo ello debido a la falta de eficiencia en su gestión. Por ello, queda entonces el gran desafío de implementar políticas en la administración pública que reestructuren el VP a través de los servicios que las diferentes instituciones estatales brindan a los ciudadanos y asegurar que estos sean de alta calidad (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

A nivel local, el VP presenta carencia por falta de planificación en la GA, afectando la CS brindado a la ciudadanía, la cual se ve reflejado en gran medida por la pobreza existente debido a la falta saneamiento de los terrenos, lo que también ha llevado a un aumento en el tráfico de tierras y la delincuencia. Además, de la falta de empleo, ya que existe casi 10,000 desempleados, falta de salas de participación coordinada, falta de espacios verdes, parques recreativos y plantaciones de árboles en todo el distrito (Alianza para el Progreso, 2019).

A nivel institucional, existe deficiencias en cuanto al VP debido a la falta de gestión en sus procesos por la falta de interconexión y diálogo con el gobierno peruano, además de la poca vinculación que tiene con los objetivos establecidos en su plan operativo institucional, de esta manera imposibilitando la capacidad de proveer una CS eficiente que permita mantener la satisfacción de las necesidades que tienen los ciudadanos.

Sobre la base de la realidad problemática presentada se planteó el **problema general**: ¿Cómo se relaciona la CS y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023?, **Problemas específicos**: ¿Cómo se relaciona los elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y el VP n el personal administrativo en una MD de Lima, 2023?

Justificación del estudio, Esta investigación tiene justificación teórica: ya que contribuye información sobre el tema de interés público y CS para comprender que la demanda ciudadana debe ser satisfecha, ya sea por las obras, bienes o servicio ofrecidos que otorga la GM. Presenta justificación práctica: porque permite a los ciudadanos determinar cómo evalúan los servicios del Estado a través de nuevos enfoques de la GP, con el fin de proponer propuestas de mejoras para así alcanzar las metas del gobierno en beneficio de la ciudadanía peruana. Justificación metodológica. En este estudio se utilizaron métodos y técnicas para obtener los datos necesarios para su análisis, ya que fue solicitado para determinar la relación del VP con la CS.

En cuanto al **objetivo general**: Determinar la relación entre la CS y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023 y, como **objetivos específicos**: Determinar la relación entre los elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

Con respecto a la **Hipótesis general**: Existe relación entre la CS y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023 y, se formularon como **hipótesis específicas**: Existe relación entre los elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

## II.MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes nacionales tenemos a Bautista (2021), cuyo objetivo fue evaluar el nivel de dependencia que hay entre la CS con el VP en una institución pública de Lima. La metodología empleada fue tipo básico, no experimental, cuantitativo, la muestra 92 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ( $r=0.693$ ), concluyéndose que ambas variables mantienen una relación directa a nivel moderado.

Por su parte, Chuquitucto (2021) cuyo objetivo una evaluar la relación del VP con la CS en la MD de Guadalupe. La metodología fue de tipo básica, no experimental, cuantitativo, la muestra 182 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ( $Rho=0.387$ ), concluyéndose que ambas variables presentan una relación positiva baja.

Asimismo, Veliz (2020) cuyo objetivo fue indicar la correlación que hay entre la gestión de la calidad con el VP en la MD de Satipo, Junín. La metodología aplicada fue de tipo básico, no experimental, cuantitativo, la muestra 114 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ( $Rho= 0.592$ ), concluyéndose que las variables están relacionadas directamente.

En el mismo orden de ideas, Quevedo (2020) cuyo objetivo fue identificar la correlación de la OM con la CS en el distrito de Morales. La metodología aplicada fue de tipo básico, no experimental, cuantitativo, la muestra 34 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ( $Rho=0.702$ ) y se pudo concluir que ambas variables presentan una dependencia directa a una escala moderada.

Por último, Risco (2019) cuyo objetivo fue analizar el nivel de correlación de la inversión pública en la generación de VP en la MD de San Martín. La metodología empleada fue tipo básica, no experimental, cuantitativo, la muestra 90 colaboradores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ( $Rho= 0.656$ ) y se concluyó que ambas variables están directamente relacionadas a escala positiva y moderada.

Con respecto a los antecedentes internacionales tenemos a Rossi y Tuurnas (2021), cuyo objetivo fue proponer marco de sistemas de servicios públicos complejos para entender la GSP. La metodología empleada fue no experimental, descriptivo, muestra 13 personas, técnica entrevista, instrumento cuestionario. Se obtuvo que, como impulsores de la transformación de los sistemas de servicios, los conflictos fomentan la comprensión de la cocreación de valor, sus retos subyacentes y la transformación de los sistemas de servicios.

Del mismo modo, Gutiérrez et al. (2020) cuyo objetivo fue conocer las percepciones sobre la CS públicos desde la perspectiva de los usuarios en el contexto urbano. La metodología fue descriptivo, cuantitativo, muestra de 247 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se concluyó que los diversos componentes de la CS del sector salud impactan directamente en la satisfacción del servicio.

También, Cabana et al. (2020) cuyo objetivo fue evaluar el nivel de influencia del control gestión de servicios en el VP generado de manera dependiente en el ministerio de economía del gobierno de Chile. La metodología aplicada fue no experimental, cuantitativo, la muestra 375 funcionarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor de coeficiente path ( $CI=0.325$ ), considerándose como un valor deseable por estar encima de 0.3, concluyéndose que el control de servicio influye directamente en el VP.

Además, Salas (2019) cuyo objetivo fue examinar la CS dentro del sector público. de la Contraloría departamental de Meta en Colombia. La metodología fue mixta, muestra 160 sujetos de control fiscal, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se concluyó que la CS que es dado a los sujetos de control fiscal es satisfactoria, dado que más del 80% de los que fueron encuestados mencionaron estar de acuerdo y muy de acuerdo con los servicios brindados.

Por último, Castellano et al. (2019) cuyo objetivo fue analizar el nivel de CS en una IP que prestar servicios de salud a la población en el Estado de Zulia, Venezuela. La metodología empleada fue de tipo aplicada, no experimental, descriptiva, cuantitativo, muestra 259 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor de 2,86 puntos, concluyendo que la variable es inexistente en la institución.

Se inicia con las teorías relacionadas a la CS, se ha adaptado directamente del modelo Servqual desarrollado por Zeithaml, Bitner y Gremler en 1988, el cual permite medir la calidad de servicio mediante indicadores de gestión, analizando qué esperan los usuarios y cómo ellos evalúan el servicio (Matsumoto, 2014).

En cuanto al enfoque conceptual, la CS es el resultado de un determinado proceso de evaluación, en el que los usuarios comparan sus expectativas con la percepción que otorgan después de utilizar el servicio (Matsumoto, 2014). Por su parte, Pizzo (2013, citado en Chávez y Revollo, 2018) manifestó que es un método que las organizaciones desarrollan y adaptan para identificar las necesidades de los usuarios a fin de brindar servicios adecuados. Sobre la base de Cronin (1992, citado en Huerta, 2015) señaló que se define como el reconocimiento y satisfacción de las necesidades de los usuarios, por lo que podemos decir que está asociado a una forma de actitud, por eso se comparan las expectativas con el desempeño de los servicios que brinda una organización. Al mismo tiempo, Parasuraman (1993, citado en Vía, 2017) indicó que se puede definir como la diferencia que existe entre el servicio esperado y el servicio recibido al final, indicando un problema faltante o una brecha en el servicio percibido como el más adecuado para el análisis. Se puede decir que las percepciones son las afirmaciones que tiene los usuarios sobre el servicio que recibieron. De la misma forma, Valenzo et al. (2019) explicaron que se puede definir como un conjunto de normas, con el objetivo de asegurar la satisfacción del usuario a través de una adecuada estandarización del servicio, buscando mejorar los procesos operativos al momento de gestionarlo.

De igual forma, Ronconi et al. (2018) dijeron que la CS se determina en cómo las instituciones se orientan de los usuarios, además de cómo se sienten cuando necesitan cualquier tipo de servicio con el principal objetivo de optimizar la gestión que abarca la institución. Por una parte, Ubilla et al. (2019) argumentaron que está relacionada con lo que tiene el servicio, ya que está representado por las características que corresponde a las necesidades involucradas en la satisfacción del usuario. Inclusive, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, citado en Montalvo, Estrada y Mamani, 2020) lo definieron como la abertura que existe entre el servicio que se espera y el percibido por el usuario. Por lo tanto, a menor abertura, mayor nivel de calidad se podrá obtener. Por último, MIDIS (2021) indicó que es la

categoría que cumple las necesidades de los usuarios con el propósito de satisfacer la falta de servicios, el impacto de las expectativas esperados por las partes interesadas.

Al respecto, Matsumoto (2014) propuso cinco dimensiones para CS:

**Elementos tangibles:** está relacionada con los aspectos físicos (personal, instalaciones, ect) del servicio que presta una institución. De este modo, cuando mayor sea su eficiencia, mayor será la estimación general de la CS ofrecida. **Fiabilidad** se basa en la capacidad que tiene la institución para brindar servicios de manera confiable y eficiente. **Sensibilidad:** es un factor determinante que define la voluntad de ayudar a los usuarios y prestarles servicios rápidos y oportunos, comprendiendo las necesidades y deseos de una atención individualizada. **Seguridad:** se relaciona a la capacidad que tiene el personal para inspirar confianza en el desarrollo del servicio. **Empatía:** se relaciona con la atención personalizada que la institución presta a los usuarios, se ve reflejado en el acceso y comunicación del usuario por parte del que provee el servicio.



Se prosigue con las teorías relacionadas al VP se parte de la teoría del VP de Jessa y Uys (2018) señalaron que las IP y la ciudadanía son parte de una red integrada y abierta de partes interesadas que promueven la gestión de gobernanza y la construcción de relaciones.

En la teoría sobre el valor creado por el resultado de Garrison et al. (2018) dijeron que los resultados del valor se obtendrán a través de la eficiencia de la CS que brinden, evaluándose en diversos aspectos como el aumento de puesto labores que ayudará a reducir el desempleo, el acceso a la atención primaria, el cual mejorará la calidad de vida haciendo que las personas se sientan satisfechas durante todo el proceso de la gestión de la institución competente.

Puesto que, el VP no exige que cada ciudadano pueda opinar sobre cada servicio que utiliza, sino que los GP tengan libertad para innovar y responder a las demandas del público. Esto, a su vez, impone una mayor responsabilidad a los gestores públicos para que escuchen mejor y reconozcan que los conocimientos y la experiencia de los usuarios de los servicios y del público en general son valiosos. Esto implica que los gestores no solo asumirán un papel político más explícito al establecer sus objetivos organizacionales y definir lo que tiene el VP, sino que también asumirán un papel más activo a la hora de liderar el cambio (Coats y Passmore, 2008).

Además, en la teoría de la creación de valor de Moore (1998) mencionó que el valor es una guía para las organizaciones que forman parte del gobierno. Este enfoque adapta el enfoque habitual de la administración gubernamental, donde todos sus mandatos y la eficacia y eficiencia deben estar al nivel de la gestión de políticas gubernamentales, por lo tanto, este enfoque ha creado una filosofía práctica, que conduce a la innovación en la forma de creación de valor, donde la falta de riqueza pública debe reconocerse y apreciarse, creando un impacto para todos los ciudadanos de un país. En este sentido, el gobierno utiliza sus recursos para aumentar la apreciación de los ciudadanos sobre los servicios o métodos que realizan, con el único propósito de agregar valor, de acuerdo con el grado de satisfacción que se puede alcanzar durante su gestión. Por lo tanto, la teoría de Moore se puede indicar que dicha teoría es conceptualizada como un catalizador que debe promover la gobernanza cooperativa y los mecanismos de supervisión en los asuntos de gobierno (Zondi, 2021).

Por tal motivo, El Instituto Federal Electoral (2012) señaló de la insatisfacción que puede surgir frente a la gestión de los funcionarios públicos. De la misma manera, el SP es caracterizado por generar valor, el cual será aceptado por los ciudadanos que utilicen o se beneficien de los servicios, de acorde a las necesidades del sector. De este modo, el valor creado en un determinado país a través del abastecimiento de servicios es evaluado por toda la sociedad. No obstante, dicho concepto brinda un parámetro que permite analizar la política pública y en base a este análisis tomar las decisiones acertadas, asignando recursos públicos adecuados y determinando los métodos apropiados para el desarrollo y prestación de servicios públicos (Taylor y Wilson, 2019).

Según, García (2015) la valoración es lo que las personas consideran fundamental a la hora de emitir el juicio crítico de que aceptan las acciones de los funcionarios de la ciudad. Por tanto, los servidores públicos sólo deben ayudar y satisfacer las necesidades de las personas, dándoles más confianza y tranquilidad en su eficacia.

En igual forma, con respecto a la teoría sobre el modelo de valor del servicio público de Cole y Parston (2006) indicaron que el valor dispone de una forma significativa y relativamente fácil de medir y aumentar el valor aportado por el servicio público. Para ello, emplean un conocimiento básico de los métodos utilizados para analizar el valor para los actores del sector privado en respuesta a una necesidad apremiante del sector público de una metodología rigurosa para definir, medir y mejorar el desempeño. Este modelo mide la eficacia de una organización, o de una serie de organizaciones a la hora de obtener resultados y rentabilidad año tras año, ofreciendo a los GP una forma de evaluar el rendimiento de una organización a lo largo de los años.

Asimismo, Rose et al. (2015) presentó un modelo de VP, el cual organiza los valores en cuatro ideales de valor, representando en cuatro áreas de VP que se

espera que las IP ofrezcan a los ciudadanos. **Profesionalismo**, se centra en proporcionar una administración independiente, sólida y coherente, regida por un sistema de normas, basado en la ley, que dé lugar al registro público que es la base de la rendición de cuentas. **Servicio**, implica maximizar la utilidad del gobierno para la sociedad civil mediante la prestación de servicios dirigidos hacia el bien público. **Eficiencia**, se refiere a proporcionar una administración ágil y eficaz que minimice el despilfarro de los recursos públicos recaudados de los contribuyentes. **Compromiso**, se centra en el compromiso con la sociedad civil para facilitar el desarrollo de políticas, de acuerdo con los principios democráticos liberales, articulando así el bien público.

Por lo tanto, los GP y los responsables de la toma de decisiones deben ser más creativos y observadores para buscar oportunidades de crear innovación para ofrecer VP (Wahyudi,2016).

En cuanto al enfoque conceptual, según, Rosales (2017) el VP es un tipo de estructura práctica de gestión aplicada mediante las dimensiones políticas, sustantivas y administrativas que busca una adecuada provisión de servicios públicos brindados a la ciudadanía de un país determinado. Asimismo, Moore (1996, citado en Rukanova et al., 2023) definió que forman parte de las expectativas colectivas de los ciudadanos con respecto al gobierno y los servicios públicos que sustentan. También, Prebble (2018) mencionó que el VP es lo que las personas valoran, haciendo referencia a que las entidades deben considerar la valoración dada por todos los habitantes desde sus puntos de vista, experiencias y conocimientos.

De igual manera, Hartley et al. (2017) señalaron que el VP son los resultados del análisis de cómo influyen en las necesidades básicas de la sociedad en su conjunto. Por ello, se puede decir que es el resultado de la experiencia del público, siendo una ficción operativa fundamental para la sociedad. Cualquier impacto en la experiencia compartida sobre la calidad de la relación entre el usuario y la sociedad puede considerarse una creación de valor social.

De la misma forma, Nabatchi (2018) indicó que el VP se puede concebir de dos maneras: primero, lo que el público valora; segundo, lo que añade valor a la esfera pública, considerándose como la fijación de objetivos políticos, el análisis de

políticas por expertos y las normas decretadas por el Estado. Ya que, es un conjunto de leyes emitidas por el gobierno, haciendo referencia a la complacencia del usuario para al momento de hacer uso de los servicios públicos (Manco, 2019).

De igual forma, Escobar (2016) mencionó que el VP es un valor creado por el Estado al proporcionar bienes y servicios, mediante la ejecución de PP para satisfacer las necesidades básicas. Por lo tanto, la gestión debe estar encaminada al logro de las metas que son determinadas por la institución, teniendo interacción con una gran diversidad de grupo de interés, ya que gracias a su participación es posible conocer las necesidades reales de la sociedad. Asimismo, se ha definido como un marco que ayuda a conectar lo que los ciudadanos creen que es valioso y requieren recursos públicos, con formas mejoradas de entender lo que los "públicos" valoran y cómo nos conectamos con ellos (Ann, 2017 citado en Lessa y Tsegaye, 2019).

Asimismo, Kelly, Mulgan y Muers (2002 citado en Alford y O'Flynn, 2008) indicaron que el concepto de VP es un intento de medir los beneficios totales que se derivan de la acción gubernamental. Por lo tanto, ofrece una forma más amplia de medir el rendimiento de la institución y orientar las decisiones políticas. Adoptar este enfoque, considerando la totalidad del impacto de la institución, podría ayudar a mejorar las decisiones políticas y la relación entre la institución y el ciudadano.

Al respecto, Rosales (2017) propuso tres dimensiones para el VP: **Administrativa**; es un área de práctica muy compleja e intensiva en conocimientos que plantea a sus profesionales elevadas exigencias analíticas, de juicio, políticas, éticas y

de otro tipo. Por ello, se puede considerar como el desarrollo de un análisis operacional para analizar el desempeño de la gestión mediante la planificación, organización de sus actividades, la conducción del proceso y el seguimiento del cumplimiento. **Política:** es considerado como un sistema de valores de una clase particular, de un estrato específico como una fuerza social organizada. Por lo tanto, se puede mencionar que es un concepto que refleja las opiniones de los grandes grupos sociales, con respecto a la conciencia de sus propias necesidades. **Sustantiva:** Es el análisis operacional para medir el nivel en que una organización se administra mediante la planificación, la organización de sus actividades, implementación de procedimientos y la evaluación del cumplimiento.

### **III.METODOLOGÍA**

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

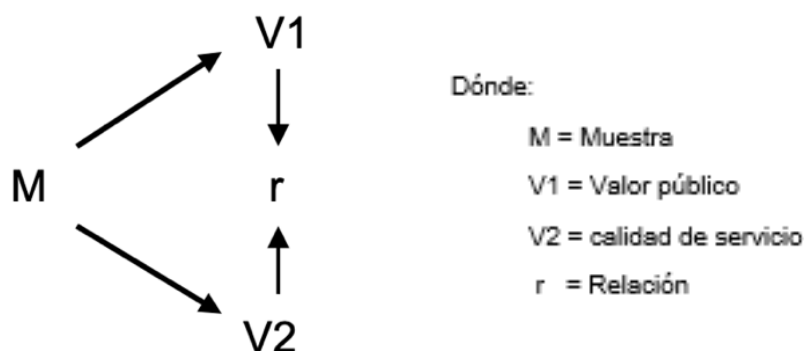
##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Para Escobar et al. (2018) el estudio fue tipo básica, puesto que se orienta a encontrar información que tengan un amplio sentido de aplicaciones al cuerpo organizado de conocimientos científicos ya existentes.

### 3.1.2 Diseño de investigación

El presente estudio fue no experimental, dado que es observacional y los resultados pretenden ser puramente descriptivos. Asimismo, es transversal, ya que mide las variables sólo una vez y en un momento determinado (Hernández et al., 2018).

El estudio presente el siguiente esquema:



Por lo tanto, fue de enfoque cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que hace uso de números y estadísticas para mediar los resultados de la investigación. Por último, fue correlacional, Según, Baena (2017) buscar medir el grado de correlación que presentan las variables del estudio que fueron abordadas en el problema de investigación.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Calidad de servicio (CS)

#### Definición conceptual

Matsumoto (2014) señaló que la CS son los resultados de un determinado proceso de evaluación, donde los usuarios hacen una comparación de sus expectativas frente a sus percepciones otorgadas después del servicio.

### **Definición operacional**

La CS se descompone en 5 dimensiones, 18 indicadores y 22 ítems, los cuáles serán medidas mediante escala ordinal de tipo Likert.

### **Valor público (VP)**

#### **Definición conceptual**

Rosales (2017) mencionó que el VP es un tipo de estructura práctica de gestión aplicada mediante las dimensiones políticas, sustantivas y administrativas que busca una adecuada provisión de servicios públicos brindados a la ciudadanía de un país determinado.

#### **Definición operacional**

El VP se descompone en 3 dimensiones, 16 indicadores y 24 ítems. Los cuáles serán medidas mediante escala ordinal de tipo Likert

**Indicadores:** V1 (18 indicadores), V2 (16 indicadores).

**Escala de valorización:** Ordinal Likert

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

#### **3.3.1 Población**

El estudio estará conformado por 35 trabajadores del área administrativa en una MD de Lima.

#### **Criterios de inclusión**

Compuesta por los trabajadores que trabajan directamente en el área administrativa de la institución pública.

#### **Criterios de exclusión**

Terceros que laboran en la institución pública.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra fue del tipo censal, puesto que seleccionará el total de los datos o información de una población en particular (Hernández, Fernández y Baptista,

2017). Por ello, estuvo conformado por los 35 trabajadores del área administrativa en una MD de Lima.

### **3.3.3 Muestreo**

La investigación no aplicó el muestreo, puesto que no todos los datos se pueden usar para el muestreo, ya que el nivel de población no es lo suficientemente grande para aplicar dicho método (López y Fachelli, 2017).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Trabajadores del área administrativa de una MD de Lima.

## **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **Técnica**

Como expresó Kothari (2017) las técnicas se refieren al comportamiento y los instrumentos que utilizamos para realizar las operaciones de investigación, como la realización de observaciones, el registro de datos, las técnicas de procesamiento de datos y otras similares. De acuerdo a lo mencionado líneas arriba, la presente investigación utilizó la **encuesta** como técnica, la cual permitirá identificar el problema del estudio. Por lo tanto, la investigación contará con un total de 46 ítems con una escala de medición de Likert, distribuidas de la siguiente manera: la primera variable CS tendrá 22 ítems y la segunda variable VP tendrá 24 ítems, todos ellos se procesarán para obtener el análisis y los resultados de la investigación.

### **Instrumento**

En cuanto a los instrumentos, Gupta y Gupta (2022) los definen como herramientas que el investigador utilizará para recoger los datos. En tanto, la investigación utilizó como instrumento el **cuestionario**. Según, Baena (2017) lo definió como un conjunto ordenado de preguntas de aplicación colectiva, que admite obtener información ortográfica de forma sistemática.

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el estadístico alfa de Cronbach, teniendo como resultado una fiabilidad por encima del 0.7, lo que indicó



que los instrumentos tuvieron un nivel de confianza alto, permitiendo realizar el análisis y comprobación de las hipótesis del estudio. Según, Hernández, Fernández y Baptista (2016) explicaron que la confiabilidad es una forma de medición que determina los resultados coherentes en base al análisis de una muestra específica, mostrándose el grado de consistencia interna y la ausencia de errores de medición de los instrumentos.

A continuación, se mostraron los resultados de ambos instrumentos.

**Tabla 1**

*Confiabilidad de los instrumentos*

Variables	$\alpha$ de Cronbach	Número de elementos
CS	0.922	22
VP	0.973	24

Nota: elaboración del tesista.

**Validación**

La validación de los instrumentos fue sometidos a la evaluación de juicio de expertos con experiencia laboral o académica al campo de investigación que les permita valorar los ítems de los instrumentos, tanto en la forma de redacción como el fondo del contenido. Según, Hernández, Fernández y Baptista (2016) se refiere a la adecuación de cada paso para cumplir con las expectativas en cuando al grado que con exactitud mide las variables que fueron motivos de estudio.

**3.5 Procedimiento**

Para la preparación de la información primero se procedió con la encuesta que se realizó a 35 colaboradores de la entidad pública. Segundo, después de la culminación de aplicación de la técnica, los resultados se tabularon en Excel para ser procesados bajo el programa SPSS versión 26 para luego posteriormente realizar el respectivo análisis de fiabilidad de las variables de estudio. Estas pruebas se ejecutaron con la principal finalidad de hallar resultados eficientes para demostrar que las pruebas son efectivas para la recopilación de datos de la unidad de análisis. Tercero, se efectuó un análisis descriptivo en base a los gráficos y barras porcentuales para detallar los problemas obtenidos en la institución. Luego, se procedió a la contratación de hipótesis. Por último, los resultados que se obtuvieron fueron correctamente interpretados para buscar determinar si se llega a

aceptar o rechazar la hipótesis, asimismo para comprobar si se alcanza los objetivos que fueron propuestas por el tesista.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Se desarrolló el método descriptivo en base a la elaboración de gráficos y tablas de frecuencia mediante el uso del SPSS versión 26, obteniendo resultados según las variables y dimensiones propuestas en los objetivos del estudio.

Además, se empleó el método inferencial optándose por aplicar el método de correlación de Rho de Spearman para la contratación de las hipótesis del estudio. De esta manera, medir el nivel de correlación de las variables y dimensiones que fueron expuestas en la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación aplicó el principio de respeto, evitando la imprudencia de los que participaron en el estudio, además estuvo de acorde a lo indicado por el Consejo Universitario de la UCV. Por consiguiente, se consideraron los siguientes aspectos importantes: se cumplió con la reserva de datos asegurándose que no sean alterados y respetando el origen de estos. Asimismo, se mantuvo en anonimato a los involucrados en el desarrollo de estudio. Por último, se respetó las normas APA edición 7 como parte de la propiedad intelectual de los autores que conformaron el estudio.

## **IV.RESULTADOS**

### **Resultados descriptivos**

#### **Tabla 2**

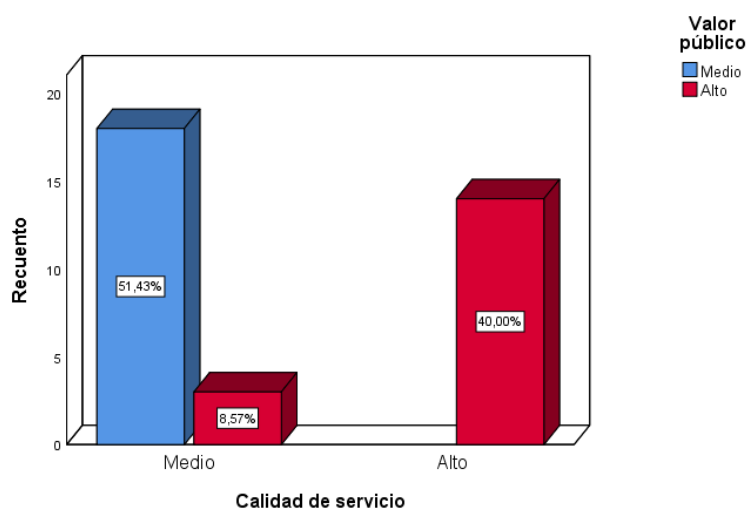
*Distribución de frecuencia de CS y VP*

			VP		Total
			Medio	Alto	
CS	Medio	f	18	3	21
		%	51.4	8,6%	60,0%
	Alto	f	0	14	14
		%	0.0	40,0%	40,0%
Total		f	18	17	35
		%	51,4%	48,6%	100,0%

Nota: elaboración del tesista.

### Figura 1

*Niveles de CS y VP*



En la tabla 1 y Figura 2 se expone que 51.4% de los entrevistados presentan un nivel medio y el 40% ostenta un nivel alto de la CS como contribución al VP. En definitiva, una excelente CS contribuirá a mejorar el VP en el personal administrativo de la MD de Santa Cruz de Cocachacra.

### Tabla 3

*Distribución de frecuencia de elementos tangibles y VP*

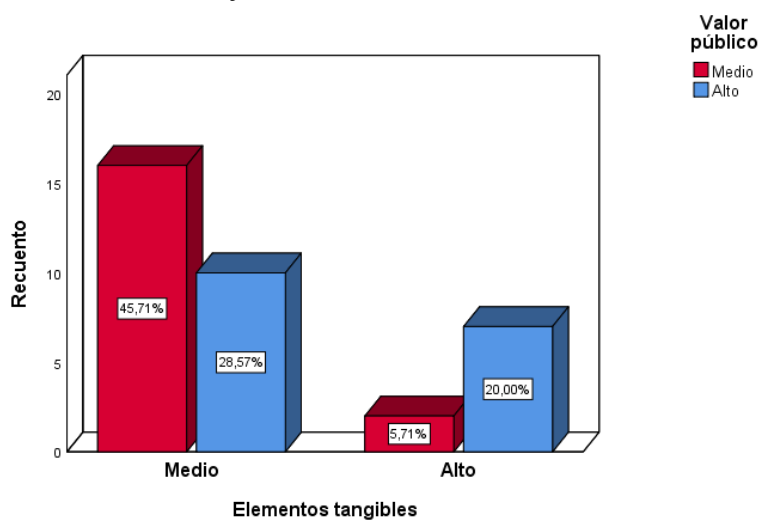
			VP		Total
			Medio	Alto	

ET	Medio	f	16	10	26
		%	45.7%	28.6	74.3
	Alto	f	2	7	9
		%	5.7	20.0	25.7
Total	f	18	17	35	
	%	51.4	48.6	100,0	

Nota: elaboración del tesista.

**Figura 2**

*Niveles de ET y VP*



En la tabla 3 y Figura 2 se muestra que 45.7% de los entrevistados indican un medio y el 20.0 % indican un nivel alto de los ET como contribución al VP. En síntesis, se puede señalar que el desarrollo eficiente de los aspectos físicos contribuirá al crecimiento del VP en el personal administrativo de la MD de Santa Cruz de Cocachacra.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia de fiabilidad y VP*

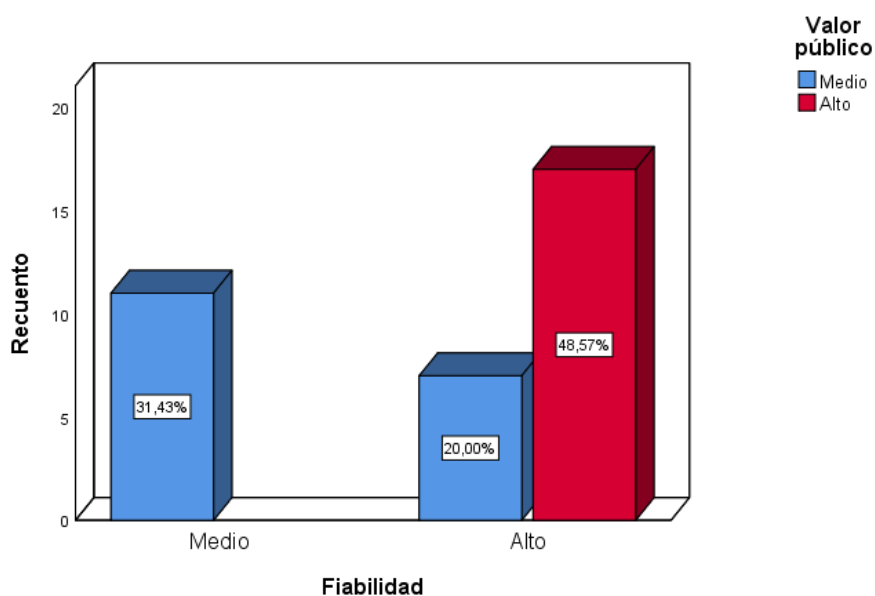
FD	Medio	f	VP		Total
			Medio	Alto	
			11	0	11

		%	31.4%	0.0%	31.4%
	Alto	f	7	17	24
		%	20.0%	48.6%	68.6%
	Total	f	18	17	35
		%	51.4%	48.6%	100.0%

Nota: elaboración del tesista.

**Figura 3**

*Niveles de FD y VP*



En la tabla 4 y Figura 3 muestra que el 31.4 % de los entrevistados establecen un nivel medio y el 48.6 % indican un nivel alto de la FD como contribución al VP. En definitiva, los servicios prestados a los usuarios de forma fiable y precisa favorecerán en gran medida al crecimiento del VP en el PD de la MD de Santa Cruz de Cocachacra.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencia de sensibilidad y VP*

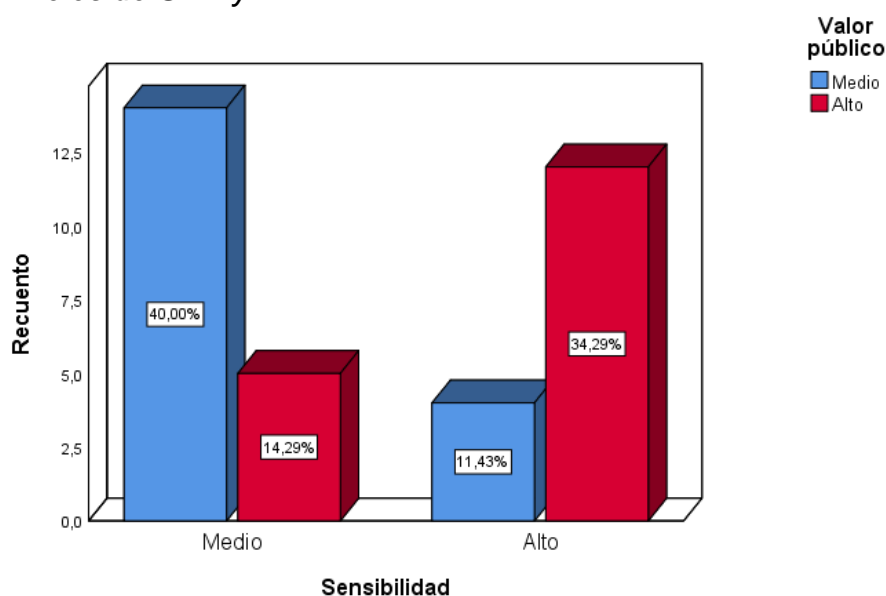
	VP		Total
	Medio	Alto	

SBD	Medio	f	14	5	19
		%	40.0%	14.3%	54.3%
	Alto	f	4	12	16
		%	11.4%	34.3%	45.7%
Total	f	18	17	35	
	%	51.4%	48.6%	100.0%	

Nota: elaboración del tesista.

**Figura 4**

*Niveles de SBD y VP*



En la tabla 5 y Figura 4 muestra que el 40.0 % de los entrevistados determinan un nivel medio y el 34.3 % señalan un nivel alto de la SBD como contribución al VP. En conclusión, la SBD en cuanto a la prestación de los servicios rápidos y oportunos generará mayor grado de complacencia en los usuarios y mejorará el VP en el personal administrativo de la MD de Santa Cruz de Cocachacra.

**Tabla 6**

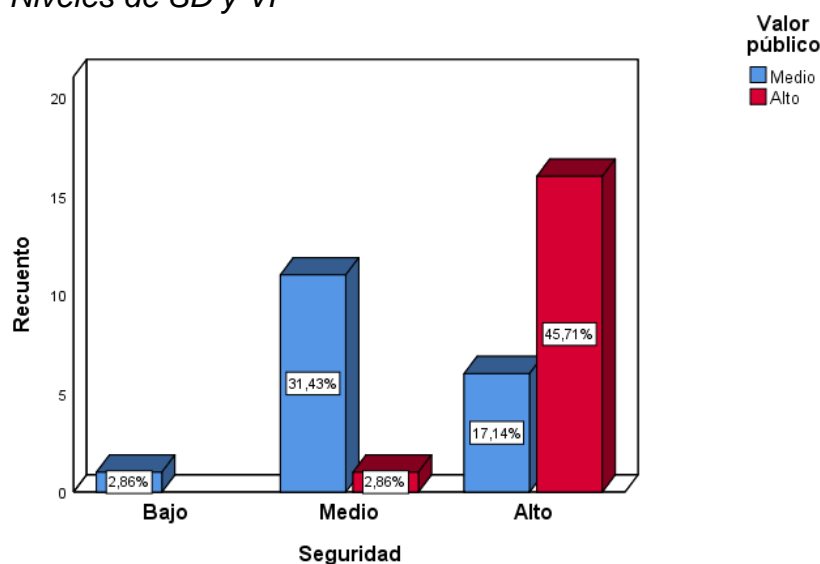
*Distribución de frecuencia de seguridad y VP*

			VP		Total
			Medio	Alto	
SD	Bajo	f	1	0	1
		%	2,9%	0,0%	2,9%
	Medio	f	11	1	12
		%	31,4%	2,9%	34,3%
	Alto	f	6	16	22
		%	17,1%	45,7%	62,9%
Total		f	18	17	35
		%	51,4%	48,6%	100,0%

Nota: elaboración del tesista.

**Figura 5**

*Niveles de SD y VP*



En la tabla 6 y Figura 5 muestra que el 2.9% de entrevistados señalan un nivel bajo y medio, asimismo el 31.4% señala un nivel medio y el 45.7% un nivel alto de la SD como contribución al VP. En fin, tanto la credibilidad, como las habilidades y conocimientos del personal inspirará confianza al usuario, siendo un factor clave para el desarrollo del VP en el personal administrativo en la MD de Santa Cruz de Cocachacra

**Tabla 7**

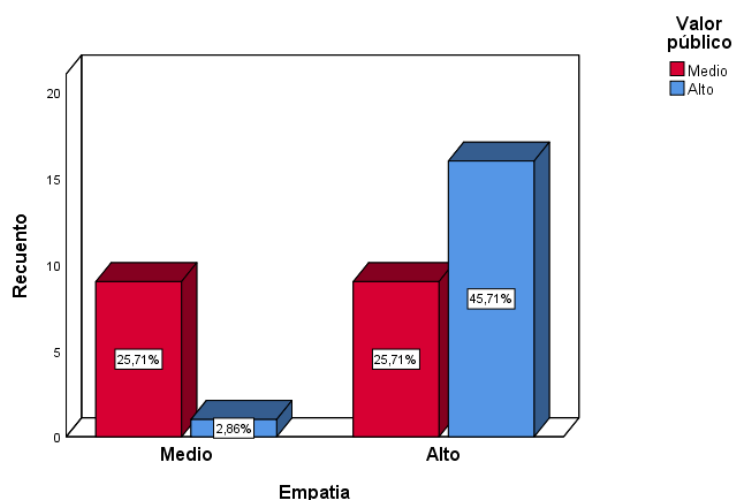
*Distribución de frecuencia de empatía y VP*

			VP		Total
			Medio	Alto	
EA	Medio	f	9	1	10
		%	25,7%	2,9%	28,6%
	Alto	f	9	16	25
		%	25,7%	45,7%	71,4%
Total		f	18	17	35
		%	51,4%	48,6%	100,0%

Nota: elaboración del tesista.

### Figura 6

*Niveles de EA y VP*



En la tabla 7 y Figura 6 se expone que 25.7% de los entrevistados presentan un nivel medio y el 45.7% un nivel alto de la EA como contribución al VP. Finalmente, se determina que la atención afectuosa y personalizada de los colaboradores facilitará la comunicación con el usuario, contribuyendo a mejorar el VP en el personal administrativo de la MD de Santa Cruz de Cocachacra.

### Prueba de normalidad

Se utilizó la evaluación de normalidad de Shapiro-Wilk, por motivo de que la cantidad de la muestra que se tiene es menor a 50, por lo que, es la que más se



adecua para su medición. Para el análisis se tomó como base 2 premisas, las cuales indican que:

H<sub>0</sub>: Los datos constituyentes de la muestra resultan de una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos constituyentes de la muestra no resultan de una distribución normal.

Teniendo establecidas las hipótesis antes mencionadas, se continuó con al análisis de normalidad, consiguiendose como resultado lo siguiente:

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	,914	35	,000
Fiabilidad	,944	35	,002
Sensibilidad	,913	35	,000
Seguridad	,926	35	,000
Empatía	,926	35	,000
Administrativa	,915	35	,000
Sustantiva	,933	35	,000
Política	,952	35	,005
Calidad de servicio	,940	35	,001
Valor público	,931	35	,000

Nota: elaboración del tesista.

De la tabla adjunta se interpreta lo siguiente: al tener un p valor menor a 0,05 se acepta la hipótesis que indica que los datos constituyentes de la muestra no siguen una distribución normal, aplicando una prueba no paramétrica para corroborar la hipótesis.

## **Análisis inferencial**

### **Hipótesis general**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la CD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre CD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

### Tabla 9

*Prueba de correlación de la CS y el VP*

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.894
Sig. (bilateral)	0.000
N	35

Nota: elaboración del tesista

**Interpretación:** Conforme a la tabla 9, se pudo hallar que existe dependencia entre la CS y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023, con un nivel de correlación muy fuerte (Rho=.894) y un nivel de Sig. menor a 0.5.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre los ET y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023

H<sub>a</sub>: Existe relación entre los ET y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023

### Tabla 10

*Prueba de correlación de los elementos tangibles y el VP*

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.477
Sig. (bilateral)	0.004
N	35

Nota: elaboración del tesista

**Interpretación:** Según la tabla 10, se deduce que existe dependencia entre los ET y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023, con un nivel correlacional positiva media (Rho=.477) y un nivel de Sig. menor a 0.5.

### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe entre la FD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la FD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023

### Tabla 11

*Prueba de correlación de la fiabilidad y el VP*

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.799
Sig. (bilateral)	0.000
N	35

Nota: elaboración del tesista

**Interpretación:** Acorde a la tabla 11, se ha podido identificar que existe dependencia entre la FD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023, con un nivel correlacional positiva muy fuerte (Rho=.799) y un nivel de Sig. menor a 0.5.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la SBD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la SBD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

**Tabla 12**

*Prueba de correlación de la sensibilidad y el VP*

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.594
Sig. (bilateral)	0.000
N	35

Nota: elaboración del tesista

**Interpretación:** Conforme a la tabla 12, se determinó que existe dependencia entre la SBD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023, con un nivel de correlacional positiva considerable (Rho=.594) y un nivel de Sig. menor a 0.5.

#### **Hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la SD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la SD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

#### **Tabla 13**

*Prueba de correlación de la seguridad y el VP*

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.769
Sig. (bilateral)	0.000
N	35

Nota: elaboración del tesista

**Interpretación:** Acorde a la tabla 13, se verificó que existe dependencia entre la SD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023, con un nivel correlacional positiva considerable (Rho=.769) y un nivel de Sig. menor a 0.5.

### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la EA y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la EA y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

**Tabla 14**

*Prueba de correlación de la empatía y el VP*

	Rho de Spearman
Coeficiente de correlación	0.823
Sig. (bilateral)	0.000
N	35

Nota: elaboración del tesista

**Interpretación:** Acorde a la tabla 14, se halló que existe dependencia entre la EA y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023, con un nivel correlacional positiva muy fuerte ( $Rho=.823$ ) y un nivel de Sig. menor a 0.5.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se procede a realizar la discusión posterior a la culminación de resultados de la investigación, teniendo como punto de inicio la hipótesis general

que precisó lo siguiente: Existe relación entre la CS y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

Por tal motivo, una vez procesado los resultados, los cuales fueron obtenidos mediante el análisis tipo inferencial, se halló que la CS presentó un grado correlacional positiva muy fuerte con el VP del personal administrativo en una MD, con una Sig. menor a 0.05 y un valor Rho de 0.894, denotando que son directamente proporcionales. Por lo consiguiente, en la medida en que se mejore la CS, que abarca desde los ET hasta la empatía, se tendrá un efectivo positivo en la mejora del VP. Por otro lado, en el estudio de Quevedo (2020) se observaron resultados que no fueron análogos, debido a que señaló que presentan una correlación alta con un  $Rho = 0.702$ . Asimismo, teóricamente, Garrison et al. (2018) quien en su estudio demostró que, los resultados del valor se obtendrán a través de la eficiencia de la CS que brinden, evaluándose en diversos aspectos como el aumento de puesto labores que ayudará a reducir el desempleo, el acceso a la atención primaria, el cual mejorará la calidad de vida haciendo que las personas se sientan satisfechas durante todo el proceso de la gestión de la institución competente. Puesto que, tanto las IP y la ciudadanía son parte de una red integrada de partes interesadas que promueven la gestión de gobernanza y la construcción de relacionales (Jess y Uys, 2018). Por ello, la CS se determina en cómo las instituciones se orientan de los usuarios, asimismo de cómo identifican las necesidades de cualquier tipo de SP que necesitan, con el único propósito de optimizar su gestión de manera correcta, beneficiando directamente a la sociedad (Ronconi, Casazza y Reese, 2018).

Por su parte, respecto a la primera hipótesis específica, se tiene que los ET se correlacionan de manera positiva media con respecto al VP en el personal administrativo en una MD, dado que se obtuvo una Sig. ( $p=0.004 < 0.05$ ) y un valor  $Rho=0.477$ , procediendo a aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto, se puede



señalar que existe dependencia entre los ET y el VP en el personal administrativo de una MD de Lima, 2023, en ese sentido, de los antes descrito se deduce que, en la posibilidad que se pueda realizar mejoras respecto a la TD, con la finalidad de acortar brechas de infraestructura y SP, se percibirá una mejora en el VP en el personal administrativo en una MD. Sin embargo, son no concordantes con lo precisado por Risco (2019) que no coincidieron con los resultados de esta tesis, teniendo, por el contrario, una correlación positiva moderada con un  $r$  Rho= 0.656, señalando que están directamente relacionadas. Por ello, de manera teórica, Moore (1998) quién en su estudio demostró que, una IP deberá utilizar sus recursos para aumentar la apreciación de su población sobre los servicios que realizan, con el único propósito de aumentar el valor, de acuerdo con el nivel de satisfacción que se puede obtener por parte de los usuarios durante su gestión.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, es de indicar que, la FD se correlaciona muy fuerte con el VP en el personal administrativo en una MD, puesto que se obtuvo una Sig. menor a 0.5 con un Rho=0.799, demostrando que son directamente proporcionales. Por lo cual, en la medida que se mejore la FD, se tendrá un efecto positivo en la mejora del VP. Sin embargo, estos resultados no son concordantes con el estudio de Veliz (2020), indicando que presentan una relación moderada con un valor Rho de Spearman de 0.592, denotando que son relativamente proporcionales. Al respecto, teóricamente, Matsumoto (2014) quien en su investigación demostró que, la FD se basa en la capacidad que tiene la institución para brindar servicios de manera confiable y eficiente. Por ello, los servicios públicos son caracterizados por generar valor, el cual puede ser aceptado por los ciudadanos que utilicen o se beneficien de los servicios de acorde a sus necesidades, evaluando el valor que es algo que las personas consideran fundamental, emitiendo un juicio importante y aceptando las acciones realizadas. Por tanto, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando confianza y seguridad en su gestión.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se precisa que existe dependencia entre la SBD y el VP en el personal administrativo en una MD, está relación corresponde un nivel de Sig. menor a 0.5 con un Rho=.594, el cual precisa que presentan un grado de correlación positiva considerable. Por lo mismo, en la medida que se mejore la SD, se tendrá un efecto positivo en la eficiencia del VP. No obstante, este

resultado no es concordante con el estudio de Chuquitucto (2021) indicando que presentan un  $Rho=0.387$ , es decir una correlación baja. De este modo, teóricamente Matsumoto (2014) quien en su investigación demostró que, la SBD es un factor determinante que define la voluntad de ayudar a los usuarios y prestarles servicios rápidos y oportunos, comprendiendo las necesidades y deseos de una atención individualizada. Por lo que el valor creado por una institución a través del abastecimiento de servicios es evaluado constantemente por la toda sociedad, siendo un parámetro que permite analizar la política pública y en base a ese análisis tomar las decisiones acertada, asignando recursos públicos adecuados y determinando los métodos apropiados para el desarrollo y prestación de servicios públicos. Puesto que, a menor abertura, mayor nivel de CS tendrá la institución Zeithaml y Berry (1993, citado en Montalvo, Estrada y Mamani, 2020), cumpliendo con las necesidades de los usuarios con el único propósito de satisfacer la falta de servicios y el impacto de las expectativas esperadas por las partes interesadas (MIDIS,2021). De modo que, se puede decir que está relacionado como una forma de actitud, razón por la cual se comparan las expectativas con el desempeño de la institución por los servicios ofrecidos a la sociedad (Cronin,1992 citado en Huerta, 2015), teniendo como objetivo asegurar la satisfacción del usuario mediante la correcta estandarización del servicio, buscando mejorar los procesos operativos durante la gestión (Valenzo, Lázaro y Martínez, 2019). Por lo tanto, su gestión debe estar encaminada al logro de las metas trazadas por la propia institución, teniendo interacción con una gran diversidad de grupos de interés, ya que la participación de la institución es fundamental para conocer las necesidades reales de la población (Escobar, 2016).

Por su parte, respecto a la cuarta hipótesis específica, es de indicar que, que existe relación entre la SD y el VP en el personal administrativo en una MD, está relación corresponde a un nivel de Sig. menor a 0.5 con  $Rho= .769$ , precisando que presenta un grado de correlación positiva considerable. De modo que, en la medida que se mejore la SD, se tendrá una repercusión positiva en la mejora del VP de carácter público. Asimismo, este resultado es semejante con el estudio de Bautista (2021)

indicando en sus resultados que ambos guardan una relación moderada con un valor  $r=0.693$ . De manera teórica, Matsumoto (2014) quien su investigación demostró que, la SD se relaciona a la capacidad que tiene el personal para inspirar confianza en el desarrollo del servicio. Por ello, García (2015) señaló que evaluar el valor es algo que todos los usuarios consideran fundamental cuando emiten un juicio importante aceptando las acciones realizadas por los representantes de una institución pública. Por ello, los SP dados por la institución deberán buscar satisfacer las necesidades de la población, brindándoles confianza y mayor seguridad durante todo el proceso de su gestión, debido a que está relacionada con lo que tiene el servicio, ya que está representado por las características que corresponde a las necesidades del usuario (Ubilla et al., 2019). Estos resultados influyen en las necesidades básicas, por lo que se puede decir que es el resultado de la experiencia del público, cualquier impacto positivo en la experiencia compartida sobre la calidad de la relación entre el usuario y la institución, puede considerarse como una creación de valor social sostenible (Hartley et al., 2017). Por ello, el VP se puede concebir de dos maneras: primero, lo que el público valora; segundo, lo que añade valor a la esfera pública, considerándose como la fijación de objetivos políticos, el análisis de políticas por expertos y las normas decretadas por el Estado (Nabatchi, 2018).

Según, Coats y Passmore (2008) el VP no exige que cada ciudadano pueda opinar sobre cada servicio que utiliza, sino que los GP tengan libertad para innovar y responder a las demandas del público. Esto implica que los gestores no sólo asumirán un papel más explícitamente político a la hora de fijar sus objetivos organizativos y determinar lo que tiene VP, sino que también desempeñarán un papel más activo a la hora de liderar el cambio.

En cuanto a la quinta hipótesis específica, la EA presenta un grado correlacional muy fuerte con el VP en el personal administrativo en una MD con un Sig. menor a 0.5 y  $Rho=0.823$ . Por ello, en la medida que se mejore la EA, se tendrá un efecto determinante en el VP. Estos resultados son semejantes al estudio de Cabana et al. (2020) señalando en sus resultados que están directamente relacionadas con un valor (CI=0.35). De manera teórica, Matusumoto (2014) quien su investigación demostró que, la EA se relaciona con la atención personalizada que la institución presta a los usuarios, se ve reflejado en el acceso y comunicación del usuario por parte del que provee el servicio. Por ello, el valor dispone de una forma significativa y relativamente fácil de medir y aumentar el valor aportado por el servicio público con el fin de satisfacer la necesidad crítica del sector público de contar con una forma rigurosa de definir, medir y mejorar el rendimiento (Cole y Parston, 2006). Asimismo, el VP es un intento de medir los beneficios totales que derivan de la acción gubernamental, concentrando los beneficios derivados del consumo público. Por lo tanto, adoptar este enfoque, podría ayudar a mejorar las decisiones políticas y la relación de la institución con el ciudadano (Kelly, Mullan y Muers, 2022 citado en Alford O'Flynn, 2008).

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** La contrastación de la hipótesis general expuso que existe un  $Rho = 0.894$  indicando que es una correlación positiva muy fuerte y con un nivel de Sig. menor a 0.05. Por lo tanto, la relación es directamente proporcional, asumiendo que existe dependencia entre la CS y VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

**Segunda.** La contrastación de la primera hipótesis específica expuso que existe un  $Rho = 0.477$  mostrando que es una correlación positiva media con un nivel de Sig. menor a 0.05. Es por ello, que la relación es directamente proporcional permitiendo descartar la hipótesis nula, asumiendo que existe dependencia entre los ET y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

**Tercera.** La contrastación de la segunda hipótesis específica indicó que presente un  $Rho = 0.799$  mostrando que es una correlación positiva muy fuerte con un nivel de Sig. menor a 0.05, considerando que existe dependencia entre la FD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

**Cuarta.** La contrastación de la tercera hipótesis específica indicó que presente un  $Rho = 0.594$  mostrando que es una correlación positiva considerable con un nivel de Sig. menor a 0.05, demostrando que existe dependencia entre la SBD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

**Quinta.** La contrastación de la cuarta hipótesis específica indicó que presente un  $Rho = 0.769$  mostrando que es una correlación positiva considerable con un nivel de Sig. menor a 0.05, asumiendo que existe dependencia entre la SD y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

**Sexta.** La contrastación de la quinta hipótesis específica indicó que presente un  $Rho = 0.823$  mostrando que es una correlación positiva muy fuerte con un nivel de Sig. menor a 0.05. Por lo tanto, asumiendo que existe dependencia entre la EA y el VP en el personal administrativo en una MD de Lima, 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda al representante municipal aplicar estrategias y modelos de gestión con el propósito de buscar el desarrollo a nivel local mediante la ejecución de proyectos y prestación de servicios que generen seguridad y bienestar a la ciudadanía.

**Segunda.** Se recomienda al área administrativa evaluar los servicios que brindan y determinar si existe la necesidad de realizar una reestructuración, rediseño o implementación de nuevos servicios que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios. La evaluación de dichos servicios deberá cumplirse cada seis meses.

**Tercera.** Se recomienda al área de recursos humanos proponer el alineamiento de la estructura organizativa para contar con planes y políticas que ayuden a optimizar la prestación del servicio.

**Cuarta.** Se recomienda al área de atención al usuario desarrollar encuestas de manera habitual para medir y evaluar el grado de aceptación del usuario con los servicios que percibe la institución pública y, en base a los resultados, tomar decisiones para mejorar los servicios.

**Quinta.** Se recomienda al área de talento humano realizar capacitaciones basados en la adquisición de conocimientos para prestar un servicio eficiente y evaluar el nivel de desempeño de los servicios prestados.

**Sexta.** Se recomienda al área de atención al usuario mejorar el servicio mediante la facilidad de acceso y comunicación con el usuario, implementando buzón de sugerencia y otras herramientas de recopilación de datos, siendo evaluadas para su respectiva mejora. Aquellas acciones contribuirán a comprender mejor las expectativas de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Alianza para el Progreso. (2019). *Plan de gobierno de la Municipalidad distrital de San Antonio 2019 – 2022 de Huarochirí: A veces y agente futura*. Biblioteca Nacional del Perú. <https://declara.jne.gob.pe/ASSETS/PLANGOBIERNO/FILEPLANGOBIERNO/9269.pdf>
- Alford, J. y O'Flynn, J. L. (2008). Public value: A stocktake of a concept. [https://crawford.anu.edu.au/pdf/staff/janine\\_oflynn/alford%20oflynn%20stocktake.pdf](https://crawford.anu.edu.au/pdf/staff/janine_oflynn/alford%20oflynn%20stocktake.pdf)
- Bautista, S. S. (2021). *Calidad del servicio y el valor público en el Centro de Salud Micaela Bastidas de Ate, 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88909>
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://9xn1.short.gy/BANMYP>
- Benito, B., Faura, U., Guillamón, M. D., y Ríos, A. M. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95-103. <https://ncedirect.com/science/article/pii/S0264275118317220>
- Chávez, S. V., y Revollo, T. C. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018. *Revista de investigación valor agregado*, 5(1), 22-39. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- Chuquitucto, C. L. (2021). Valor público y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Guadalupe. [tesis de maestría Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78086>
- Cabana, S. R., Cortés, F. H., Contreras, F. A., y Vargas, V. F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información tecnológica*, 31(2), 103-116. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200103&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200103&script=sci_arttext)

- Castellano, S., Peña, O., y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista venezolana de gerencia*, 24(86), 395-415.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Coats, D., y Passmore, E. (2008). *Public value: The next steps in public service reform*. Work Foundation.  
[http://publiccommons.ca/public/uploads/civilsociety/201\\_PV\\_public\\_service\\_reform\\_final.pdf](http://publiccommons.ca/public/uploads/civilsociety/201_PV_public_service_reform_final.pdf)
- Cole, M., y Parston, G. (2006). *Unlocking public value: A new model for achieving high performance in public service organizations*. John Wiley & Sons.  
<https://9xn1.short.gy/tJshOz>
- Defensoría del pueblo (2019). *Informe N°181: “¿Dónde va nuestra basura?”*. Página de gobierno del Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/pedimos-aumento-deinversion-para-erradicar-basurales-urbanos-y-rurales-que-contaminan-yafectan-la-salud/>
- Escobar, J. A. (2016, 28 de diciembre). *La importancia de generar valor público en las sociedades del siglo XXI*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi>
- Escobar, A. A., Rodríguez, M. P., López, B. M., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J., y Ponce, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). 3 Ciencias. <https://9xn1.short.gy/WlxyZz>
- García, J. (2015). *Gestión pública y valor público*. Actualidad empresarial, (78), 4-6. [http://aempresarial.com/web/revitem/24\\_17472\\_07084.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/24_17472_07084.pdf)
- Garrison, L. P., Pauly, M. V., Willke, R. J., y Neumann, P. J. (2018). An overview of value, perspective, and decision context—a health economics approach: an ISPOR Special Task Force report. *Value in health*, 21(2), 124-130.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1098301517338913>
- Gupta, B. N., & Gupta, N. N. (2022). *Research methodology*. SBPD Publications.  
<https://9xn1.short.gy/ol49d6>



- Gutiérrez, C.O., Ceballos, G. P., Guiñez, C. N., y Mansilla, O. K. (2020). Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Encuentros*, 18(1), 74-83. <https://9xn1.short.gy/hirXy4>
- Hartley, J., Alford, J., Knies, E., & Douglas, S. (2017). Towards an empirical research agenda for public value theory. *Public Management Review*, 19(5), 670-685.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2016.1192166>
- Hernández. S. R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México.* McGrawHill.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación científica.* Área de Innovación y Desarrollo. <https://9xn1.short.gy/v7KtBb>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación.* Plaza y Valdés.
- Hernández, S. R., Fernández, C. R., y Baptista, L. P. (2017). *Selección de la muestra.* Metodología de la investigación científica., 6 (1), 170 – 191.  
[http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf)
- Huerta, M. E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015.* [tesis de licenciatura, Universidad Mayo de San Marcos de Perú]. Repositorio Institucional UNMSM.  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>
- Instituto Federal Electoral. (2012). Valor público: una reflexión institucional. IFE. 1-53.  
<https://portalanterior.ine.mx/archivos3/portal/historico/recursos/IFEv2/CDD/CDD-estructura/DOCS/estudiovalorpublicoenelIFE.pdf>
- Jessa, F., y Uys, F. (2018). Public Value Generation. The Outcome of an Integrated Public Service System. *Administratio Publica*, 26(1), 277-305.  
[https://scholar.sun.ac.za/bitstream/handle/10019.1/105392/jessa\\_publicvalue\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://scholar.sun.ac.za/bitstream/handle/10019.1/105392/jessa_publicvalue_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Kothari, C. (2017). *Research methodology methods and techniques*. Published by New Age International (P) Ltd. <https://pdfcookie.com/documents/research-methodology-methods-and-techniques-by-cr-kothari-7rv3wzk460ld>
- Lessa, L., y Tsegaye, A. (2019). Evaluation of the public value of e-government services in Ethiopia: Case of court case management system. In *Proceedings of the 12th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 21-26. <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3326365.3326369>
- López, R., y Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. *Metodología de la investigación social cuantitativa*. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Matsumoto, N. R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_arttext)
- Manco, J. A. C. (2019). Desarrollo moral y valor público. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, (2), 34-44. <https://revista.enap.edu.pe/article/view/3473>
- MIDIS. (2021). Resolución de Dirección Ejecutiva. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. <https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/3165586-000766-2021-midis-pncm-de>
- Moore, M. H. (1998). *Gestión de extratécnica y creación de valor en el sector público*. Editorial Paidós. <https://9xn1.short.gy/hX3rBT>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Nabatchi, T. (2018). Public values frames in administration and governance. *Perspectives on Public Management and Governance*, 1(1), 59-72. <https://academic.oup.com/ppmg/article-abstract/1/1/59/4259383?login=false>

- Prebble, M. (2018). Is “we” singular? The nature of public value. *The American review of public administration*, 48(2), 103-118. <https://doi.org/10.1177/0275074016671427>
- Quevedo, S. A. (2020). Organización municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Morales, 2020. [ tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52674>
- Risco, T. K. (2019). Inversión pública y generación de valor público en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019. [ tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39556>
- Rossi, P., y Tuurnas, S. (2021) Conflicts fostering understanding of value co-creation and service systems transformation in complex public service systems. *Public Management Review*, 23(2), 254-275. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2019.1679231>
- Ronconi, L., Casazza, J. y Reese, E. (2018) La incidencia de la dotación de infraestructuras para los servicios públicos en red en el precio del suelo: evidencia del Gran Buenos Aires. *Universidad Nacional de General Sarmiento de Argentina*. <https://www.scielo.cl/pdf/eure/v44n133/0717-6236-eure-44-133-0005.pdf>
- Rosales, L. (2017). *Monografía generación del valor público*. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú.
- Rose, J., Persson, J. S., Heeager, L. T., y Irani, Z. (2015). Managing e-Government: value positions and relationships. *Information systems journal*, 25(5), 531-571. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/isj.12052>
- Rose, J., Persson, J. S., y Heeager, L. T. (2015). How e-Government managers prioritise rival value positions: The efficiency imperative. *Information polity*, 20(1), 35-59. <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip349>
- Rukanova, B., van Engelenburg, S., Ubacht, J., Tan, Y. H., Geurts, M., Sies, M., y van Dijk, D. (2023) Public value creation through voluntary business to government information sharing enabled by digital infrastructure innovations:

- a framework for analysis. *Government Information Quarterly*, 101786.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X22001228>
- Salas, L. K. (2019). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta.  
<https://ridum.umanizales.edu.co/handle/20.500.12746/3429>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021, 19 de julio). *Gestión de la calidad en el Perú: Avances y agenda futura*. Biblioteca Nacional del Perú.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf>
- Taylor, M y Wilson, J. (2019). Reasonable Expectations of Privacy and Disclosure of Health Data. *Med Law Rev* 2019;27(3):432-460 10.1093/medlaw/fwz009
- UNICEF.(2019). Progress on drinking water, sanitation and hygiene: Special focus on inequalities, 2000- 2017.<https://www.who.int/es/news-room/detail/18-06-2019-1-in-3-people-globally-do-not-have-access-to-safe-drinking-water-%E2%80%93-unicef-who>
- Ubilla, M. A., Barreno, E. R., Freire, F. O., y Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Valenzo, J. M., Lázaro, L. D., y Martínez, A. J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *Dyna*, 86(211), 64-74 <https://www.scipedia.com/public/238,295ff>
- Veliz, M. (2020). Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42697>
- Vía, P., M. (2018). Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17144>

Wahyudi, A. (2016). Value-added in Public Service Innovation: The Practice at Integrated Service Units in Pontianak Municipality and Tanah Bumbu District. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 8(1), 49-58. <https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/view/162>

Zondi, S. I. (2021). Assessment of oversight mechanisms to enhance good governance in local government: a case study of Okhahlamba Local Municipality. [Doctoral dissertation, University of Kwazulu- Natal]. Institutional Repository Kwazulu. <https://ukzn-dspace.ukzn.ac.za/handle/10413/20053>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Tabla 1**

*Matriz de consistencia*

<b>Título: Calidad del servicio y valor público en el personal administrativo en una Municipalidad distrital de Lima, 2023</b>										
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>			
<b>Problema general:</b>  ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023	<b>Hipótesis general:</b>  Existe relación entre la calidad de servicio y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023	Elementos tangibles	Equipos y tecnología	1	Escala Ordinal Likert.  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [22-51] Medio [52-80] Alto [81-110]			
				Adecuación de las instalaciones	2					
				Presentación del personal	3					
				Presentación de elementos materiales	4					
			Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	5					
				Interés	6					
				Eficacia	7					
				Eficiencia	8					
			<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				Registro de buenas prácticas	9
¿Cómo se relacionan los elementos	Determinar la relación entre los elementos	Existe relación entre los elementos	Sensibilidad	Cumplimiento de los empleados	10					

tangibles y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023?,	tangibles y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023	tangibles y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023		Control de las interacciones	11							
				Compromiso	12							
			Seguridad	Información	13,14							
				Precisión de respuesta	15							
				Confianza	16,17							
			Empatía	Capacidad de atender al usuario	18,19							
				Comprensión	20,21							
				Paciencia	22							
			Variable 2: Calidad de servicio									
			¿Cómo se relaciona la fiabilidad y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023?,	Determinar la relación entre la fiabilidad y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023	Existe relación entre fiabilidad y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023			Administrativa	Análisis operativo	23	Escala Ordinal Likert	Bajo [24-55] Medio [5688] Alto [89-120]
Planificación	24,25											
Organización	26,27,28											
Dirección	29											
Control	30,31											
						Nunca (1) Casi nunca (2)						

			Sustantiva	Verificación	32,33	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
¿Cómo se relaciona la sensibilidad y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023?	Determinar la relación entre la sensibilidad y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023,	Existe relación de la sensibilidad con el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023		Objetivos	34		
				Generación de valor	35		
				Cumplimiento	36		
				Satisfacción	37		
				Necesidades de los ciudadanos	38		
Política			Apoyo legal	39			
			Acciones	40			
			Propuestas técnicas	41			
			Expectativas	42.43			
¿Cómo se relaciona la seguridad y el valor público en el personal	, Determinar la relación entre la seguridad y el valor público en el personal	Existe relación entre la seguridad y el valor público en el personal		Cumplimiento de objetivos	44,45,46		



<p>administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023?,</p> <p>¿Cómo se relaciona la empatía y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023?</p>	<p>administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023.</p>	<p>administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023.</p> <p>Existe relación entre la empatía y el valor público en el personal administrativo en una municipalidad distrital de Lima, 2023.</p>					
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>				
<p><b>Nivel:</b> correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p>	<p><b>Población:</b> 35 trabajadores del área administrativa en una</p>	<p><b>Técnica:</b> encuesta</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p><b>Análisis descriptivo simple</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación en tablas de frecuencia y figuras</li> <li>- Interpretación de los resultados</li> </ul>				

<b>Enfoque:</b> Cuantitativo	Municipalidad distrital de Lima. <b>Muestra:</b> Censal	<b>Instrumento:</b> cuestionario de preguntas	- Conclusiones <b>INFERENCIAL:</b> Contrastación de hipótesis: Mediante el estadístico Rho de Spearman.
---------------------------------	---	--	--

**Anexo 2.** Operacionalización de las variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de la calidad de servicio*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Nivel y rango de la variable
Calidad de servicio	Matsumoto (2014) señaló que la calidad de servicio son los resultados de un determinado proceso de evaluación, donde los usuarios hacen una comparación de sus expectativas frente a sus percepciones otorgadas después del servicio	La calidad de servicio se descompone en 5 dimensiones, 18 indicadores y 22 ítems, los cuáles serán medidas mediante escala ordinal de tipo Likert	Elementos tangibles	Equipos y tecnología	1	Escala ordinal Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [16-37] Medio [38-58] Alto [69-80]
				Adecuación de las instalaciones	2		
				Presentación del personal	3		
				Presentación de elementos materiales	4		
			Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	5		
				Interés	6		
				Eficacia	7		
				Eficiencia	8		
				Registro de buenas prácticas	9		
			Sensibilidad	Cumplimiento de los empleados	10		
				Control de las interacciones	11		
				Compromiso	12,		

			Seguridad	Información	13,14		
				Precisión de respuesta	15		
				Confianza	16,17		
			Empatía	Capacidad de atender al usuario	18,19		
				Comprensión	20,21		
				Paciencia	22		

**Tabla 2**

*Operacionalización de valor público*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Nivel y rango de la variable
Valor público	Rosales (2017) mencionó que el valor público es un tipo de estructura de gestión aplicada mediante las dimensiones políticas, sustantivas y administrativas que busca una adecuada eficiencia y eficacia en cuanto a la provisión de servicios públicos brindados a la ciudadanía de un país determinado	. El valor público se descompone en 3 dimensiones, 16 indicadores y 24 ítems. Los cuáles serán medidas mediante escala ordinal de tipo Likert	Administrativa	Análisis operativo	1	Escala ordinal Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [16-37] Medio [38-58] Alto [69-80]
				Planificación	2,3		
				Organización	4,5,6		
				Dirección	7		
				Control	8,9		
			Sustantiva	Verificación	10,11		
				Objetivos	12		
				Generación de valor	13		
				Cumplimiento	14		
				Satisfacción	15		
			Política	Necesidades de los ciudadanos	16		
				Apoyo legal	17		
				Acciones	18		
				Propuestas técnicas	,19		
				Expectativas	20,21		
Cumplimiento de objetivos	22,23,24						

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario: Calidad de servicio

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

#### Escala de medición

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N o	Criterios a evaluar	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>						
1	Tiene equipos de apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
3	Los servidores tienen apariencia de pulcritud.					
4	Los elementos materiales son visualmente atractivos					
<b>Fiabilidad</b>						
6	Cuando la institución promete hacer una determinada tarea en un determinado tiempo, la realiza.					
7	Cuando un usuario tiene un problema en la institución, se muestra un sincero interés en solucionarlo					
8	La institución realiza bien el servicio en la primera instancia					
9	La institución concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.					
10	La institución insiste en mantener registros exentos de errores					

<b>Sensibilidad</b>					
1 1	Los servidores de la institución comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.				
1 2	Los servidores de la institución siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios				
1 3	Los servidores de la institución están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios				
<b>Seguridad</b>					
1 4	Está satisfecho con la información que le brinda el personal				
1 5	La institución debería actualizar la información requerida constantemente				
1 6	Existe precisión de respuesta por parte de la institución				
1 7	La información brindada a resuelto los interrogantes				
1 8	Existe confianza en el servicio que presta la institución				
<b>Empatía</b>					
1 9	Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien				
2 0	Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.				
2 1	Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.				
2 2	Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario				
2 3	Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad				

## Cuestionario: Valor público

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

### Escala de medición

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N o	Criterios a evaluar	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Administrativa</b>						
1	Se toman en cuenta todos los elementos involucrados en el proceso de gestión					
2	Se realiza un óptimo proceso de planificación, que permita conocer los objetivos a cumplir					
3	Se planifica por orden de prioridad los proyectos a desarrollar en beneficio de la población					
4	Se organiza las funciones a realizar por parte de la entidad, en el cumplimiento de los objetivos					
5	Se percibe una adecuada organización, por parte de los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones					
6	Se aprecia un compromiso constante por parte de la institución para mejorar los servicios brindados por la misma					
7	Se direcciona eficientemente las actividades ejecutadas por la institución, de manera que genere un valor positivo para la comunidad					
8	Se contrata internamente todos los procesos realizados por la entidad, en busca de la mejora continua					
9	Se realiza un proceso de control que permite cumplir con eficiencia la gestión de la institución					
<b>Sustantiva</b>						



1 0	Se verifica que se esté cumpliendo correctamente con la implementación de los servicios públicos					
1 1	Se verifica que los funcionarios cumplan eficientemente con las tareas asignadas					
1 2	La gestión realizada por la institución permite cumplir a tiempo con los objetivos					
1 3	Las estrategias implementadas por la institución permiten generar valor a la gestión.					
1 4	La institución cumple con las demandas expuestas por la sociedad					
1 5	La gestión realizada por la entidad permite satisfacer los requerimientos de la población					
1 6	Se toman en consideración las demandas de la ciudadanía para direccionar los recursos a su beneficio					
<b>Política</b>						
1 7	Los servicios implementados por la entidad, permiten brindar un apoyo legal eficiente					
1 8	Las acciones realizadas por la institución, se basan en las necesidades de la población					
1 9	Las propuestas presentadas por la entidad, fomentan el desarrollo de la comunidad.					
2 0	Los servicios implementados por la entidad cumplen las expectativas de la población					
2 1	La participación de la ciudadanía se encuentra prevista en la implementación de políticas públicas					
2 2	Considera prudente el tiempo establecido para cumplir con los objetivos propuestos					
2 3	La institución cumple con el principio de transparencia en la gestión					
2 4	La institución tiene la capacidad de cumplir con lo asignado, según el plazo					

## Anexo 4: Validez de los instrumentos de recolección de datos

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar los elementos tangibles a nivel laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos y tecnología	1 Tiene equipos de apariencia moderna	4	4	4	
Adecuación de las instalaciones	2 Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	4	4	4	
Presentación del personal	3 Los servidores tienen apariencia de pulcritud.	4	4	4	
Presentación de elementos materiales	4 Los elementos materiales son visualmente atractivos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la fiabilidad a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio	5 Cuando la institución promete hacer una determinada tarea en un determinado tiempo, la realiza.	4	4	4	
Interés	6 Cuando un usuario tiene un problema en la institución, se muestra un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	
Eficacia	7 La institución realiza bien el servicio en la primera instancia.	4	4	4	
Eficiencia	8 La institución concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.	4	4	4	
Registro de buenas prácticas	9 La institución insiste en mantener registros exentos de errores.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Sensibilidad

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la sensibilidad a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de los empleados	10 Los servidores de la institución comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	4	4	4	
Control de las interacciones	11 Los servidores de la institución siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	4	4	
Compromiso	12 Los servidores de la institución están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Seguridad

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la seguridad a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	13 Está satisfecho con la información que le brinda el personal	4	4	4	
	14 La institución debería actualizar la información requerida constantemente	4	4	4	
Precisión de respuesta	15 Existe precisión de respuesta por parte de la institución	4	4	4	
Confianza	16 La información brindada a resuelto los interrogantes	4	4	4	
	17 Existe confianza en el servicio que presta la institución	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Empatía

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la empatía a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de atender al usuario	18 Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien	4	4	4	
	19 Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.	4	4	4	
Comprensión	20 Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.	4	4	4	
	21 Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario	4	4	4	
Paciencia	22 Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNL: 10041560

**Dimensiones del instrumento: Valor público**

- Primera dimensión: Administrativa
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dimensión administrativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis operativo	1 Se toman en cuenta todos los elementos involucrados en el proceso de gestión	4	4	4	
Planificación	2 Se realiza un óptimo proceso de planificación, que permita conocer los objetivos a cumplir	4	4	4	
	3 Se planifica por orden de prioridad los proyectos a desarrollar en beneficio de la población	4	4	4	
Organización	4 Se organiza las funciones a realizar por parte de la entidad, en el cumplimiento de los objetivos	4	4	4	
	5 Se percibe una adecuada organización, por parte de los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones	4	4	4	
	6 Se aprecia un compromiso constante por parte de la institución para mejorar los servicios brindados por la misma	4	4	4	
Dirección	7 Se direcciona eficientemente las actividades ejecutadas por la institución, de manera que genere un valor	4	4	4	

positivo para la comunidad					
Control	8 Se contrala internamente todos los procesos realizados por la entidad, en busca de la mejora continua	4	4	4	
	9 Se realiza un proceso de control que permite cumplir con eficiencia la gestión de la institución	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sustantiva
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dimensión sustantiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Verificación	10 Se verifica que se esté cumpliendo correctamente con la implementación de los servicios públicos	4	4	4	
	11 Se verifica que los funcionarios cumplan eficientemente con las tareas asignadas	4	4	4	
Objetivos	12 La gestión realizada por la institución permite cumplir a tiempo con los objetivos	4	4	4	
Generación de valor	13 Las estrategias implementadas por la institución permiten generar valor a la gestión.	4	4	4	
Cumplimiento	14 La institución cumple con las demandas expuestas por la sociedad	4	4	4	
Satisfacción	15 La gestión realizada por la entidad permite satisfacer los requerimientos de la población	4	4	4	

	<b>16</b>				
Necesidades de los ciudadanos	Se toman en consideración las demandas de la ciudadanía para direccionar los recursos a su beneficio	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Política
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dimensión política

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo legal	<b>17</b> Los servicios implementados por la entidad, permiten brindar un apoyo legal eficiente	4	4	4	
Acciones	<b>18</b> Las acciones realizadas por la institución, se basan en las necesidades de la población	4	4	4	
Propuestas técnicas	<b>19</b> Las propuestas presentadas por la entidad, fomentan el desarrollo de la comunidad.	4	4	4	
Expectativas	<b>20</b> Los servicios implementados por la entidad cumplen las expectativas de la población	4	4	4	
	<b>21</b> La participación de la ciudadanía se encuentra prevista en la implementación de políticas públicas	4	4	4	
Cumplimiento de objetivos	<b>22</b> Considera prudente el tiempo establecido para cumplir con los objetivos propuestos	4	4	4	
	<b>23</b> La institución cumple con el principio de transparencia en la gestión	4	4	4	
	<b>24</b> La institución tiene la capacidad de cumplir con lo asignado, según el plazo	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: [10041560](#)

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar los elementos tangibles a nivel laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos y tecnología	1 Tiene equipos de apariencia moderna	4	4	4	
Adecuación de las instalaciones	2 Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	4	4	4	
Presentación del personal	3 Los servidores tienen apariencia de pulcritud.	4	4	4	
Presentación de elementos materiales	4 Los elementos materiales son visualmente atractivos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la fiabilidad a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio	5 Cuando la institución promete hacer una determinada tarea en un determinado tiempo, la realiza.	4	4	4	
Interés	6 Cuando un usuario tiene un problema en la institución, se muestra un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	
Eficacia	7 La institución realiza bien el servicio en la primera instancia.	4	4	4	
Eficiencia	8 La institución concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.	4	4	4	
Registro de buenas prácticas	9 La institución insiste en mantener registros exentos de errores.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la sensibilidad a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de los empleados	10 Los servidores de la institución comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	4	4	4	
Control de las interacciones	11 Los servidores de la institución siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	4	4	
Compromiso	12 Los servidores de la institución están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la seguridad a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	13 Está satisfecho con la información que le brinda el personal	4	4	4	
	14 La institución debería actualizar la información requerida constantemente	4	4	4	
Precisión de respuesta	15 Existe precisión de respuesta por parte de la institución	4	4	4	
Confianza	16 La información brindada a resuelto los interrogantes	4	4	4	
	17 Existe confianza en el servicio que presta la institución	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la empatía a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de atender al usuario	18 Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien	4	4	4	
	19 Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.	4	4	4	
Comprensión	20 Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.	4	4	4	
	21 Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario	4	4	4	
Paciencia	22 Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNL: 70304870

**Dimensiones del instrumento:** Valor público

- Primera dimensión: Administrativa
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dimensión administrativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis operativo	1 Se toman en cuenta todos los elementos involucrados en el proceso de gestión	4	4	4	
Planificación	2 Se realiza un óptimo proceso de planificación, que permita conocer los objetivos a cumplir	4	4	4	
	3 Se planifica por orden de prioridad los proyectos a desarrollar en beneficio de la población	4	4	4	
Organización	4 Se organiza las funciones a realizar por parte de la entidad, en el cumplimiento de los objetivos	4	4	4	
	5 Se percibe una adecuada organización, por parte de los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones	4	4	4	
	6 Se aprecia un compromiso constante por parte de la institución para mejorar los servicios brindados por la misma	4	4	4	
Dirección	7 Se direcciona eficientemente las actividades ejecutadas por la institución, de manera que genere un valor	4	4	4	

positivo para la comunidad					
Control	8 Se contrata internamente todos los procesos realizados por la entidad, en busca de la mejora continua	4	4	4	
	9 Se realiza un proceso de control que permite cumplir con eficiencia la gestión de la institución	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sustantiva
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dimensión sustantiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Verificación	10 Se verifica que se esté cumpliendo correctamente con la implementación de los servicios públicos	4	4	4	
	11 Se verifica que los funcionarios cumplan eficientemente con las tareas asignadas	4	4	4	
Objetivos	12 La gestión realizada por la institución permite cumplir a tiempo con los objetivos	4	4	4	
Generación de valor	13 Las estrategias implementadas por la institución permiten generar valor a la gestión.	4	4	4	
Cumplimiento	14 La institución cumple con las demandas expuestas por la sociedad	4	4	4	
Satisfacción	15 La gestión realizada por la entidad permite satisfacer los requerimientos de la población	4	4	4	



	<b>16</b>				
Necesidades de los ciudadanos	Se toman en consideración las demandas de la ciudadanía para direccionar los recursos a su beneficio	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Política
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dimensión política

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo legal	<b>17</b> Los servicios implementados por la entidad, permiten brindar un apoyo legal eficiente	4	4	4	
Acciones	<b>18</b> Las acciones realizadas por la institución, se basan en las necesidades de la población	4	4	4	
Propuestas técnicas	<b>19</b> Las propuestas presentadas por la entidad, fomentan el desarrollo de la comunidad.	4	4	4	
Expectativas	<b>20</b> Los servicios implementados por la entidad cumplen las expectativas de la población	4	4	4	
	<b>21</b> La participación de la ciudadanía se encuentra prevista en la implementación de políticas públicas	4	4	4	
Cumplimiento de objetivos	<b>22</b> Considera prudente el tiempo establecido para cumplir con los objetivos propuestos	4	4	4	
	<b>23</b> La institución cumple con el principio de transparencia en la gestión	4	4	4	
	<b>24</b> La institución tiene la capacidad de cumplir con lo asignado, según el plazo	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 70304870

**Dimensiones del instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar los elementos tangibles a nivel laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos y tecnología	1 Tiene equipos de apariencia moderna	4	4	4	
Adecuación de las instalaciones	2 Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	4	4	4	
Presentación del personal	3 Los servidores tienen apariencia de pulcritud.	4	4	4	
Presentación de elementos materiales	4 Los elementos materiales son visualmente atractivos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la fiabilidad a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio	5 Cuando la institución promete hacer una determinada tarea en un determinado tiempo, la realiza.	4	4	4	
Interés	6 Cuando un usuario tiene un problema en la institución, se muestra un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	
Eficacia	7 La institución realiza bien el servicio en la primera instancia.	4	4	4	
Eficiencia	8 La institución concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.	4	4	4	
Registro de buenas prácticas	9 La institución insiste en mantener registros exentos de errores.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la sensibilidad a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de los empleados	10 Los servidores de la institución comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	4	4	4	
Control de las interacciones	11 Los servidores de la institución siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	4	4	
Compromiso	12 Los servidores de la institución están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la seguridad a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	13 Está satisfecho con la información que le brinda el personal	4	4	4	
	14 La institución debería actualizar la información requerida constantemente	4	4	4	
Precisión de respuesta	15 Existe precisión de respuesta por parte de la institución	4	4	4	
Confianza	16 La información brindada a resuelto los interrogantes	4	4	4	
	17 Existe confianza en el servicio que presta la institución	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la empatía a nivel laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de atender al usuario	18 Al hablar de comprensión por el servidor, usted se siente bien	4	4	4	
	19 Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto.	4	4	4	
Comprensión	20 Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario.	4	4	4	
	21 Debe mantenerse una buena comprensión entre el servidor y el usuario	4	4	4	
Paciencia	22 Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 42054570

**Dimensiones del instrumento: Valor público**

- Primera dimensión: Administrativa
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dimensión administrativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis operativo	1 Se toman en cuenta todos los elementos involucrados en el proceso de gestión	4	4	4	
Planificación	2 Se realiza un óptimo proceso de planificación, que permita conocer los objetivos a cumplir	4	4	4	
	3 Se planifica por orden de prioridad los proyectos a desarrollar en beneficio de la población	4	4	4	
Organización	4 Se organiza las funciones a realizar por parte de la entidad, en el cumplimiento de los objetivos	4	4	4	
	5 Se percibe una adecuada organización, por parte de los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones	4	4	4	
	6 Se aprecia un compromiso constante por parte de la institución para mejorar los servicios brindados por la misma	4	4	4	
Dirección	7 Se direcciona eficientemente las actividades ejecutadas por la institución de manera que genere un valor positivo para la comunidad	4	4	4	
Control	8 Se contrata internamente todos los procesos realizados por la entidad, en busca de la mejora continua	4	4	4	
	9 Se realiza un proceso de control que permite cumplir con eficiencia la gestión de la institución	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sustantiva
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dimensión sustantiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Verificación	10 Se verifica que se esté cumpliendo correctamente con la implementación de los servicios públicos	4	4	4	
	11 Se verifica que los funcionarios cumplan eficientemente con las tareas asignadas	4	4	4	
Objetivos	12 La gestión realizada por la institución permite cumplir a tiempo con los objetivos	4	4	4	
Generación de valor	13 Las estrategias implementadas por la institución permiten generar valor a la gestión.	4	4	4	
Cumplimiento	14 La institución cumple con las demandas expuestas por la sociedad	4	4	4	
Satisfacción	15 La gestión realizada por la entidad permite satisfacer los requerimientos de la población	4	4	4	

	<b>16</b>				
Necesidades de los ciudadanos	Se toman en consideración las demandas de la ciudadanía para direccionar los recursos a su beneficio	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Política

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la dimensión política

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo legal	<b>17</b> Los servicios implementados por la entidad, permiten brindar un apoyo legal eficiente	4	4	4	
Acciones	<b>18</b> Las acciones realizadas por la institución, se basan en las necesidades de la población	4	4	4	
Propuestas técnicas	<b>19</b> Las propuestas presentadas por la entidad, fomentan el desarrollo de la comunidad.	4	4	4	
Expectativas	<b>20</b> Los servicios implementados por la entidad cumplen las expectativas de la población	4	4	4	
	<b>21</b> La participación de la ciudadanía se encuentra prevista en la implementación de políticas públicas	4	4	4	
Cumplimiento de objetivos	<b>22</b> Considera prudente el tiempo establecido para cumplir con los objetivos propuestos	4	4	4	
	<b>23</b> La institución cumple con el principio de transparencia en la gestión	4	4	4	
	<b>24</b> La institución tiene la capacidad de cumplir con lo asignado, según el plazo	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 70304870

## Anexo 5. Modelo del consentimiento o asentamiento informado UCV

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 06 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Sixto Wilder Cuya Carhuamaca

Alcalde

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA CRUZ DE COCACHACRA

Nº de Carta : 014 - 2023 - UCV - VA - EPG - F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 04 de mayo del 2023



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **WILSON ORE ANGEL DAVID**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"CALIDAD DEL SERVICIO Y VALOR PÚBLICO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

**Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar**

Jefe de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate

## Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable: Calidad de servicio

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	22

RELIABILITY

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22  
 /SCALE('Variable: calidad de servicio') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Fiabilidad**

Escala: Variable: calidad de servicio

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	22

Variable: Valor público

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	24

RELIABILITY

/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P010 P011 P012 P013 P014 P015 P016 P017 P018 P019  
 P020 P021 P022 P023 P024  
 /SCALE('Variable: valor público') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Fiabilidad**

Escala: Variable: valor público

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	24

## Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**SANTA CRUZ DE COCACHACRA**  
**HUAROCHIRI - REGIÓN LIMA**



N° EXP. 706-2023

**AUTORIZACIÓN MUNICIPAL N°065-GM-2023/MDSCC-HRI**

EL GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA CRUZ DE COCACHACRA – PROV. HRI - DPTO LIMA

**VISTO** : EL EXPEDIENTE N° 706-2023, solicitado por la Dra. Clementa Castillo Consuelo Del Pilar Jefa de la escuela de Progrado – Campus Lima Alta. Solicitando autorización para realizar investigación de fecha 10 de mayo del 2023.

**AUTORIZA** : La Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Cocachacra, habiendo constatado el expediente administrativo, se determina lo siguiente:

**AUTORIZA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN LA INSTITUCIÓN MUNICIPAL**

Se otorga autorización para investigación, referente al Título de la investigación: "CALIDAD DEL SERVICIO Y VALOR PÚBLICO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA 2023". Con el compromiso de quedar una copia de la investigación del estudiante: **WILSON ORE ANGEL DAVID** con fines de verificación del resultado de la investigación.

La Gerencia dentro de sus facultades en el artículo 27. De la ley orgánica de municipalidades 27972. Se le otorga el permiso solicitado, quedando bajo compromiso de lo solicitado.

Santa Cruz de Cocachacra, 17 de mayo del 2023

**Alentamiento**

Cos/ Secretaria General



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SANTA CRUZ DE COCACHACRA  
DRA. SANDY MARCELA GONZALEZ  
GERENTE MUNICIPAL

v. Miguel Grau N° 184 - Cocachacra Km. 53 C. Central  
tH.: 244 0015 - 376 1513  
U.C. 20189602571  
correo: cocachacramunicipalidad@gmail.com  
facebook: municipalidad distrital de santa cruz de cocachacra

*¡ Cocachacra el mejor clima del Perú y del Mundo!*





2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4									
3	5	5	5	4	1	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	2	5	2	4				
3	4	3	4	3	2	3	4	2	2	4	2	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3						
5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3						
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	4	2	3	4	4	4					
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3				
3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	1	3	2	1	1	3	3	1	5	4	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	5	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3		
1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	5	3	3	1	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	3	4	3	2	1	1	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	2	3	3	3	3	3		

