



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calidad de atención y valor público en una Municipalidad Provincial de
la Región San Martín, 2024

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

AUTOR:

Flores Ramírez, Riddley Jhonatan (orcid.org/0009-0001-8563-4787)

ASESORES:

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

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL , SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Calidad de atención y valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.", cuyo autor es FLORES RAMÍREZ RIDDLEY JHONATAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 30- 07-2024 23:15:34
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 31-07-2024 07:18:11

Código documento Trilce: TRI - 0839468





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FLORES RAMÍREZ RIDDLEY JHONATAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.", 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
RIDDLEY JHONATAN FLORES RAMÍREZ DNI: 47822462 ORCID: 0009-0001-8563-4787	Firmado electrónicamente por: RFLORESRA1493 el 03-07-2024 22:26:36

Código documento Trilce: TRI - 0792155

Dedicatoria

Dedicado a mis padres por su apoyo constante en todo momento de mi vida, a mis amigos y familiares que de alguna u otra manera fueron parte de este logro.

Riddley Jhonatan

Agradecimiento

Agradecido con Dios por brindarme la luz de vida, salud, y brindarme unos grandiosos padres que estuvieron para mí en todo momento, a mis docentes y a la universidad por hacerme sentir cómodo en todo momento.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor/ autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	177
III. RESULTADOS	221
IV. DISCUSIÓN	277
V. CONCLUSIONES	311
VI. RECOMENDACIONES.....	322
REFERENCIAS	333
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la calidad de atención y sus dimensiones.....	221
Tabla 2. Nivel de valor público y sus dimensiones.	222
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	233
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público.	244
Tabla 5. Relación entre la calidad de atención y el valor público.....	255

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la calidad de atención y el valor público. ..266

Resumen

La investigación se vincula con los 17 ODS y el objetivo 10 que trata de la reducción de las desigualdades y su meta 10.3, que contempla aquellas actividades para generar un ambiente de inclusión, tuvo como objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024. La investigación fue tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, no experimental, enfoque cuantitativo y de corte transversal, cuya muestra fue de 261 usuarios. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la variable calidad de atención y sus dimensiones es medio; igual manera el nivel de la variable valor público y sus dimensiones es medio. Concluyendo que, existe relación positiva moderada y significativa entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.679, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de la investigación, además, el coeficiente de determinación fue 46,10 % de variabilidad entre variables.

Palabras clave: Calidad, atención, valor público.

Abstract

The research is linked to the 17 SDG and objective 10, which deals with the reduction of inequalities, and its goal 10.3, which contemplates those activities to generate an environment of inclusion, had the objective of determining the relationship between the quality of care and the public value in a Provincial Municipality of the San Martín Region, 2024. The research was basic, correlational descriptive level, non-experimental, quantitative and cross-sectional approach, whose sample was 261 users. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of the quality of care variable and its dimensions is medium; Likewise, the level of the public value variable and its dimensions is medium. Concluding that, there is a moderate and significant positive relationship between the quality of care and public value in a Provincial Municipality of the San Martín Region, 2024, through the statistical analysis of the Spearman Rho correlation coefficient, a coefficient of 0.679 was reached, and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis, in addition, the coefficient of determination was 46.10% of variability between variables.

Keywords: Quality, attention, public value.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, se expusieron los objetivos para propiciar el desarrollo ordenado contemplando las necesidades de todos, de modo que se entreguen las oportunidades bajo conceptos de equidad. Por ello, se vincula con los 17 ODS y el objetivo 10 “Reducción de las desigualdades” es su meta. La meta 10.3, contempla aquellas actividades para generar un ambiente de inclusión social (FAO, 2021). Dentro de lo anterior, contempla que al menos en 40% de la población no ha incrementado sus ingresos para costear sus necesidades (ONU, 2022). Es por ello, que los ODS permiten que las acciones de los gobiernos se encuentren enlazadas hacia aquellos objetivos mundiales para facilitar una contribución contundente que se vea reflejada en la disminución los principales padecimientos.

En el caso del gobierno de España por medio de la implementación de mecanismos estratégicos alineados a los ODS posibilita la entrega de servicios de calidad mediante el uso de mecanismos para el acercamiento hacia la población que verdaderamente lo necesita (UNESCO, 2021). Si bien estas iniciativas facilitan la incorporación de la ciudadanía hacia el uso eficiente de los servicios estatales, aún falta incursionar en enfoques de inclusión para incorporar beneficiarios con habilidades diferentes (ONU, 2022). Al no contar con un buen manejo de los recursos, los servicios no pueden ser desarrollados equitativamente, debido a que estos fondos son desviados (Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025, 2023). Es por ello que la fiscalización debe ser oportuna y constante para lograr que los servicios se entreguen.

La digitalización ha abierto un camino maravilloso para poder expandir la prestación de los servicios estatales; sin embargo, la falta de preparación de las entidades no permite que cobre mayor relevancia a diferencia del sector privado donde se emplea ampliamente esta herramienta (Cordery y Hay, 2019). La calidad que las entidades atienden las necesidades del usuario no es la adecuada, debido a que se evidencian falencias como la impertinencia, la poca práctica de empatía para comprender los problemas (Ferry et al.,

2019). La incorporación del valor público busca consagrarse como una herramienta que brinde realce a los servicios (Cui y Osborne, 2023). Dentro de ello, se establece la ausencia de una figura estatal que permita impulsar el mejoramiento de los servicios esenciales.

En el Perú la administración estatal busca modernizar los procesos con miras al incremento de la calidad, se considera que aún hay mucho que trabajar, toda vez que las desigualdades y la corrupción están a la orden del día, generando una afección de S/ 24 268 durante el 2023 (Eriksson et al., 2020). Todo ello fomenta la interrogante para determinar si realmente el estado contribuye con el valor público necesario para generar la satisfacción del usuario (Patrucco y Dimand, 2022). A pesar del despliegue de recursos estatales para mejorar los servicios, muchos de estos proyectos no lograron el éxito debido a que los encargados de su administración no estuvieron comprometidos con su funcionamiento y la búsqueda del bien social (Mazzucato y Ryan-Collins, 2022). Es por ello que, para el mejoramiento de los servicios, no solo se debe invertir, sino también fiscalizar para que se cumplan los parámetros de calidad necesarios.

En la región San Martín, aún no se han podido dar soluciones a los ciudadanos, que muchas veces causan discrepancias internas, la atención de sus necesidades no es la adecuada, sobre todo cuando se trata de trámites documentarios, los cuales, son demorados, no reciben las orientaciones, además no optimiza la calidad de servicio, ya que no aplican estrategias que respondan hacia un óptimo servicio, no brindando un adecuado valor público de los servicios brindados, además, la institución no facilita el incremento del valor público por parte del desempeño de los funcionarios, porque no cuenta con la eficiencia necesaria para hacerlo, empezando por el desconocimiento y la ausencia del compromiso que debería asumir el personal para hacerle frente a los desafíos que necesitan atenderse para la sociedad.

Por ello, el problema general fue, ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de

atención?, ¿Cuál es el nivel de valor público? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público?

En cuanto a la justificación fue conveniente, porque se brindó un diagnóstico para que los directivos mejoren sus actividades diarias y brindar un adecuado servicio a la sociedad, relevancia social, permitió brindar la cobertura a los usuarios brindando atenciones oportunas ante sus dudas y consultas, en cuanto al valor teórico, se hizo uso de teorías y enfoques teóricos que ayudaron a la descripción óptima del tema, sobre las implicancias prácticas, se efectuaron recomendaciones para el mejoramiento de la institución por medio de la acción de los dirigentes; sobre la utilidad metodológica, por medio de los instrumentos, la entidad pudo supervisar el desempeño respecto al tema.

Como objetivo general tuvimos: Determinar la relación entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024. Como objetivos específicos: Identificar el nivel calidad de atención; Identificar el nivel de valor público; establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público.

En lo concerniente a los trabajos previos se incorporó a Salgado-Araujo y Gerónimo-Castillo (2021); Cabana et al. (2020); Parrado y Reynaers (2021) concluyeron que, promedio de diversos instrumentos como los contratos, las instituciones tienen la facultad de realizar la determinación de las cláusulas para que los servicios se entreguen adecuadamente bajo el cumplimiento de las normativas, es por ello que se considera como un elemento fundamental para garantizar la eficiencia y la eliminación de conflictos que puedan presentarse cuando no se cumplen los estándares exigidos por la normativa y al mismo tiempo por los usuarios, tal como, lo demandan sus derechos, es decir, cuando no se logra generar el valor público necesario. Resulta pertinente la identificación de los problemas suscitados respecto al proceso de generación de valor para determinar soluciones.

Asimismo, se cita a Fabian-Sanchez et al. (2022); Islas-Cerón et al. (2020); Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), concluyeron que, resulta necesario la

identificación de las estrategias pertinentes que permitan abordar un análisis de los problemas representativos que presenta la institución para la atención adecuada de los usuarios, debido a que la gran mayoría de ellos han reportado inconsistencias para la atención respectiva de sus necesidades, generalmente cuando se trata de trámite documentarios, consultas médicas, entre otros que se consideran como relevantes, identificar falencias para estipular la solución que sea pertinente. La actuación de las autoridades permitirá desarrollar adecuadamente de necesidades y la solución correspondiente para mejorar la atención.

Finalmente, Concha-Bendezú et al. (2022); Araujo-Verde (2022); Vasquez-Sajamí et al. (2021), concluyendo que, al haber encontrado un coeficiente de Pearson igual a 0,880 se determinó que las variables estudiadas presenta una correlación, lo mismo que conllevó a establecer la preponderancia que debe tomarse respecto a la determinación de procedimientos estratégicos para atender las necesidades de los ciudadanos, lo cual permitirá proyectar un valor público eficiente en congruencia con lo que establece las exigencias estatales dentro de las normativas vigentes; asimismo se estableció la necesidad de optimizar los servicios para que estos presenten la calidad necesaria y la rapidez pertinente. Es por ello, la consideración de todos los factores influyentes sobre la atención del público resulta fundamental para poder determinar sus necesidades y los procedimientos de mejora necesarios.

En cuanto a las teorías de la variable calidad de atención se consideró a: Teorías de la calidad de Feigenbaum, contempla que el mejoramiento de la calidad debe ser considerada como objetivo esencial de las organizaciones para propiciar los resultados adecuados (Chacón-Cantos y Rugel-Kamarova, 2018). Asimismo, la teoría de las capacidades de amartya sen, permite desarrollar las capacidades institucionales de acuerdo a los factores positivos que permitan incrementar la captación de las necesidades del público (Urquijo-Angarita, 2014). Además, modelos y teorías para la atención de Broadbent, permite desarrollar diversos modelos para mejorar la atención del público y en base a su perfil y necesidades (Elers-Mastrapa et al., 2020). Estas

teorías no solamente permiten el entendimiento de la importancia de la atención hacia el usuario, además, facilitan la implementación de estrategias.

En tanto la variable calidad de atención fue definida como la eficiencia con la cual, las entidades realizan la atención de las necesidades del público para entregar los servicios o productos que estos demandan para eliminar una problemática (Hernández et al., 2017). Posiblemente se trate de uno de los elementos fundamentales para la prestación de servicios u otros alcances organizacionales, debido a que es aquel factor principal que conlleva a la satisfacción; el mejoramiento de la atención no solo debe responder a una necesidad para mejorar la imagen institucional, sino también para posibilitar que el usuario se sienta satisfecho y obtenga la solución que requiere para sus necesidades (Sugey-Montoya et al., 2023). De esta manera, se centra en la atención, permite que las organizaciones mejoren la satisfacción del usuario.

Las organizaciones sin importar el rubro al que estén dedicados, deben conocer principalmente cuáles son las percepciones de su público respecto a la atención que espera recibir, la cual permitirá desarrollar aquellos lineamientos estratégicos para cumplir con estos estándares; mientras mayor sea la eficiencia institucional para determinar las percepciones del público, mayores serán las posibilidades de generar una satisfacción congruente con sus necesidades para dar lugar a experiencias positivas (Muñoz-Díaz y Rabanaque, 2023). Por lo que, se determina la participación de una amplia cantidad de elementos que participan coherentemente.

En tanto, muchas veces la falta de gestión ha dificultado el proceso de desarrollo de las actividades, lo cual ha sido un problema para afrontar los riesgos internos de la entidad; por lo tanto, ante esto no sea logrado efectuar un buen nivel de atención, lo que generó insatisfacción y mal imagen institucional. Por otro lado, es necesario la aplicación de estrategias para afrontar las deficiencias que cuenta la entidad, con el fin de poder mantener un buen nivel de desarrollo económico en función a los servicios que brindan (Sevilla-Sánchez y Tuset-Creus, 2020).

Además, es importante mantener una atención de calidad por parte de las entidades para ver reflejada la satisfacción de las personas de acuerdo con los servicios que se brindan; de tal manera, se logre ver una buena estabilidad. En tanto, es importante mantener la capacitación al personal para poder efectuar una atención ligado a las perspectivas de los usuarios, ya que muchos buscan obtener satisfacción de acuerdo al trato brindado, lo cual todo esto refleja una buena imagen institucional (Aliaga -Díaz y Alcas-Zapata, 2021).

Por otro lado, las organizaciones necesitan comprender las necesidades del público al cual esta direccionado sus actividades, lo cual facilitará la identificación de los medios más adecuados para cumplir con esta misión (Martin-Conde et al., 2022). Se debe resaltar que la atención apropiada no solamente involucra el trato amable, sino también la predisposición para atender asertivamente sus necesidades y transmitir la confianza necesaria para direccionar la solución (Sevilla-Sánchez y Tuset-Creus, 2020). Por otro lado, el direccionamiento organizacional debe estar centrado en generar el mejor espacio posible para que su público se sienta satisfecho con la atención (Saraiva-Aguar y Salmazo-da Silva, 2022). Cuando los colaboradores están conscientes, generan valor, se incrementa las probabilidades de lograr la satisfacción en el público.

La atención ha evolucionado desde una visión inicial, debido a que se procura un determinado fin para asegurar el servicio que recibe de una forma eficiente, segura y racional (de Carvalho-Fontes y Andrade-Setenta, 2021). Muchas veces las organizaciones se han preocupado por desarrollar procedimientos internos para proporcionar servicios o productos altamente competitivos, pero han descuidado el perfeccionamiento de la capacidad del personal para atender al público (Sugey-Montoya et al., 2023). Es por ello que se considera la congruencia como la calidad de atención que debe acompañar la experiencia hacia el usuario (Aliaga -Díaz y Alcas-Zapata, 2021). En función a ello, se establece que las organizaciones deben marcar un punto de congruencia estratégica para facilitar la generación de resultados apropiados con lo que el público requiere.

La integración de herramientas como la capacitación a los colaboradores de esta área, permitirá complementar el ciclo de generación de experiencias positivas hacia el público, debido a que permitirá incrementar las posibilidades de una comunicación coherente para atender el requerimiento de las personas; es lamentable que, en el sector estatal, este procedimiento haya sido ampliamente descuidado por las autoridades debido a que no considera la importancia de generar una atención óptima; además, cuando la calidad de la atención no es la adecuada, las experiencias en el público no serán suficientes para generar la satisfacción que promueva la transmisión de una imagen positiva (Ibáñez-Almudena et al., 2024). La búsqueda de la integración de herramientas para mejorar la atención debe ser constante y equilibrada.

La forma en como las organizaciones atienden las necesidades de su público, es considerada como la mejor carta de presentación debido a que transmite la confianza y al mismo tiempo el compromiso con la cual se hacen cargo de las necesidades de su público (Sugey-Montoya et al., 2023). Antiguamente la atención del usuario era considerada como una etapa complementaria del ciclo productivo, sin embargo, actualmente se ha convertido en pieza fundamental para proyectar la competitividad organizacional; de esta manera, la atención debe ser desarrollada con eficiencia por personal capacitado y calificado (Cusihuaman-Lope et al., 2023). No se trata de una etapa aislada, sino de una parte en la cual, se puede realzar el valor de las prestaciones extendidas por las organizaciones hacia su público para solucionar los problemas que estos presentan.

Entre los elementos que marcan la posibilidad de implementar la eficiencia de la institución para generar una atención apropiada, se encuentra la capacitación constante de sus colaboradores no solo en técnicas de atención, sino también en la identificación del valor de cada servicio (Muñoz-Díaz y Rabanaque, 2023). Es por ello, las instituciones deben garantizar la incorporación de personal calificado y comprometido con la realización de sus responsabilidades bajo el cumplimiento de altos estándares, teniendo en cuenta que cada uno de ellos desempeña un rol fundamental para atender las necesidades del usuario. No sólo se trata de una etapa final en la cual las

organizaciones realizan entrega del servicio, sino que también consiste en la generación de valor agregado través de ello (Sugey-Montoya et al., 2023).

Para comprender la importancia sobre la prestación de una atención de calidad, es necesario comprender principalmente las necesidades y opiniones del público, las cuales definirán las nociones básicas con la cual perciben el compromiso institucional para atender sus necesidades; el foco principal del mejoramiento de la atención debe estar centrada en generar la satisfacción mediante la comprensión de los requerimientos fundamentales del público, debido a que son ellos quienes finalmente califican la forma en la cual la institución ha procedido con la solución de los problemas presentados (Muñoz-Díaz y Rabanaque, 2023). La generación del valor adecuado mediante la atención, provoca el crecimiento organizacional (Aliaga -Díaz y Alcas-Zapata, 2021). Es preciso comprender que el usuario debe ser tratado con respeto, dentro del cual se encuentra la atención de calidad.

Dentro de este contexto, el personal designado por parte de las municipalidades para abordar la atención hacia los ciudadanos, debe comprender que estos tienen el derecho fundamental para acceder a los servicios juntamente con los procedimientos de consulta, por lo que es necesario desarrollar una atención congruente y amable aplicando concepto de empatía donde se pueda comprender los requerimientos de forma competitiva para que a partir de ellos se pueda abordar la recomendación pertinente de los servicios que mejor se adapten a sus necesidades, con lo cual no solamente se logrará la satisfacción sino que también se acrecentará la imagen positiva de la institución debido a que esta experiencia será compartida con otras personas para que a partir de ellos se vaya formando un panorama positivo donde se involucre la eficiencia y la competitividad para atender al ciudadano bajo el cumplimiento de los parámetros de calidad y otras estandarizaciones que se encuentran en el ámbito público (Aliaga -Díaz y Alcas-Zapata, 2021).

Por otro lado, muchas veces las instituciones han descuidado la calidad en la atención por lo que no han capacitado a sus colaboradores para atender

adecuadamente al público, provocando diversas afecciones que no solamente involucran la pérdida de institucionalidad sino que también han generado sanciones relevantes cuando los usuarios han emprendido el proceso legal debido a que tienen el derecho de realizarlo; es por ello que se debe realizar la selección cuidadosa de los profesionales que se encuentran en el área de atención debido a que estos deben tener los conocimientos acerca de estrategias de atención además de la comunicación asertiva para hacer posible una atención competitiva donde los problemas personales se dejen de lado y solamente estén centrados en atender en óptimas condiciones al ciudadano, es decir, también se debe capacitar en temas de inteligencia emocional para separar las diferentes situaciones negativas que se puedan presentar dentro del trabajo (Cuellar-de-la-Cruz, 2021).

Lamentablemente algunas instituciones no consideran la importancia de la atención al usuario, por lo que designan personas que no están capacitadas y no cumplen el perfil de vocación de servicio para lograr una atención competitiva, dentro de ello también se encuentran los favores políticos que imperan en las instituciones por medio del cual las autoridades designan personas para cubrir puestos a pesar de que no cuentan con las condiciones intangibles como los conocimientos y las habilidades duras para afrontar los desafíos que implica este puesto; es por ello que dentro de este contexto se debe realizar una evaluación estratégica de las capacidades humanas para comprender las necesidades de los demás y en base a ello considerar la designación de elementos que ayuden a brindar una salida congruente, lo cual ayudará a generar una relación relevante entre el usuario y la institución debido a que se observará el cumplimiento de las responsabilidades estatales juntamente con el respeto al ciudadano (Cusihuaman-Lope et al., 2023).

Bajo este devenir, el mejoramiento de la calidad de atención en las instituciones demanda un gasto financiero debido a que implica no solamente la capacitación de los colaboradores en estas áreas sino que también implica la obtención de recursos tecnológicos que pueden ser utilizados para agilizar el proceso de atención, tomando en cuenta que más allá de brindar un trato amable, también se requiere el recorte en los tiempos de espera los cuales

son muy valiosos y necesitan ser aprovechados al máximo nivel, es por ello que dependiendo de la envergadura institucional y los servicios que presta, se pueden obtener equipos especializados para mejorar el desempeño del personal haciendo posible que los usuarios tengan una mejor experiencia al momento de acceder a los puestos de atención ya sea para requerir información u obtener productos que le corresponden, es decir, la comprensión de la responsabilidad institucional para abordar el mejoramiento continuo en la atención, ayudará a separar los recursos para que sean utilizados de manera transparente (Cusihuaman-Lope et al., 2023).

Además, las autoridades deben tomar en cuenta que la integración de estrategias para mejorar la calidad de la atención no solamente está relacionado con la digitalización debido a que existen servicios que solamente pueden ser proporcionados de manera presencial porque sus características lo ameritan, es por ello que deben abordar el diferenciamiento entre estos aspectos para que las estrategias de mejoramiento ayuden a generar resultados relevantes y congruentes con la problemática identificada; esta acotación se realiza debido a que muchas instituciones únicamente con la finalidad de generar inversión para cumplir con las metas estipuladas, realizan la designación de proyectos pero estos no tienen un impacto significativo debido a que no han estado fundamentados en necesidades reales, por lo que se consideran como gastos innecesarios que únicamente provocan atraso al crecimiento social y económico, para lo cual se deben agudizar los mecanismos de control (Muñoz-Díaz y Rabanaque, 2023).

Un buen punto de partida para el mejoramiento de la calidad de la atención es recurriendo hacia la opinión de los ciudadanos que han accedido a los servicios con anterioridad en las instituciones, los cuales podrán emitir sus valoraciones en base a diversos criterios e indicadores donde determinarán aquellos puntos de mejora que necesitan ser fortalecidos, los mismos que pueden involucrar al desempeño del personal mediante la comunicación, la empatía, así como también puede involucrar la infraestructura institucional, de modo que el despliegue de los recursos para el mejoramiento no esté basado en condiciones empíricas sino que estén fundamentados en datos reales

proporcionados por el público para abordar el mejoramiento congruente que ayudará a generar una mayor aceptación y sobre todo permitirá mayor satisfacción (Muñoz-Díaz y Rabanaque, 2023).

La responsabilidad de mejoramiento en la calidad de la atención recae sobre todas las instituciones que forman parte del ámbito estatal, por lo que se requiere el compromiso óptimo por parte de las autoridades además de la transparencia en la utilización de los recursos debido a que muchas veces existen designaciones que no son utilizadas para este fin debido a que son utilizadas para fines externos que no son congruentes con la función estatal, para ello también se debe considerar los mecanismos de control para garantizar que estos procedimientos cumplan sus objetivos en tiempo y forma, es decir, buscar el aprovechamiento óptimo en todos los sentidos (Sugey-Montoya et al., 2023).

Los usuarios deben ser atendidos adecuadamente en cualquier tipo de servicio que soliciten a las entidades, las cuales tienen la responsabilidad de brindar una atención concordante con lo que establece la normativa y los derechos del usuario; considerando la determinación de los procedimientos para realizar la atención del público, se debe considerar cada uno de los lineamientos estipulados para generar la atención oportuna (Cusihuaman-Lope et al., 2023). Además, deben existir protocolos estratégicos para la atención adecuada cuando se trata de emergencias en la cual la vida debe estar por encima de todo; concordante ello, se rescata que las instituciones deben buscar en todo momento la entrega de buena atención.

Para poder desarrollar los servicios, las organizaciones deben comprender la necesidad de fortalecer su estructura interna respecto a los recursos físicos utilizados y también los humanos; además, la atención es el reflejo, la cual las autoridades toman en cuenta los derechos del público usuario, por lo que se considera como un factor relevante para determinar la satisfacción pertinente (Cuellar-de-la-Cruz, 2021). Por otro lado, se encuentra estipulado el mejoramiento de la capacidad de atención acción usuario, por lo que las instituciones deben estar alineadas a ello.

En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, son las siguientes: dimensión 1: elementos tangibles, según Hernández et al. (2017), es la conformación de todos aquellos bienes físicos visibles que son empleados por la institución en concordancia con la naturaleza de sus actividades o responsabilidades. Por ello, Aliaga -Díaz y Alcas-Zapata (2021), son recursos que ayudan a que una entidad mejore los servicios o bienes que prestan, para que la economía crezca de una manera segura. Asimismo, Guerrero-Valladolid y Callao-Alarcón (2021), se enfocan en controlar los servicios, con el fin de mejorar los activos de una manera personal como también de una formar empresarial, ya que identifican los bienes a ser implementados.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta, según Hernández et al. (2017). define principalmente a la capacidad con la cual las instituciones pueden responder a los requerimientos o necesidades que se presentan en el público. Por consiguiente, Suguey-Montoya et al. (2023), indican que es eficiente que las municipalidades den respuestas a la población de una manera inmediata, para que con ello obtengan garantías de que la población se sienta satisfecha. De esa manera, Muñoz-Díaz y Rabanaque (2023), son las acciones que las entidades implementan hacia la población, generando la confianza absoluta de cada una de las necesidades que existen dentro de la ciudadanía para así mejorar los conocimientos de cada uno de ellos.

Dimensión 3: Fiabilidad, según Hernández et al. (2017), corresponde al grado de confianza que proyecta la institución para cumplir con aquello que ha prometido a sus usuarios. Las dimensiones detalladas permiten comprender los elementos principales que deben ser desarrollados estratégicamente para fortalecer las posibilidades de una atención de calidad. Por otro lado, Cusihuaman-Lope et al. (2023), es la manera de como las entidades desempeñan un servicio que brindan hacia la población, generado conocimientos dentro de ello. Seguidamente, Aliaga -Díaz y Alcas-Zapata (2021), se enfocan en como un servicio que brindan los colaboradores se

vuelvan fiables para los usuarios, produciendo así resultados esperados por parte de la organización, generando un funcionamiento estable.

Dimensión 4: Seguridad, de acuerdo a Hernández et al. (2017), es considerado como un elemento que es evaluado cuidadosamente por el público usuario debido a que se trata de la proyección de confianza para que el usuario ponga sus necesidades en manos de las personas que conforma la institución encargada de prestar dicho servicio, por lo que es necesario que se complemente con los recursos adecuados tanto humanos y físicos para generar la seguridad necesaria. Por ello, Cusihuaman-Lope et al. (2023), muestran que la seguridad es fundamental para las entidades, para que así los usuarios puedan tener la confianza de acudir por un servicio ante cualquier duda. Asimismo, Aliaga -Díaz y Alcas-Zapata (2021), indican que es cumplimiento de cualquier norma que el estado adquiere hacia las organizaciones, con el fin de mantener seguro tanto a los colaboradores como a los usuarios.

Dimensión 5: Empatía, según Hernández et al. (2017), permite el desarrollo de un trato amable hacia el usuario para sugerir una respuesta contundente o concordante con lo que se necesita solucionar. Es por ello, Cuellar-de-la-Cruz (2021), resulta necesario que se tome en cuenta cada uno de los factores para implementar adecuadamente la posibilidad de generar una atención con la calidad que el usuario merece. De esa manera, Aliaga -Díaz y Alcas-Zapata (2021), es necesario que exista dentro de las organizaciones para que puedan llegar hacia los usuarios y con ello mantengan una atención de calidad al momento de recurrir de un servicio.

Respecto a las teorías de la variable valor público son: teoría de los bienes públicos globales de Samuelson, corresponde a todos aquellos bienes que pueden ser utilizado de forma global por las personas accediendo a su derecho como ciudadanos (García-Arias, 2004). Asimismo, teoría de los bienes públicos de Roskamp, permite comprender el funcionamiento de las instituciones para mejorar el valor creado para el público (Braña-Pino, 2004).

Finalmente, la teoría de los bienes públicos locales, comprende la implementación dentro del medio local en concordancia con las necesidades de las personas (Camelo, 2009). Estas teorías permiten comprender la importancia de la generación de valor por parte de las instituciones a través de la prestación de los servicios adecuados.

En cuanto al sustento del valor público, es considerada como un factor de rendimiento que permite cuantificar la usabilidad de las prestaciones de acuerdo a lo que el usuario ha tenido que pagar por él, de modo que las instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el máximo valor posible (García-Reátegui, 2015). Además, sostuvo que el valor público debe estar enfocado siempre generando la satisfacción contundente para que el usuario se sienta conforme; las instituciones deben garantizar la adecuada eficiencia de cada uno de las prestaciones debido a que la normativa es clara y precisa en la exigencia de la calidad para generar el valor adecuado. Es necesario comprender cada uno de los factores influyentes sobre este proceso para facilitar la incorporación de los elementos necesarios.

Además, indican que, las instituciones tienen una clara responsabilidad definida por parte de las normativas, las cuales deben cumplirse a cabalidad para facilitar la transmisión del valor necesario por medio de las prestaciones (Mazzucato y Kattel, 2020). Por otro lado, mencionan que, la integración de planificación es un factor esencial que permite acrecentar las posibilidades de generar una satisfacción óptima en el usuario (Grossi, G., Meijer y Sargiacomo, 2020). Además, se debe respetar cada una de las etapas para la generación de calidad a través de los servicios, debido a que esto hará posible que se brinde el valor necesario (Meynhardt et al., 2020). Los participantes dentro del proceso de generación de valor deben ser conscientes de su responsabilidad para fomentar la satisfacción.

Asimismo, el compromiso institucional debe estar centrado en la generación de oportunidades competitivas para que la sociedad pueda salir adelante, dentro del cual se encuentra la entrega de servicios apropiados (Chen y Walker, 2019). Además, por medio de la generación del valor adecuado, se

mejora la confianza, la cual también es conocida como institucionalidad (Alhanatleh et al., 2022). Existen diversos beneficios para las instituciones que desarrollan adecuadamente la transmisión de un valor público competitivo (Vanleene et al., 2019).

La determinación de las políticas públicas deben estar direccionadas en desarrollar los mecanismos adecuados para la creación del valor necesario en cada servicio prestado, debido a que a partir de ello se va creando la eficiencia que es concebida por el usuario (Meyrick y Barnett, 2021). Además, se debe deslindar las percepciones respecto a la conceptualización del valor público y el privado, debido a que el primero se enfoca principalmente en servicios estatales que le corresponde por derecho al usuario (Chandra y Paras, 2021). También, establecen que los gobiernos tienen la responsabilidad de perfeccionar sus técnicas y herramientas para la generación del valor adecuado que permita el desarrollo equitativo (Mazzucato y Ryan-Collins, 2022). La consideración de la responsabilidad institucional permitirá generar mayores probabilidades de desarrollo.

La modernización estatal es un aliado fundamental que permite desarrollar la generación de valor público, esto debido a que durante los últimos tiempos la sociedad ha venido inclinándose hacia el uso de los medios digitales para acceder a los servicios estatales (Eriksson et al., 2020). Además, la comprensión de responsabilidad estatal para generar servicios adecuados con las necesidades del público, la misma que facilitará la proyección de un alto grado de compromiso institucional para la generación del valor adecuado que a su vez facilitará la satisfacción (Patrucco y Dimand, 2022). Las instituciones requieren de una evaluación constante para determinar si realmente están cumpliendo con su compromiso para generar el valor adecuado para el público.

En tanto las dimensiones del valor público son las siguientes: Valor creado por los servicios, según García-Reátegui (2015), es el resultado de las prestaciones de servicios enfocados en solucionar las necesidades fundamentales de la ciudadanía, las mismas que están a cargo de los entes

estatales. Por otro lado, Mazzucato y Kattel (2020), son los beneficios que una entidad tiene para que generen utilidades dentro de la economía de los usuarios, manteniendo una necesidad de satisfacer a cada usuario. De esa manera, Cifuentes-Martínez y Bizerra-Osorio (2022), son los bienes que las entidades utilizan para mantener el desarrollo de las actividades de una manera factible hacia la población.

Valor creado por los resultados (impacto), de acuerdo a García-Reátegui (2015), se determina a través del análisis respecto al cumplimiento de los objetivos que han originado la prestación del servicio hacia ciudadano. Asimismo, son las capacidades que tienen las municipalidades para que puedan generar utilidades de acuerdo a las actividades plasmadas por parte el gobierno. Seguidamente, Meynhardt et al. (2020), son las acciones que generan una buena utilidad a las entidades con el objetivo de desarrollar una actividad responsable dentro de un equipo de trabajo.

Valor creado por la confianza y la legitimidad, de acuerdo a García-Reátegui (2015), se evalúan mediante la proyección de la confianza que ha generado la entrega del servicio hacia el ciudadano. Cada una de estas dimensiones hacen posible la identificación de los tipos de valor que pueden ser generados por las instituciones a través de los servicios prestados a la ciudadanía. Por otro lado, Chandra y Paras (2021), es la confianza que las entidades brindan para que los usuarios puedan mantener un financiamiento activo hacia ellos, con la necesidad de generar un negocio. Finalmente, Eriksson et al. (2020), pueden mejorar las actividades que generan dentro de la ciudadanía, manteniendo la legitimidad de una forma positiva.

Finalmente, se planteó como hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024 y como hipótesis específicas: el nivel de calidad de atención es alto; el nivel de valor público, es alto y existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público.

II. METODOLOGÍA

Fue de tipo básica, porque estuvo encargada de poder contar con datos alternativos y con ello obtuvo una información precisa para que puedan generar resultados (Concytec, 2020). El diseño fue no experimental, de acuerdo con De la Macorra (2020), porque la investigación estuvo realizada con un cuidado minucioso y fue desarrollada directamente del objeto, de manera que no infirió sobre el comportamiento o de manera que se pudo modificar la realidad de cada investigación. Por ello fue aplicado un enfoque cuantitativo, porque fue precisado la forma intencional de manejar los datos numéricos donde se pudieron generar los resultados, como también las conclusiones que fueron comprendidos de una manera correcta (Arroyo 2020). Fue de corte transversal, porque fue tomado en cuenta que los cuestionarios son llevados a cabo en un solo momento y generaron datos necesarios, ya que los resultados son representados en el mismo instante (Vizcaíno-Zúñiga et al, 2023). Fue de alcance descriptivo correlacional, ya que buscó determinar cada información estadística que mejore la manera de precisar las correlaciones.

Respecto a la variable calidad de atención, fue la eficiencia con la cual las entidades realizan la atención de las necesidades del público para entregar los servicios o productos que estos demandan para eliminar una problemática (Hernández et al., 2017). En la definición operacional, fue determinado como la eficiencia con la cual se desarrolló el proceso de atención a los usuarios; contó con cinco dimensiones y veinte indicadores, el cual fue medido en escala ordinal Likert.

Respecto a la variable valor público, fue considerada como un factor de rendimiento que permitió cuantificar la usabilidad de las prestaciones de acuerdo con lo que, el usuario ha tenido que pagar por él, de modo que las instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el máximo valor posible (García-Reátegui, 2015). En la definición operacional, fue determinado como el valor de los servicios entregados por las entidades hacia el público usuario; contó con tres dimensiones y quince indicadores. Para ello, fue medido como

instrumento el cuestionario que contuvo 15 ítems con respuesta en escala ordinal Likert.

Además, la población según, Maldonado et al. (2023), estuvo agrupado de personas que se encontraron dentro de un contexto de investigación, ya que estuvo representado por un grupo con el fin de formar parte del objeto de estudio, obteniendo la información necesaria. Estuvo conformada por 815 usuarios. En los criterios de inclusión, se incluyeron a usuario concurrentes entre 18 y 65 años y que vivan en la zona urbana, se excluyeron a alcalde, jefes y aquellos que no brinden su consentimiento. La muestra para Rivero et al. (2021), estuvo compuesta por una mínima de la población a ser investigada, ya que estuvo representada por el estudio de los instrumentos que conllevo a obtener la data para que los resultados sean considerados dentro de la investigación.

La muestra estuvo compuesta por 261 usuarios, el muestreo, estuvo compuesta por una parte de la población de las cuales estuvo destruidas de acuerdo a las variables, es por ello, que, el muestreo fue el probabilístico (Nolazco-Labajos et al., 2021). La unidad de análisis: fue un usuario municipal. La técnica fue la encuesta, porque estuvo consignados datos relevantes de las personas que fueron investigadas, donde permitieron encontrar hallazgo y con ello mejorar los objetivos previstos del estudio (Vega-Falcon et al, 2023).

Además, el instrumento para la variable calidad de atención, estuvo constituido por 20 preguntas considerando sus 5 dimensiones. Los dos instrumentos contaron con una escala ordinal tipo Likert de 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. La medición se hizo en base a tres niveles: Bajo (15-35), Medio (36-56) y Alto (57-75). Para la medición de la variable valor público, fue empleado un cuestionario constituido por 15 preguntas considerando sus 3 dimensiones. Los dos instrumentos contaron con una escala ordinal tipo Likert de 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. La medición se hizo en base a tres niveles: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto (74-100).

La validez estuvo porcesado con el analisis de 5 expertos, ya que estuvieron encargados de analizar cada aspecto relevante que compondran los cuestionarios a ser acreditados por su validez, por ello estuvieron emitidas las respuestas que sirvieron para calcular la V de Aiken en el cual fue garantizado la validez necesaria. En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.97 (0.97 %), para la segunda fue 0.97 (0.97 %), lo cual se garantizo la validez. Además, la confiabilidad fue mediante el Alpha de Cronbach teniendo en cuenta que los resultados estuvo en un rango de 0.7 y 1 para considerar una fiabilidad aceptable para proceder con la aplicación de los cuestionarios. Respecto a la variable 1, se alcanzó un resultado de 0.852, en la variable valor público fue de 0.744.

Para el procedimiento se consideró la autorización como primer paso para que pueda ser obtenido formalmente; luego fue analizado el problema para que después sea incorporado el marco teórico por medio de cada información que fue procesado de fuentes propias para que puedan ser garantizados la relevancia necesaria; fueron creados los cuestionarios para que después sean validados mediante el juicio de expertos, después se aplicó de manera directa la muestra donde se permitió recabar los datos que se procesaron a través del Spss v.25 luego se abordó la discusión, finalmente, se fueron presentados las conclusiones y recomendaciones. Además, la totalidad de los datos fueron recopilados de acuerdo al despliegue de los instrumentos, los cuales fueron analizados con la estadística descriptiva e inferencial utilizando el SPSS v.25.

Asimismo, estuvieron conformados por los principios éticos internacionales: principio de Autonomía, donde estuvo compuesto por una elección libre de un tema para ser tratado por el autor. Beneficencia, buscó beneficiar a la entidad mediante la investigación con el fin de obtener resultados coherentes para el buen desarrollo de la investigación. No maleficencia, permitió desarrollar de una manera cuidados cada procedimiento del estudio para que no genere algún problema dentro del funcionamiento institucional. Principio de derecho, porque no estuvo vulnerado los derechos de cada practicante. Principio de Justicia, se tomó en cuenta respetar a los participantes, brindado un trato

correspondiente durando cada proceso a ser investigado. Consentimiento informado, ya que los participantes conocieron los fines de cada investigación y cada consecuencia que poseo dentro de la entidad. Además, se utilizó las normas APA y de cada reglamento brindado por parte de la Universidad.

III. RESULTADOS

3.1. Calidad de atención en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.

Tabla 1

Nivel de la calidad de atención y sus dimensiones.

Variable/Dimensión	Nivel	Rango	f	%
Calidad de atención	Bajo	20-46	56	21%
	Medio	47-73	188	72%
	Alto	74-100	17	7%
	Total		261	100%
Elementos tangibles	Bajo	4-9	111	43%
	Medio	10-15	107	41%
	Alto	16-20	43	16%
	Total		261	100%
Capacidad de respuesta	Bajo	4-9	73	28%
	Medio	10-15	129	49%
	Alto	16-20	59	23%
	Total		261	100%
Fiabilidad	Bajo	4-9	66	25%
	Medio	10-15	167	64%
	Alto	16-20	28	11%
	Total		261	100%
Seguridad	Bajo	4-9	65	25%
	Medio	10-15	181	69%
	Alto	16-20	15	6%
	Total		261	100%
Empatía	Bajo	4-9	71	27%
	Medio	10-15	171	66%
	Alto	16-20	19	7%
	Total		261	100%

Nota: Elaboración propia. Cuestionario aplicado a usuarios de una Municipalidad Provincial de San Martín – 2024.

Interpretación

La variable **calidad de atención** presenta un nivel bajo en 21 % (56), medio en 72 % (188), y alto en 7 % (17). Asimismo, sus dimensiones como, **elementos tangibles** es bajo en 43 % (111), medio en 41 % (107), y alto en 16 % (43), de la misma manera la **capacidad de respuesta** es bajo en 28 % (73), medio en 49 % (129), y alto en 23 % (59), además, **fiabilidad** es bajo en 25 % (66), medio en 64 % (167), y alto en 11 % (28), así también la **seguridad** es bajo en 25 % (65), medio en 69 % (181), y alto en 6 % (15), por último la **empatía** es bajo en 27 % (71), medio en 66 % (171), y alto en 7 % (19). Es decir que, lo que predomina en la variable es el nivel medio, de la misma manera es importante hacer hincapié que la dimensión elementos tangibles es la única que mayor valor porcentual en el nivel bajo.

3.2. Valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.

Tabla 2

Nivel de valor público y sus dimensiones.

Variable/Dimensión	Nivel	Rango	f	%
Valor público	Bajo	15-35	67	26%
	Medio	36-56	190	73%
	Alto	57-75	4	1%
	Total		261	100%
Valor creado por los servicios	Bajo	5-11	56	21%
	Medio	12-18	174	67%
	Alto	19-25	31	12%
	Total		261	100%
Valor creado por los resultados (impacto)	Bajo	5-11	76	29%
	Medio	12-18	147	56%
	Alto	19-25	38	15%
	Total		261	100%
Valor creado por la confianza y la legitimidad	Bajo	5-11	76	29%
	Medio	12-18	144	55%
	Alto	19-25	41	16%
	Total		261	100%

Nota: Elaboración propia. Cuestionario aplicado a usuarios de una Municipalidad Provincial de San Martín – 2024.

Interpretación

La variable **valor público** presenta un nivel bajo en 26 % (67), medio en 73 % (190), y alto en 1 % (4). Asimismo, sus dimensiones como, **valor creado por los servicios** es bajo en 21 % (56), medio en 67 % (174), y alto en 12 % (31), además el **valor creado por los resultados (impacto)** es bajo en 29 % (76), medio en 56 % (147), y alto en 15 % (38), el **valor creado por la confianza y la legitimidad** es bajo en 29 % (76), medio en 55 % (144), y alto en 16 % (41).

Tabla 3

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,076	261	,001
Elementos tangibles	,144	261	,000
Capacidad de respuesta	,139	261	,000
Fiabilidad	,093	261	,000
Seguridad	,124	261	,000
Empatía	,111	261	,000
Valor público	,137	261	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia. Cuestionario aplicado a usuarios de una Municipalidad Provincial de San Martín – 2024.

Interpretación

El cálculo de Kolmogorov-Smirnov^a responde a la conformación de una muestra de 261. Obteniendo $p = 0,001$ y $0,000$ cercano a 0.05, exponiendo una distribución no normal; correspondiente al uso del Rho de Spearman en las correlaciones.

3.3. Calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público.

		Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Valor público	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,958**	,606**	,559	,513	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	261	261	261	261	261	261
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,958**	1,000	,666**	,536	,569	,603**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	261	261	261	261	261	261
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,606**	,666**	1,000	,875	,523**	,661**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	261	261	261	261	261	261
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,559	,536	,875	1,000	,660**	,902**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	261	261	261	261	261	261
	Empatía	Coeficiente de correlación	,513	,569	,523**	,660**	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	261	261	261	261	261	261
	Valor público	Coeficiente de correlación	,528**	,603**	,661**	,902**	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	261	261	261	261	261	261

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

Nota: Elaboración propia.

Interpretación

Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable valor público, con un Rho de Spearman de 0,528**, de la misma manera existe una correlación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable valor público, con un Rho de Spearman de 0,603**, asimismo, existe una correlación moderada entre la dimensión fiabilidad y la variable valor público, con un Rho de Spearman de 0,661**, además, existe una correlación muy alta entre la dimensión seguridad y la variable valor público, con un Rho de Spearman de 0,902** y finalmente existe una correlación positiva alta entre la dimensión empatía y la variable valor público, con un Rho de Spearman de 0,740** y un p-valor igual a 0,000 que se repite en todos los resultados.

3.4. Calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.

Tabla 5

Relación entre la calidad de atención y el valor público.

			Calidad de atención	Valor público
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	261	261

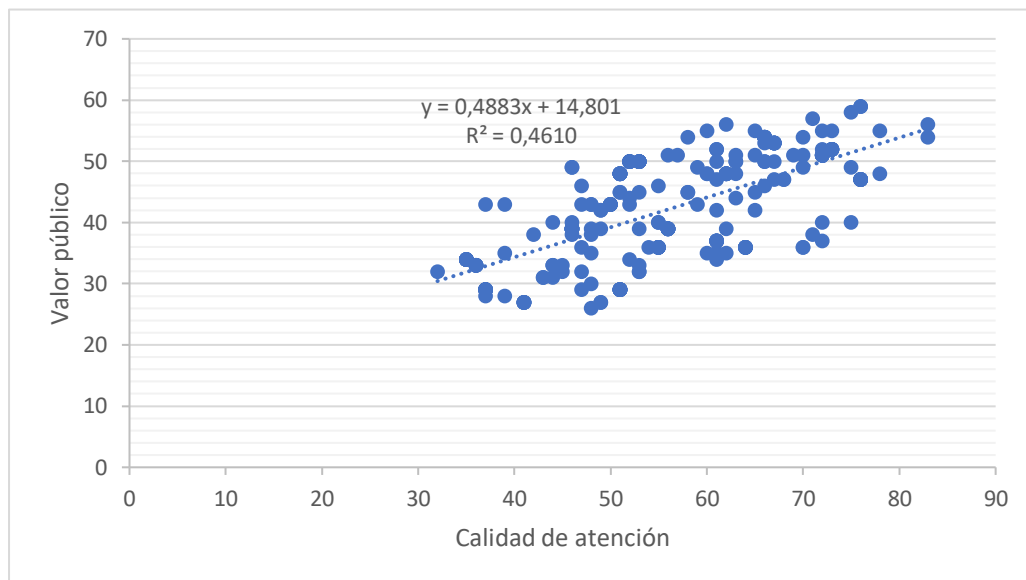
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Interpretación

Existe relación positiva moderada y significativa entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024, con un Rho de Spearman de 0.679, y un p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la calidad de atención y el valor público.



Nota. Elaboración propia. Cuestionario aplicado a usuarios de una Municipalidad Provincial de San Martín – 2024.

Interpretación

En la figura 1, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.4610$), indica que el 46,10 % de la variabilidad del valor público en una municipalidad es explicada por la calidad de atención.

IV. DISCUSIÓN

Se encontró que el nivel de calidad de atención presenta es medio en 72 %, debido a que la atención de sus necesidades no es la adecuada, sobre todo cuando se trata de trámites documentarios, los cuales son demorados, no reciben las orientaciones. Coincidente con la Teorías de la calidad, citado por Chacón-Cantos y Rugel-Kamarova (2018), contempla que el mejoramiento de la calidad debe ser considerada como objetivo esencial de las organizaciones para propiciar los resultados adecuados.

Bajo esta misma lógica coincide con Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), resulta necesario la identificación de las estrategias pertinentes que permitan abordar un análisis de los problemas representativos que presenta la entidad para brindar la atención a los clientes, debido a que la gran mayoría de ellos han reportado inconsistencias para la atención respectiva de sus necesidades. Además, dichos resultados coinciden con Islas-Cerón et al. (2020), generalmente cuando se trata de trámite documentarios, consultas médicas, entre otros que se consideran como relevantes para concretar aquellas falencias para estipular la solución que sea pertinente.

Por lo que, se puede demostrar que, en el sector estatal, este procedimiento haya sido ampliamente descuidado por las autoridades debido a que no considera la importancia de generar una atención óptima, es así que la atención del usuario es considerada como una etapa complementaria del ciclo productivo, sin embargo, actualmente se ha convertido en pieza fundamental para proyectar la competitividad organizacional, ya que es por esta razón que, la actuación de las autoridades permitirá desarrollar las necesidades internas y dar la solución correspondiente para mejorar la atención.

Asimismo, el nivel de valor público presenta es medio en 73 %, debido a que, no brindan un adecuado valor público de los servicios brindados, además que la institución no facilita el incremento del valor público por parte del desempeño de los funcionarios, debido a que no cuenta con la eficiencia

necesaria para hacerlo. Coincidente con la teoría de los bienes públicos globales, citada por García-Arias (2004), corresponde a todos aquellos bienes que pueden ser utilizado de forma global por las personas accediendo a su derecho como ciudadanos.

De la misma manera, coincide con García-Reátegui (2015), es considerada como un factor de rendimiento que permite cuantificar la usabilidad de las prestaciones de acuerdo con lo que el usuario ha tenido que pagar por él, de modo que las instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el máximo valor posible. Además, dichos resultados coinciden con Mazzucato y Kattel (2020), indican que, las instituciones tienen una clara responsabilidad definida por parte de las normativas, las cuales deben cumplirse a cabalidad para facilitar la transmisión del valor necesario por medio de las prestaciones.

En tanto, las instituciones deben garantizar la adecuada eficiencia de cada uno de las prestaciones debido a que la normativa es clara y precisa en la exigencia de la calidad para generar el valor adecuado. Por lo que, establecen que los gobiernos tienen la responsabilidad de perfeccionar sus técnicas y herramientas para la generación del valor adecuado que permita el desarrollo equitativo y con ello mejorar la calidad de vida de la población, manteniendo un valor agregado alto por parte las entidades públicas para beneficiarse con cada actividad que se apliquen en el tiempo determinado.

Además, existe relación positiva moderada, alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público. Lo descrito coinciden con la teoría de los bienes públicos locales, citado por Camelo (2009), comprende la implementación dentro del medio local en concordancia con las necesidades de las personas.

Asimismo, Grossi y Sargiacomo (2020), mencionan que, la integración de planificación es un factor esencial que permite acrecentar las posibilidades de generar una satisfacción óptima en el usuario. Además, dichos resultados coinciden con Sughey-Montoya et al. (2023), posiblemente se trate de uno de los elementos fundamentales para la prestación de servicios u otros alcances

organizacionales, debido a que es aquel factor principal que conlleva a la satisfacción.

En tanto, las instituciones requieren de una evaluación constante para determinar si realmente están cumpliendo con su compromiso para generar el valor adecuado para el público, ya que dan a conocer que son las acciones que generan una buena utilidad a las entidades con el objetivo de desarrollar una actividad responsable dentro de un equipo de trabajo, es por esta razón que el mejoramiento de la atención no solo debe responder a una necesidad para mejorar la imagen institucional, sino también para posibilitar que el usuario se sienta satisfecho y obtenga la solución que requiere para sus necesidades.

Finalmente, la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024, tiene una relación positiva moderada y significativa. Lo descrito coinciden con la teoría de las capacidades en Amartya Sen, citada por Urquijo-Angarita (2014), permite desarrollar las capacidades institucionales de acuerdo con los factores positivos que permitan incrementar la captación de las necesidades del público.

De la misma manera, Muñoz-Díaz y Rabanaque (2023), expresaron que, las organizaciones sin importar el rubro al que estén dedicados, deben conocer principalmente cuáles son las percepciones de su público respecto a la atención que espera recibir, la cual permitirá desarrollar aquellos lineamientos estratégicos para cumplir con estos estándares. Además, dichos resultados coinciden con Vanleene et al. (2019), son las que generan el valor público a través de la realización de las actividades encomendadas para prestar servicios competitivos hacia ciudadano, los cuales deben cumplir los estándares de calidad estipulados.

En tanto se logra determinar las acciones que las entidades implementan hacia la población, generando la confianza absoluta de cada una de las

necesidades que existen dentro de la ciudadanía para así mejorar los conocimientos de cada uno de ellos, es así que razón de ello se demuestra que, mientras mayor sea la eficiencia institucional para determinar las percepciones del público, mayores serán las posibilidades de generar una satisfacción congruente con sus necesidades para dar lugar a experiencias positivas, ya que se enfocan en como un servicio que brindan los colaboradores se vuelvan fiables para los usuarios, produciendo así resultados esperados por parte de la organización, generando un funcionamiento estable.

V. CONCLUSIONES

La calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024, tienen una relación positiva moderada y significativa determinado por un Rho de Spearman de 0.679, y un p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), además, el valor público tiene una variabilidad en 46,10 % de la calidad de atención.

El nivel de calidad de atención es medio en 72 %, debido a que la atención de sus necesidades no es la adecuada, sobre todo cuando se trata de trámites documentaros, los cuales son demorados, no reciben las orientaciones, además no optimiza la calidad de servicio.

El nivel de valor público es medio en 73 %, porque no brindan un adecuado valor público de los servicios brindados, además que la institución no facilita el incremento del valor público por parte del desempeño de los funcionarios, debido a que no cuenta con la eficiencia necesaria para hacerlo.

Existe relación positiva moderada, alta, muy alta y significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público, con un Rho de Spearman de 0.902., 0.740., 0.661., 0.603., 0,528, y un p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde, desarrollar actividades de capacitación hacia el personal responsable para brindar una adecuada capacidad de respuesta para que pueda orientar al ciudadano en sus trámites, resolver sus dudas, consultas y mejorar la calidad de servicio brindado.

Al jefe de personal, generar mayor compromiso del personal hacia la institución, mediante el monitoreo del cumplimiento de sus metas, mayores responsabilidades de acuerdo con el área y puesto que ocupa para hacerle frente a los desafíos que necesitan atenderse para la sociedad.

Al gerente municipal, aplicar estrategias que respondan hacia un óptimo servicio, brindando un adecuado valor público de los servicios brindados, satisfaciendo de manera oportuna sus necesidades de la población, con mayor agilidad en los procesos de cada usuario.

Al jefe de personal, monitorear el desempeño del personal, mediante el control continuo del cumplimiento de sus actividades y metas, con el objetivo que puedan contribuir de manera oportuna.

REFERENCIAS

- Alhanatleh, H., Aboalghanam, K., y Awad, H. (2022). Electronic government public value of public institutions in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*. <http://growingscience.com/beta/ijds/5134-electronic-government-public-value-of-public-institutions-in-jordan.html>
- Aliaga -Díaz, S., y Alcas-Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Araujo-Verde, D. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - Perú. <http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguiar-Saravia, R., y da Silva-Salmazo, H. (2022). Quality of health care for the elderly in primary care: an integrative review. *Enfermería Global*, 1(16). DOI: 10.6018/EGLOBAL.444591
- Braña-Pino, F. (2004). Teoría de los bienes públicos y aplicaciones prácticas. *Estudios de Economía Aplicada*, 10. <https://www.redalyc.org/pdf/301/30122202.pdf>
- Cabana, S., Cortés, F., y Contreras, F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Informacion Tecnologica*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>

- Camelo, M. S. (2009). Sobre el desarrollo de la teoría de los bienes públicos locales. *Revista Finanzas y Política Económica*, 18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4047555.pdf>
- Chacón-Cantos, J., y Rugel-Kamarova, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chandra, Y., y Paras, A. (2021). Social entrepreneurship in the context of disaster recovery: Organizing for public value creation. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1775282>
- Chen, J., y Walker, R. (2019). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Concytec (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de Políticas y Programas de CTI. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- Concha-Bendezú, C., Farfán-Pimentel, J., y Bernales-Mendoza, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Cordery, C., y Hay, D. (2019). Supreme audit institutions and public value: Demonstrating relevance. *Financial Accountability and Management*. <https://doi.org/10.1111/faam.12185>
- Cuellar-de-la-Cruz, K. J. (2021). Calidad de atención en pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con tratamiento sustitutivo con hemodiálisis. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8318881>

- Cui, T., y Osborne, S. (2023). New development: Value destruction in public service delivery—a process model and its implications. *Public Money and Management*. <https://doi.org/10.1080/09540962.2022.2126645>
- Cusihuaman-Lope, N., Vilela-Estrada, A., Cavero, V., Villarreal-Zegarra, D., y Diez-Canseco, F. (2023). Experiences of users and family members on the care received at community mental health centers in Lima and Callao during the COVID-19 pandemic. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*, 40(3). DOI: 10.17843/rpmesp.2023.403.12717
- De la Macorra, J. (2020). *Manual de metodología de la investigación*. Universidad complutense de madrid - España. *Manual de metodología de la investigación*. <https://www.ucm.es/metodologia-investigacion-etica-aplicada/file/manual-de-metodologia-de-la-investigacion-1->
- De Carvalho-Fontes, M., y Andrade-Setenta, C. (2021). The brazilian national program for improving access and quality of primary care: A disciplinary apparatus in the management. *Interface*, 25(1). DOI: 10.1590/INTERFACE.200825
- Elers-Mastrapa, Y., Gibert-Lamadrid, M., y Espinosa-Aguilar, A. (2020). Modelos y teorías para la atención de enfermería desde una dimensión de relación enfermera-paciente-cuidador. *Revista Cubana de Enfermería*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2020/cnf204c.pdf>
- Eriksson, E., Andersson, T., y Hellström, A. (2020). Collaborative public management: coordinated value propositions among public service organizations. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1604793>
- Fabian-Sanchez, A., Podesta-Gavilano, L., y Ruiz-Arias, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

- Febres-Ramos, R., y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Ferry, L., Ahrens, T., y Khalifa, R. (2019). Public value, institutional logics and practice variation during austerity localism at Newcastle City Council. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1462398>
- García-Arias, J. (2004). Un nuevo marco de análisis para los bienes públicos. *Estudios de Economía Aplicada*. <http://www.revista-eea.net/documentos/22203.pdf>
- García-Reátegui, J. (2015). *Gestion Publica y Valor Público PDF Gestión pública y valor público*. [https://es.scribd.com/document/355473213/gestion-publica-y-valor-público-pdf#](https://es.scribd.com/document/355473213/gestion-publica-y-valor-p%C3%BAblico-pdf#)
- Grossi, G., Meijer, A., y Sargiacomo, M. (2020). A public management perspective on smart cities: ‘Urban auditing’ for management, governance and accountability. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1733056>
- Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada Venezolana Del Núcleo LUZ Impacto Científico*. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Islas-Cerón, R., Valencia-Ortiz, A., y Bustos-Vázquez, E. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3770>
- Ibáñez-Almudena, M., Aguilar-Palacio, I., y Aibar-Remón, C. (2024). Evaluation of virtual consultation by primary care professionals: quality dimensions and opportunities for improvement. *Atencion Primaria*, 56(4). DOI: 10.1016/j.aprim.2023.102818

- Maldonado, F., Álvarez, R., Maldonado, P., Cordero, G., y Capote, M. (2023). *Metodología de la investigación: de la teoría a la práctica*. (3° ed.). Puerto Madero-Perú.
<https://puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/pmea/catalog/view/24/99/157>
- Mazzucato, M., y Kattel, R. (2020). COVID-19 and public-sector capacity. *Oxford Review of Economic Policy*. <https://doi.org/10.1093/oxrep/graa031>
- Mazzucato, M., y Ryan-Collins, J. (2022). Putting value creation back into “public value”: from market-fixing to market-shaping. *Journal of Economic Policy Reform*. <https://doi.org/10.1080/17487870.2022.2053537>
- Martin-Conde, M., Monte-Boquet, E., Navarro-Aznaves, H., Robustillo-Cortes, M., Rodríguez-González, C., Serrano-López, J., y Morillo-Verdugo, R. (2022). 2022 update of the indicators for quality of care and pharmaceutical care for people living with human immunodeficiency virus. *Farmacia Hospitalaria*, 1(3). 10.1016/j.farma.2023.01.007
- Meynhardt, T., Brieger, S., y Hermann, C. (2020). Organizational public value and employee life satisfaction: the mediating roles of work engagement and organizational citizenship behavior. *International Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416653>
- Meyrick, J., y Barnett, T. (2021). From public good to public value: arts and culture in a time of crisis. *Cultural Trends*. <https://doi.org/10.1080/09548963.2020.1844542>
- Muñoz-Díaz, V., y Rabanaque, T. (2023). Qualitative perspectives on constructing public value in museums and contemporary art centers. *Boletim do Museu Paraense Emílio Goeldi: Ciências Humanas*, 18(1). DOI: 10.1590/2178-2547-BGOELDI-2022-0060
- Nolazco-Labajos, F.A., Menacho-Carhuamaca, J.D., y Bardales-Flores, A. (2021). Metodología de la investigación científica (MIC) en la educación básica

- regular. El caso peruano. *Revista espíritu emprendedor*, 5(3).
<https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n3.2021.277>
- Parrado, S., y Reynaers, A. (2021). La gestión de los valores públicos en asociaciones público-privadas concesionales. *Gestion y Política Publica*.
<https://doi.org/10.29265/gypp.v30i1.826>
- Patrucco, A., y Dimand, A. (2022). How can procurement create (sustainable) public value under the Bipartisan Infrastructure Deal? *Public Administration Review*.
<https://doi.org/10.1111/puar.13575>
- Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025. (2023). El avance de la transformación digital protagoniza la Jornada “Transformar la Administración para Modernizar España.” *Asuntos Económicos y Transformación Digital*.
- Rivero, M., Meneses, P., García, J., Anibal, R., y Zevallos, E. (2021). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Perú.
<https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval/descargar?file=6929a54a6c2d1bd23441c809ba825225b278cdc705294fd6c403596238cbac25a56d61feb38643fa5f2b03501b227c81a8c72f60416ff3dd32ad73dd72e8b95f15d5a6bdc4944a053dfb5714537863680c>
- Salgado-Araujo, R., y Gerónimo-Castillo, F. (2021). Valor público en la implementación de proyectos sociales: agua potable y saneamiento en Tegucigalpa, 2017-2019. *Revista de Políticas y Problemas Públicos*.
https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.229
- Sevilla-Sánchez, D., y Tuset-Creus, M. (2020). Pharmaceutical care in hospitalized patients. *Farmacia Hospitalaria: Organo Oficial de Expresion Cientifica de La Sociedad Espanola de Farmacia Hospitalaria*.
<https://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/11513/11513ing>
- Sugey-Montoya, S., Martínez-Carrión, J., Martínez-Fernández, M., y Pérez-Esteban, M. (2023). The public value of accreditation in the continuous

improvement of Education Degree Programs in Costa Rica: a case study. *International Journal of Educational Research and Innovation*, 1(20). DOI: 10.46661/ijeri.8333

Urquijo-Angarita, M. (2014). *La teoría de las capacidades en amartya sen*. 18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5010857.pdf>

Vanleene, D., Voets, J., y Verschuere, B. (2019). The co-production of public value in community development: can street-level professionals make a difference? *International Review of Administrative Sciences*, 15. <https://n9.cl/qai6c6>

Vasquez-Sajamí, V., Barbarán-Mozo, H., y Montoya-Vega, E. (2021). Revisión sistemática sobre implementación de indicadores de calidad de la atención. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1411

Vega-Falcón, V., Leyva-Vásquez, M.Y., y Batista-Hernández, N. (2023). Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar el conocimiento en metodología de la investigación. *Revista Conrado*, 19(2). <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3232>

Vizcaíno-Zúñiga, P.I., Maldonado-Palacios, I.A., y Cedeño-Cedeño, R.J. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Es la eficiencia con la cual las entidades realizan la atención de las necesidades del público para entregar los servicios o productos que estos demandan para eliminar una problemática (Hernández et al., 2017)	Es la eficiencia con la cual se desarrolla el proceso de atención a los usuarios; contó con cinco dimensiones y quince indicadores, el cual se midió mediante un cuestionario de 20 ítems de respuesta en escala ordinal Likert.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos - Óptimas condiciones - Personal preparado - Ambientes 	Ordinal Likert 1: Totalmente de acuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Intención - Personal capacitado - Buenas normas - Procesos realizados 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Rápida capacidad - Solución al problema - Calidad de servicio - Confianza 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Inspira confianza - Seguridad en las transacciones - Conocimientos - Garantizar la seguridad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Cortesía - Apoyo continuo - Mejores intereses 	
Valor público	Es considerada como un factor de rendimiento que permite cuantificar la usabilidad de las prestaciones de acuerdo a lo que el usuario ha tenido que pagar por él, de modo que las instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el máximo valor posible (García-Reátegui, 2015)	Son los servicios entregados por las entidades hacia el público usuario; contó con tres dimensiones y veinte indicadores. Para ello, se midió como instrumento el cuestionario que contiene 15 ítems con respuesta en escala ordinal Likert.	Valor creado por los Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de necesidades - Servicio de transporte - Inversión pública - Mapeo de zonas - Seguridad 	Ordinal Likert 1: Totalmente de acuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
			Valor creado por los resultados (impacto)	<ul style="list-style-type: none"> - Planteamiento de metas - Ejecución de proyectos de inversión - Mejor calidad de vida 	
			Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de inversión pública - Ejecución de los proyectos - Brinda información - Confianza 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024? ¿Cuál es el nivel de valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel calidad de atención en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024. Identificar el nivel de valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024. Establecer relación entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de la calidad de atención en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024, es alto. El nivel de valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024, es alto. Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	Instrumentos													
<p>Diseño de investigación. fue de tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p> <div style="margin-top: 10px;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --> r r --> O2 </pre> <p>M = Muestra V1= Calidad de atención V2 = Valor Publico</p> </div>	<p>Población: La población fue de 815 personas. Muestra: La muestra fue de 261 personas.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de atención</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Valor Público</td> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Valor creado por los servicios</td> </tr> <tr> <td>Valor creado por los resultados (impacto)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Valor creado por la confianza y la legitimidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de atención	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Valor Público	Empatía	Valor creado por los servicios	Valor creado por los resultados (impacto)		Valor creado por la confianza y la legitimidad	Cuestionario
Variables	Dimensiones															
Calidad de atención	Elementos tangibles															
	Capacidad de respuesta															
	Fiabilidad															
	Seguridad															
Valor Público	Empatía															
	Valor creado por los servicios															
	Valor creado por los resultados (impacto)															
	Valor creado por la confianza y la legitimidad															

Anexo 3: Cuestionario: Calidad de atención

Datos generales:

N° de cuestionario: 1

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de la calidad de atención.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
01	La institución cuenta con equipos modernos para brindar un servicio de calidad a los administrados.					
02	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas que generan óptimas condiciones.					
03	Los representantes de la institución se aseguran de tener al personal preparado para garantizar un servicio de calidad a los administrados.					
04	Los ambientes de la institución generan confort.					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
05	La atención que brinda la institución es adecuada.					
06	Considera que el personal que labora está capacitado para resolver las interrogantes de los administrados.					

07	Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los administrados.					
08	Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna.					
Dimensión 3: Fiabilidad						
09	El personal de la institución muestra una rápida capacidad de respuesta para atender las demandas de los administrados.					
10	Cuando los administrados tienen algún inconveniente, el personal de la institución demuestran interés para dar solución al problema.					
11	La institución monitorea el desempeño del personal con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los administrados.					
12	El personal de la institución muestra confianza para el manejo de problemas.					
Dimensión 4: Seguridad						
13	El comportamiento del personal inspira confianza a los administrados para optar por los servicios de la institución.					
14	La institución garantiza la seguridad en las transacciones de los administrados.					
15	El personal de la institución demuestra tener conocimientos para responder las dudas de los administrados.					
16	La institución cumple con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en las instalaciones.					
Dimensión 5: Empatía						
17	La institución brinda constantemente una atención personalizada a cada uno de los administrados.					
18	El personal de la institución es cortés cuando brindan los servicios a los administrados.					
19	El personal de la institución se preocupa por ofrecer apoyo continuo a los administrados al momento de proporcionar los servicios.					
20	El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus administrados.					

Cuestionario: Valor público

Datos generales:

N° de cuestionario: 2

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel del valor público.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	VALOR PÚBLICO	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Valor creado por los servicios						
01	Considera que los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades.					
02	Considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta como respuesta a las necesidades.					
03	considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta de acuerdo a la norma.					
04	La institución tiene mapeado las zonas de mayor incidencia de delincuencia.					
05	La seguridad en la institución permite realizar actividades de monitoreo dentro de las instalaciones.					
Dimensión 2: Valor creado por los resultados (impacto)						

06	La institución ha mejorado el planteamiento de las metas de los proyectos de inversión en beneficio de la población.					
07	Los resultados de la ejecución de los proyectos de inversión de la institución generan mayor valor público en beneficio de los administrados.					
08	Los proyectos de inversión pública promovidas por la institución han mejorado la calidad de vida de los administrados.					
09	La institución genera acciones de prevención que garantizan seguridad en el administrado.					
10	La institución ha permitido que un ordenamiento del comercio informal.					
Dimensión 3: Valor creado por la confianza y la legitimidad						
11	Tengo confianza en la calidad de la inversión pública que viene realizando la institución					
12	Considera que la gestión institucional genera confianza en la población mediante la ejecución de obras públicas.					
13	Considera que las acciones realizadas por la gestión, proporcionan confianza en la población.					
14	La información que brinda la institución es de confianza.					
15	Los funcionarios de la institución le generan confianza en sus funciones asignadas.					

Anexo 4: Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos


Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de atención

Definición de la variable: Es la eficiencia con la cual las entidades realizan la atención de las necesidades del público para entregar los servicios o productos que estos demandan para eliminar una problemática.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Elementos tangibles	Equipos Modernos	La institución cuenta con equipos modernos para brindar un servicio de calidad a los administrados					X						X						X						X	
	Óptimas condiciones	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas que generan óptimas condiciones					X						X						X						X	
	Personal preparado	Los representantes de la institución se aseguran de tener al personal preparado para garantizar un servicio de calidad a los administrados				X						X						X						X		
	Ambientes	Los ambientes de la institución generan confort.					X					X						X						X		
Capacidad de respuesta	Atención	La atención que brinda la institución es adecuada					X					X					X						X			
	Personal capacitado	Considera que el personal que labora está capacitado para resolver las interrogantes de los administrados					X					X					X						X			
	Buenas Normas	Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los administrados.					X					X					X						X			
	Procesos realizados	Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna					X					X					X						X			
Fiabilidad	Rápida capacidad	El personal de la institución muestra una rápida capacidad de respuesta para atender las demandas de los administrados					X					X					X						X			
	Solución al problema	Cuando los administrados tienen algún inconveniente, el personal de la institución demuestran interés para dar solución al problema					X					X					X						X			
	Calidad de servicio	La institución monitorea el desempeño del personal con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los administrados					X					X					X						X			
	Confianza	El personal de la institución muestra confianza para el manejo de problemas.					X					X					X						X			
Seguridad	Inspira confianza	El comportamiento del personal inspira confianza a los administrados para optar por los servicios de la institución				X						X						X						X		
	Seguridad en las transacciones	La institución garantiza la seguridad en las transacciones de los administrados					X					X					X						X			
	Conocimientos	El personal de la institución demuestra tener conocimientos para responder las dudas de los administrados					X					X					X						X			
	Garantiza la seguridad	La institución cumple con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en las instalaciones.					X					X					X						X			
Empatía	Atención personalizada	La institución brinda constantemente una atención personalizada a cada uno de los administrados					X					X					X						X			
	Cortesía	El personal de la institución es cortés cuando brindan los servicios a los administrados					X					X					X						X			
	Apoyo continuo	El personal de la institución se preocupa por ofrecer apoyo continuo a los administrados al momento de proporcionar los servicios				X						X						X						X		
	Mejores intereses	El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus administrados					X					X					X						X			

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: Calidad de atención				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de la calidad de atención en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad Cesar Vallejos		Cargo:	Docente investigador Renacyt posgrado	
Nacionalidad:	Peruana		Número telefónico	941907628	
Firma:	 Dr. José Manuel Delgado Bardales DOCENTE POS GRADO		Fecha	22/05/2024	


Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de atención

Definición de la variable: Es la eficiencia con la cual las entidades realizan la atención de las necesidades del público para entregar los servicios o productos que estos demandan para eliminar una problemática.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	Equipos Modernos	La institución cuenta con equipos modernos para brindar un servicio de calidad a los administrados					X					X				X					X		
	Óptimas condiciones	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas que generan óptimas condiciones					X					X				X					X		
	Personal preparado	Los representantes de la institución se aseguran de tener al personal preparado para garantizar un servicio de calidad a los administrados					X					X				X					X		
	Ambientes	Los ambientes de la institución generan confort.					X					X				X					X		
Capacidad de respuesta	Atención	La atención que brinda la institución es adecuada				X					X				X						X		
	Personal capacitado	Considera que el personal que labora está capacitado para resolver las interrogantes de los administrados				X					X				X						X		
	Buenas Normas	Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los administrados.				X					X				X						X		
	Procesos realizados	Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna				X					X				X						X		
Fiabilidad	Rápida capacidad	El personal de la institución muestra una rápida capacidad de respuesta para atender las demandas de los administrados				X					X				X						X		
	Solución al problema	Cuando los administrados tienen algún inconveniente, el personal de la institución demuestran interés para dar solución al problema				X					X				X						X		
	Calidad de servicio	La institución monitorea el desempeño del personal con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los administrados				X					X				X						X		
	Confianza	El personal de la institución muestra confianza para el manejo de problemas.				X					X				X						X		
Seguridad	Inspira confianza	El comportamiento del personal inspira confianza a los administrados para optar por los servicios de la institución				X					X				X						X		
	Seguridad en las transacciones	La institución garantiza la seguridad en las transacciones de los administrados				X					X				X						X		
	Conocimientos	El personal de la institución demuestra tener conocimientos para responder las dudas de los administrados				X					X				X						X		
	Garantiza la seguridad	La institución cumple con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en las instalaciones.				X					X				X						X		
Empatía	Atención personalizada	La institución brinda constantemente una atención personalizada a cada uno de los administrados				X					X				X						X		
	Cortesía	El personal de la institución es cortes cuando brindan los servicios a los administrados				X					X				X						X		
	Apoyo continuo	El personal de la institución se preocupa por ofrecer apoyo continuo a los administrados al momento de proporcionar los servicios				X					X				X						X		
	Mejores intereses	El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus administrados				X					X				X						X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: Calidad de atención				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de la calidad de atención en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Renán Saavedra Sandoval				
Documento de identidad:	00974279	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Ph. D. en Neurociencias, Educación e Investigación Científica
Institución:	Universidad César Vallejo - UCV			Cargo:	Coordinador de Investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	998003292
Firma:				Fecha	23/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de atención

Definición de la variable: Es la eficiencia con la cual las entidades realizan la atención de las necesidades del público para entregar los servicios o productos que estos demandan para eliminar una problemática.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	Equipos Modernos	La institución cuenta con equipos modernos para brindar un servicio de calidad a los administrados					X					X					X					X	
	Óptimas condiciones	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas que generan óptimas condiciones					X					X					X					X	
	Personal preparado	Los representantes de la institución se aseguran de tener al personal preparado para garantizar un servicio de calidad a los administrados					X					X					X					X	
	Ambientes	Los ambientes de la institución generan confort.					X					X					X					X	
Capacidad de respuesta	Atención	La atención que brinda la institución es adecuada					X					X					X					X	
	Personal capacitado	Considera que el personal que labora está capacitado para resolver las interrogantes de los administrados					X					X					X					X	
	Buenas Normas	Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los administrados.					X					X					X					X	
	Procesos realizados	Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna					X					X					X					X	
Fiabilidad	Rápida capacidad	El personal de la institución muestra una rápida capacidad de respuesta para atender las demandas de los administrados					X					X					X					X	
	Solución al problema	Cuando los administrados tienen algún inconveniente, el personal de la institución demuestran interés para dar solución al problema					X					X					X					X	
	Calidad de servicio	La institución monitorea el desempeño del personal con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los administrados					X					X					X					X	
	Confianza	El personal de la institución muestra confianza para el manejo de problemas.					X					X					X					X	
Seguridad	Inspira confianza	El comportamiento del personal inspira confianza a los administrados para optar por los servicios de la institución					X					X					X					X	
	Seguridad en las transacciones	La institución garantiza la seguridad en las transacciones de los administrados					X					X					X					X	
	Conocimientos	El personal de la institución demuestra tener conocimientos para responder las dudas de los administrados					X					X					X					X	
	Garantiza la seguridad	La institución cumple con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en las instalaciones.					X					X					X					X	
Empatía	Atención personalizada	La institución brinda constantemente una atención personalizada a cada uno de los administrados					X					X					X					X	
	Cortesía	El personal de la institución es cortés cuando brindan los servicios a los administrados					X					X					X					X	
	Apoyo continuo	El personal de la institución se preocupa por ofrecer apoyo continuo a los administrados al momento de proporcionar los servicios					X					X					X					X	
	Mejores intereses	El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus administrados					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: Calidad de atención				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de la calidad de atención en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Ivo Martín Encomenderos Bancallán				
Documento de identidad:	17623582	Años de experiencia en el área:	17	Máximo grado académico:	Economista y magister en docencia universitaria
Institución:	Universidad Cesar Vallejos filial Tarapoto			Cargo:	Docente en investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	948931683
Firma:	 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán ECONOMISTA Reg. 0134 - CELAM			Fecha	26/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de atención

Definición de la variable: Es la eficiencia con la cual las entidades realizan la atención de las necesidades del público para entregar los servicios o productos que estos demandan para eliminar una problemática.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	Equipos Modernos	La institución cuenta con equipos modernos para brindar un servicio de calidad a los administrados					X					X					X					X	
	Óptimas condiciones	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas que generan óptimas condiciones					X					X					X					X	
	Personal preparado	Los representantes de la institución se aseguran de tener al personal preparado para garantizar un servicio de calidad a los administrados					X					X					X					X	
	Ambientes	Los ambientes de la institución generan confort.					X					X					X					X	
Capacidad de respuesta	Atención	La atención que brinda la institución es adecuada					X					X					X					X	
	Personal capacitado	Considera que el personal que labora está capacitado para resolver las interrogantes de los administrados					X					X					X					X	
	Buenas Normas	Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los administrados.					X					X					X					X	
	Procesos realizados	Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna					X					X					X					X	
Fiabilidad	Rápida capacidad	El personal de la institución muestra una rápida capacidad de respuesta para atender las demandas de los administrados					X					X					X					X	
	Solución al problema	Cuando los administrados tienen algún inconveniente, el personal de la institución demuestran interés para dar solución al problema					X					X					X					X	
	Calidad de servicio	La institución monitorea el desempeño del personal con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los administrados					X					X					X					X	
	Confianza	El personal de la institución muestra confianza para el manejo de problemas.					X					X					X					X	
Seguridad	Inspira confianza	El comportamiento del personal inspira confianza a los administrados para optar por los servicios de la institución					X					X					X					X	
	Seguridad en las transacciones	La institución garantiza la seguridad en las transacciones de los administrados					X					X					X					X	
	Conocimientos	El personal de la institución demuestra tener conocimientos para responder las dudas de los administrados					X					X					X					X	
	Garantiza la seguridad	La institución cumple con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en las instalaciones.					X					X					X					X	
Empatía	Atención personalizada	La institución brinda constantemente una atención personalizada a cada uno de los administrados					X					X					X					X	
	Cortesía	El personal de la institución es cortés cuando brindan los servicios a los administrados					X					X					X					X	
	Apoyo continuo	El personal de la institución se preocupa por ofrecer apoyo continuo a los administrados al momento de proporcionar los servicios					X					X					X					X	
	Mejores intereses	El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus administrados					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: Calidad de atención				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de la calidad de atención en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Gely Amelia Chujandama Huansi				
Documento de identidad:	00953972	Años de experiencia en el área:	5	Máximo grado académico:	Maestra en Gestión Pública
Institución:	Municipalidad Provincial de San Martín			Cargo:	Especialista en saneamiento de predios
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	991889191
Firma:				Fecha	26/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de atención

Definición de la variable: Es la eficiencia con la cual las entidades realizan la atención de las necesidades del público para entregar los servicios o productos que estos demandan para eliminar una problemática.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	Equipos Modernos	La institución cuenta con equipos modernos para brindar un servicio de calidad a los administrados					X					X					X					X	
	Óptimas condiciones	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas que generan óptimas condiciones					X					X					X					X	
	Personal preparado	Los representantes de la institución se aseguran de tener al personal preparado para garantizar un servicio de calidad a los administrados					X					X					X					X	
	Ambientes	Los ambientes de la institución generan confort.					X					X					X					X	
Capacidad de respuesta	Atención	La atención que brinda la institución es adecuada					X					X					X					X	
	Personal capacitado	Considera que el personal que labora está capacitado para resolver las interrogantes de los administrados					X					X					X					X	
	Buenas Normas	Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los administrados.					X					X					X					X	
	Procesos realizados	Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna					X					X					X					X	
Fiabilidad	Rápida capacidad	El personal de la institución muestra una rápida capacidad de respuesta para atender las demandas de los administrados					X					X					X					X	
	Solución al problema	Cuando los administrados tienen algún inconveniente, el personal de la institución demuestran interés para dar solución al problema					X					X					X					X	
	Calidad de servicio	La institución monitorea el desempeño del personal con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los administrados					X					X					X					X	
	Confianza	El personal de la institución muestra confianza para el manejo de problemas.					X					X					X					X	
Seguridad	Inspira confianza	El comportamiento del personal inspira confianza a los administrados para optar por los servicios de la institución					X					X					X					X	
	Seguridad en las transacciones	La institución garantiza la seguridad en las transacciones de los administrados					X					X					X					X	
	Conocimientos	El personal de la institución demuestra tener conocimientos para responder las dudas de los administrados					X					X					X					X	
	Garantiza la seguridad	La institución cumple con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en las instalaciones.					X					X					X					X	
Empatía	Atención personalizada	La institución brinda constantemente una atención personalizada a cada uno de los administrados					X					X										X	
	Cortesía	El personal de la institución es cortés cuando brindan los servicios a los administrados					X					X					X					X	
	Apoyo continuo	El personal de la institución se preocupa por ofrecer apoyo continuo a los administrados al momento de proporcionar los servicios					X					X					X					X	
	Mejores intereses	El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus administrados					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: Calidad de atención				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de la calidad de atención en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Paul Jhonson Chávez Saavedra				
Documento de identidad:	47657919	Años de experiencia en el área:	2	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión Pública
Institución:	Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo			Cargo:	Especialista en Registro y orientación al contribuyente
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	910939304
Firma:	 			Fecha	24/05/2024


Matriz de validación del cuestionario de la variable: valor público.

Definición de la variable: Es considerada como un factor de rendimiento que permite cuantificar la usabilidad de las prestaciones de acuerdo a lo que el usuario ha tenido que pagar por él, de modo que las instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el máximo valor posible.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Valor creado por los servicios	Satisfacción de necesidades	Considera que los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades.					X					X					X					X	
	Servicio de transporte	Considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta como respuesta a las necesidades.					X					X					X					X	
	Inversión pública	considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta de acuerdo a la norma.				X				X				X				X				X	
	Mapeo de Zonas	La municipalidad tiene mapeado las zonas de mayor incidencia de delincuencia.				X				X				X				X				X	
	Seguridad	La seguridad en la institución permite realizar actividades de monitoreo dentro de las instalaciones				X				X				X				X				X	
Valor creado por los resultados (impacto)	Planeamiento de metas	La institución ha mejorado el planteamiento de las metas de los proyectos de inversión en beneficio de la población				X				X				X				X				X	
	Ejecución de proyectos de inversión	Los resultados de la ejecución de los proyectos de inversión de la institución generan mayor valor público en beneficio de los administrados				X				X				X				X				X	
	Mejorar la calidad de vida	Los proyectos de inversión pública promovidas por la institución han mejorado la calidad de vida de los administrados.				X				X				X				X				X	
	Garantiza seguridad	La institución genera acciones de prevención que garantizan seguridad en el administrado.				X				X				X				X				X	
	Ordenamiento	La institución ha permitido que un ordenamiento del comercio informal.				X				X				X				X				X	
Valor creado por la confianza y la legitimidad	Calidad de la inversión pública	Tengo confianza en la calidad de la inversión pública que viene realizando la institución				X				X				X				X					
	Ejecución de los proyectos	Considera que la gestión institucional genera confianza en la población mediante la ejecución de obras públicas				X				X				X				X				X	
	Brinda información	La información que brinda la institución es de confianza				X				X				X				X				X	
	confianza	Los funcionarios de la institución le generan confianza en sus funciones asignadas.				X				X				X				X				X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: valor publico				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel del valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad Cesar Vallejos		Cargo:	Docente investigador Renacyt posgrado	
Nacionalidad:	Peruana		Número telefónico	941907628	
Firma:			Fecha	22/05/2024	


Matriz de validación del cuestionario de la variable: valor público.

Definición de la variable: Es considerada como un factor de rendimiento que permite cuantificar la usabilidad de las prestaciones de acuerdo a lo que el usuario ha tenido que pagar por él, de modo que las instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el máximo valor posible.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Valor creado por los servicios	Satisfacción de necesidades	Considera que los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades.					X					X					X					X		
	Servicio de transporte	Considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta como respuesta a las necesidades.					X					X					X					X		
	Inversión pública	considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta de acuerdo a la norma.					X					X					X					X		
	Mapeo de Zonas	La municipalidad tiene mapeado las zonas de mayor incidencia de delincuencia.					X					X					X					X		
	Seguridad	La seguridad en la institución permite realizar actividades de monitoreo dentro de las instalaciones					X					X					X					X		
Valor creado por los resultados (impacto)	Planeamiento de metas	La institución ha mejorado el planteamiento de las metas de los proyectos de inversión en beneficio de la población				X				X					X					X			X	
	Ejecución de proyectos de inversión	Los resultados de la ejecución de los proyectos de inversión de la institución generan mayor valor público en beneficio de los administrados				X				X					X					X			X	
	Mejorar la calidad de vida	Los proyectos de inversión pública promovidas por la institución han mejorado la calidad de vida de los administrados.				X				X					X					X			X	
	Garantiza seguridad	La institución genera acciones de prevención que garantizan seguridad en el administrado.				X				X					X					X			X	
	Ordenamiento	La institución ha permitido que un ordenamiento del comercio informal.				X				X					X					X			X	
Valor creado por la confianza y la legitimidad	Calidad de la inversión pública	Tengo confianza en la calidad de la inversión pública que viene realizando la institución				X				X					X					X			X	
	Ejecución de los proyectos	Considera que la gestión institucional genera confianza en la población mediante la ejecución de obras públicas				X				X					X					X			X	
	Brinda información	La información que brinda la institución es de confianza				X				X					X					X			X	
	confianza	Los funcionarios de la institución le generan confianza en sus funciones asignadas.				X				X					X					X			X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: valor publico				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel del valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Renán Saavedra Sandoval				
Documento de identidad:	00974279	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Ph. D. en Neurociencias, Educación e Investigación Científica
Institución:	Universidad César Vallejo - UCV			Cargo:	Coordinador de Investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	998003292
Firma:				Fecha	23/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: valor público.

Definición de la variable: Es considerada como un factor de rendimiento que permite cuantificar la usabilidad de las prestaciones de acuerdo a lo que el usuario ha tenido que pagar por él, de modo que las instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el máximo valor posible.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Valor creado por los servicios	Satisfacción de necesidades	Considera que los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades.					X					X					X					X	
	Servicio de transporte	Considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta como respuesta a las necesidades.					X					X					X					X	
	Inversión pública	considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta de acuerdo a la norma.					X					X					X					X	
	Mapeo de Zonas	La municipalidad tiene mapeado las zonas de mayor incidencia de delincuencia.					X					X					X					X	
	Seguridad	La seguridad en la institución permite realizar actividades de monitoreo dentro de las instalaciones					X					X					X					X	
Valor creado por los resultados (impacto)	Planeamiento de metas	La institución ha mejorado el planteamiento de las metas de los proyectos de inversión en beneficio de la población					X					X					X					X	
	Ejecución de proyectos de inversión	Los resultados de la ejecución de los proyectos de inversión de la institución generan mayor valor público en beneficio de los administrados					X					X					X					X	
	Mejorar la calidad de vida	Los proyectos de inversión pública promovidas por la institución han mejorado la calidad de vida de los administrados.					X					X					X					X	
	Garantiza seguridad	La institución genera acciones de prevención que garantizan seguridad en el administrado.					X					X					X					X	
	Ordenamiento	La institución ha permitido que un ordenamiento del comercio informal.					X					X					X					X	
Valor creado por la confianza y la legitimidad	Calidad de la inversión pública	Tengo confianza en la calidad de la inversión pública que viene realizando la institución					X					X					X					X	
	Ejecución de los proyectos	Considera que la gestión institucional genera confianza en la población mediante la ejecución de obras públicas					X					X					X					X	
	Brinda información	La información que brinda la institución es de confianza					X					X					X					X	
	confianza	Los funcionarios de la institución le generan confianza en sus funciones asignadas.					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: valor publico				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel del valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Ivo Martín Encomenderos Bancallán				
Documento de identidad:	17623582	Años de experiencia en el área:	17	Máximo grado académico:	Economista y Magister en docencia universitaria
Institución:	Universidad Cesar Vallejos			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	948931683
Firma:	 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán ECÓNOMISTA Reg. 0134 - CELAM			Fecha	26/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: valor público.

Definición de la variable: Es considerada como un factor de rendimiento que permite cuantificar la usabilidad de las prestaciones de acuerdo a lo que el usuario ha tenido que pagar por él, de modo que las instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el máximo valor posible.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Valor creado por los servicios	Satisfacción de necesidades	Considera que los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades.					X					X					X					X	
	Servicio de transporte	Considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta como respuesta a las necesidades.					X					X					X					X	
	Inversión pública	considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta de acuerdo a la norma.					X					X					X					X	
	Mapeo de Zonas	La municipalidad tiene mapeado las zonas de mayor incidencia de delincuencia.					X					X					X					X	
	Seguridad	La seguridad en la institución permite realizar actividades de monitoreo dentro de las instalaciones					X					X					X					X	
Valor creado por los resultados (impacto)	Planeamiento de metas	La institución ha mejorado el planteamiento de las metas de los proyectos de inversión en beneficio de la población					X					X					X					X	
	Ejecución de proyectos de inversión	Los resultados de la ejecución de los proyectos de inversión de la institución generan mayor valor público en beneficio de los administrados					X					X					X					X	
	Mejorar la calidad de vida	Los proyectos de inversión pública promovidas por la institución han mejorado la calidad de vida de los administrados.					X					X					X					X	
	Garantiza seguridad	La institución genera acciones de prevención que garantizan seguridad en el administrado.					X					X					X					X	
	Ordenamiento	La institución ha permitido que un ordenamiento del comercio informal.					X					X					X					X	
Valor creado por la confianza y la legitimidad	Calidad de la inversión pública	Tengo confianza en la calidad de la inversión pública que viene realizando la institución					X					X					X					X	
	Ejecución de los proyectos	Considera que la gestión institucional genera confianza en la población mediante la ejecución de obras públicas					X					X					X					X	
	Brinda información	La información que brinda la institución es de confianza					X					X					X					X	
	confianza	Los funcionarios de la institución le generan confianza en sus funciones asignadas.					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: valor publico				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel del valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Gely Amelia Chujandama Huansi				
Documento de identidad:	00953972	Años de experiencia en el área:	5	Máximo grado académico:	Maestra en Gestión Pública
Institución:	Municipalidad Provincial de San Martín			Cargo:	Especialista en saneamiento de predios
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	991889191
Firma:				Fecha	26/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: valor público.

Definición de la variable: Es considerada como un factor de rendimiento que permite cuantificar la usabilidad de las prestaciones de acuerdo a lo que el usuario ha tenido que pagar por él, de modo que las instituciones tienen la responsabilidad de garantizar el máximo valor posible.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Valor creado por los servicios	Satisfacción de necesidades	Considera que los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades.					X						X						X						X	
	Servicio de transporte	Considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta como respuesta a las necesidades.					X						X						X						X	
	Inversión pública	considera que la inversión pública en el servicio de transporte realizada por la institución se ejecuta de acuerdo a la norma.					X						X						X						X	
	Mapeo de Zonas	La municipalidad tiene mapeado las zonas de mayor incidencia de delincuencia.					X						X						X						X	
	Seguridad	La seguridad en la institución permite realizar actividades de monitoreo dentro de las instalaciones					X						X						X						X	
Valor creado por los resultados (impacto)	Planeamiento de metas	La institución ha mejorado el planteamiento de las metas de los proyectos de inversión en beneficio de la población					X						X						X						X	
	Ejecución de proyectos de inversión	Los resultados de la ejecución de los proyectos de inversión de la institución generan mayor valor público en beneficio de los administrados					X						X						X						X	
	Mejorar la calidad de vida	Los proyectos de inversión pública promovidas por la institución han mejorado la calidad de vida de los administrados.					X						X						X						X	
	Garantiza seguridad	La institución genera acciones de prevención que garantizan seguridad en el administrado.					X X						X						X						X	
	Ordenamiento	La institución ha permitido que un ordenamiento del comercio informal.											X						X						X	
Valor creado por la confianza y la legitimidad	Calidad de la inversión pública	Tengo confianza en la calidad de la inversión pública que viene realizando la institución					X						X						X						X	
	Ejecución de los proyectos	Considera que la gestión institucional genera confianza en la población mediante la ejecución de obras públicas					X						X						X						X	
	Brinda información	La información que brinda la institución es de confianza					X						X						X						X	
	confianza	Los funcionarios de la institución le generan confianza en sus funciones asignadas.					X						X						X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable: valor publico				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel del valor público en una Municipalidad Provincial de la Región de San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Paul Jhonson Chávez Saavedra				
Documento de identidad:	47657919	Años de experiencia en el área:	2	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión pública
Institución:	Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo		Cargo:	Especialista en Registro y orientación al contribuyente Arquitecto	
Nacionalidad:	Peruana		Número telefónico	948931683	
Firma:	 PAUL J. CHAVEZ SAAVEDRA  ARQUITECTO CAP. N° 21764		Fecha	22/05/2024	

Anexo 5: Índice de la V de Aiken

V1: Calidad de tención

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
D2	P5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
D4	P13	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P14	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D5	P17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P19	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5

V de Ayken	0.97
-------------------	-------------

V2: valor público

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
D2	P6	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P12	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5

V de Ayken	0.97
-------------------	-------------

Anexo 6: Resultados del análisis de consistencia interna

Análisis de confiabilidad de Calidad de tención

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	20

Análisis de confiabilidad de valor publico

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,744	15

Anexo 7: Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Calidad de atención y valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.

Investigador (a): Flores Ramírez, Riddley Jhonatan.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad de atención y valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024", cuyo objetivo es establecer la relación entre la calidad de atención y el valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de San Martín.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En la actualidad, las Municipalidades Provinciales de la Región de San Martín, no han podido dar una buena atención a la población, sobre todo cuando se trata de trámites documentarios, no optimizan la calidad de servicio, ya que no aplican estrategias que respondan hacia un óptimo servicio, además que la institución no facilita el incremento del valor público por parte del desempeño de los funcionarios, debido a que no cuenta con la eficiencia necesaria para hacerlo, empezando por el desconocimiento y la ausencia del compromiso que debería asumir el personal para hacerle frente a los desafíos que necesitan atenderse para la sociedad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad de atención y valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en los ambientes de la Municipalidad Provincial de San Martín. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

****Obligatorio a partir de 18 años***

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Flores Ramírez, Riddley Jhonatan, email: jhonatanx14793@gmail.com y docente asesor: Dr. Sánchez Dávila, Keller, email: ssanchezda2081@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: GELY AMELIA CHUJANDAMA HUDUSI

Firma:

Fecha y hora: 11/10/06/2024 - HORA: 8:17

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 8: Reporte de similitud en software turnitin

RIDDLEY JHONATAN FLORES RAMÍREZ | Calidad de atención y valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024

100 / 12 de 81

Universidad César Vallejo
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de atención y valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024

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

AUTOR:
Flores Ramírez, Riddley Jhonatan (orcid.org/0009-0001-8563-4787)

ASESORES:
Dr. Sánchez Dávila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)
Dra. Contreras Jullán, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERU
2024

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	www.porelpaisquequer... Fuente de Internet	<1 %
5	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
8	www.liferay.com Fuente de Internet	<1 %
9	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
10	ljz.mx Fuente de Internet	<1 %
11	radiopublic.com Fuente de Internet	<1 %

Anexo 9: Base de datos estadísticos de la muestra piloto

V1: Calidad de atención

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	TOTAL
1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	76
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	3	3	4	2	2	72
3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	66
4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	4	4	5	5	4	2	1	52
5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	1	2	2	4	3	2	3	1	1	56
6	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	46
7	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	4	2	1	50
8	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	1	1	2	2	4	4	61
9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	36
10	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	53
11	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	1	1	2	2	1	5	5	64
12	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	5	4	55
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	62
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	35
15	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	51
16	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	51
17	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	37
18	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
19	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	47
20	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	3	4	4	1	1	39

V2: Valor público

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	3	3	2	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	50
2	3	3	4	2	1	2	2	4	3	2	3	2	2	4	2	39
3	2	2	1	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	2	39
4	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	43
5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	2	2	2	2	1	2	37
6	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	33
7	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	50
8	4	4	3	4	5	4	1	1	2	2	1	1	1	1	2	36
9	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	36
10	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	48
11	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	34
12	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	48
13	4	4	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	29
14	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	29
15	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	48
16	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	29
17	1	1	1	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
18	1	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	39
19	3	4	4	3	2	3	4	5	3	3	4	4	4	1	3	50
20	1	2	2	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	1	5	51

Anexo 10: Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Calidad de atención

Calidad de atención																										
Elementos tangibles						Capacidad de respuesta					Fiabilidad					Seguridad					Empatía					
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	ST	pr5	pr6	pr7	pr8	ST	pr9	pr10	pr11	pr12	ST	pr13	pr14	pr15	pr16	ST	pr17	pr18	pr19	pr20	ST	TOTAL
1	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	5	3	15	3	4	2	2	11	72
2	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	66
3	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	4	4	5	14	5	4	2	1	12	52
4	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	56
5	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10	46
6	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	50
7	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	2	1	1	8	2	2	4	4	12	61
8	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	36
9	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	53
10	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	1	1	2	8	2	1	5	5	13	64
11	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	2	2	2	10	1	1	5	4	11	55
12	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	4	3	4	13	3	3	2	3	11	62
13	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	35
14	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	51
15	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	51
16	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	37
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	73
18	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	1	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	41
19	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	1	12	2	4	4	3	13	4	4	1	1	10	67
20	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	76
21	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	5	3	15	3	4	2	2	11	72
22	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	66

23	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	4	4	5	14	5	4	2	1	12	52
24	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	56
25	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10	46
26	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	50
27	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	2	1	1	8	2	2	4	4	12	61
28	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	36
29	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	53
30	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	1	1	2	8	2	1	5	5	13	64
31	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	2	2	2	10	1	1	5	4	11	55
32	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	4	3	4	13	3	3	2	3	11	62
33	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	35
34	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	51
35	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	51
36	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	37
37	4	2	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	60
38	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	1	1	8	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	47
39	3	2	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	2	4	4	3	13	4	4	1	1	10	39
40	5	1	1	2	9	1	2	2	1	6	2	2	4	3	11	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	49
41	5	3	3	4	15	3	4	3	3	13	4	4	3	2	13	3	4	5	3	15	3	4	2	2	11	67
42	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	3	3	10	3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	56
43	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	1	4	4	5	14	5	4	2	1	12	66
44	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	2	1	7	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	47
45	2	3	4	4	13	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10	66
46	2	5	5	4	16	5	4	5	5	19	4	4	2	1	11	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	67
47	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	2	2	1	1	6	2	2	3	2	9	61
48	2	2	3	2	9	3	2	4	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	2	2	3	4	11	53
49	1	2	2	3	8	2	3	2	2	9	3	3	1	1	8	1	3	4	4	12	4	3	1	2	10	47
50	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	3	1	2	9	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	48

51	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	2	2	2	9	1	1	4	3	9	44
52	4	2	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	1	2	9	1	4	3	4	12	3	3	2	2	10	52
53	2	4	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	2	2	4	4	12	63
54	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	3	4	4	14	4	3	2	3	12	47
55	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	1	1	2	8	2	1	4	3	10	60
56	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	5	4	13	5	2	2	2	11	1	1	4	5	11	48
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	5	15	78
58	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	47
59	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	3	14	2	4	4	3	13	4	4	3	2	13	72
60	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	76
61	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	2	2	12	2	4	5	3	14	3	4	2	2	11	70
62	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	2	3	11	2	4	5	4	15	5	5	2	2	14	61
63	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	3	4	4	5	16	5	4	3	4	16	62
64	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	56
65	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10	46
66	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	50
67	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	2	1	1	8	2	2	4	4	12	61
68	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	36
69	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	53
70	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	1	1	2	8	2	1	5	5	13	64
71	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	2	2	2	10	1	1	5	4	11	55
72	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	4	3	4	13	3	3	2	3	11	62
73	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	35
74	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	51
75	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	51
76	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	37
77	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	73
78	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	1	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	41

79	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	1	12	2	4	4	3	13	4	4	1	1	10	67
80	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	76
81	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	5	3	15	3	4	2	2	11	72
82	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	66
83	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	4	4	5	14	5	4	2	1	12	52
84	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	56
85	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10	46
86	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	50
87	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	2	1	1	8	2	2	4	4	12	61
88	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	36
89	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	53
90	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	1	1	2	8	2	1	5	5	13	64
91	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	2	2	2	10	1	1	5	4	11	55
92	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	4	3	4	13	3	3	2	3	11	62
93	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	35
94	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	51
95	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	51
96	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	37
97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	73
98	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	1	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	41
99	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	1	12	2	4	4	3	13	4	4	1	1	10	67
100	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	76
101	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	5	3	15	3	4	2	2	11	72
102	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	66
103	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	4	4	5	14	5	4	2	1	12	52
104	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	56
105	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10	46
106	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	50

107	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	2	1	1	8	2	2	4	4	12	61
108	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	36
109	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	53
110	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	1	1	2	8	2	1	5	5	13	64
111	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	2	2	2	10	1	1	5	4	11	55
112	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	4	3	4	13	3	3	2	3	11	62
113	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	35
114	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	51
115	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	51
116	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	37
117	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	73
118	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	1	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	41
119	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	1	12	2	4	4	3	13	4	4	1	1	10	67
120	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	76
121	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	5	3	15	3	4	2	2	11	72
122	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	66
123	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	4	4	5	14	5	4	2	1	12	52
124	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	56
125	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10	46
126	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	50
127	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	2	1	1	8	2	2	4	4	12	61
128	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	36
129	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	53
130	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	1	1	2	8	2	1	5	5	13	64
131	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	2	2	2	10	1	1	5	4	11	55
132	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	4	3	4	13	3	3	2	3	11	62
133	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	35
134	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	51

135	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	51
136	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	37
137	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	73
138	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	1	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	41
139	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	1	12	2	4	4	3	13	4	4	1	1	10	67
140	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	76
141	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	5	3	15	3	4	2	2	11	72
142	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	65
143	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	1	9	1	4	4	5	14	5	4	2	1	12	61
144	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	32
145	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10	44
146	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	1	10	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	58
147	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	2	1	1	8	2	2	4	4	12	45
148	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	65
149	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	4	4	13	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	63
150	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	1	1	2	8	2	1	5	5	13	71
151	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	4	2	2	2	10	1	1	5	4	11	75
152	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10	70
153	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	4	3	11	55
154	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	3	4	4	12	4	3	2	1	10	48
155	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	49
156	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	2	2	2	10	1	1	3	3	8	43
157	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	4	3	4	13	3	3	2	1	9	51
158	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	2	2	2	10	2	1	4	4	11	62
159	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	3	14	2	4	4	3	13	4	4	3	3	14	73
160	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	4	2	3	2	11	3	3	3	4	13	78
161	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	5	3	16	3	4	5	5	17	83
162	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	4	4	14	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	71

163	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	4	4	5	15	5	4	2	3	14	58
164	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	2	12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	61
165	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	3	4	10	3	3	2	2	10	2	2	3	4	11	46
166	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	2	3	4	2	11	3	4	2	2	11	52
167	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	2	12	3	2	1	1	7	2	2	2	2	8	53
168	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	3	8	3	3	3	2	11	2	2	4	3	11	39
169	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	53
170	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	1	1	2	8	2	1	5	5	13	64
171	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	2	2	2	10	1	1	5	4	11	55
172	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	4	3	4	13	3	3	2	3	11	62
173	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	35
174	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	51
175	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	51
176	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	37
177	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	73
178	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	1	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	41
179	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	1	12	2	4	4	3	13	4	4	1	1	10	67
180	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	76
181	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	5	3	15	3	4	2	2	11	72
182	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	66
183	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	4	4	5	14	5	4	2	1	12	52
184	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	56
185	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	3	2	2	11	2	2	3	3	10	46
186	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	1	10	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	58
187	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	2	1	1	8	2	2	4	4	12	54
188	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	4	3	4	13	3	3	3	3	12	63
189	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	10	4	3	3	2	12	2	2	3	4	11	42
190	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	5	13	4	3	4	4	15	4	3	5	5	17	57

191	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	1	1	2	8	2	1	5	4	12	62
192	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	1	1	2	3	7	37
193	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10	69
194	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	4	12	3	2	2	2	9	2	1	3	4	10	52
195	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	2	13	2	4	4	3	13	4	4	2	2	12	70
196	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	76
197	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	5	3	15	3	4	2	2	11	72
198	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	4	5	4	16	5	5	4	3	17	66
199	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	4	4	5	14	5	4	2	1	12	52
200	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	2	4	3	11	2	3	1	1	7	56
201	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	76
202	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	2	4	4	5	15	5	4	3	3	15	46
203	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	2	4	3	13	2	3	3	4	12	49
204	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	3	2	2	11	2	2	5	5	14	68
205	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	3	4	2	13	3	4	5	4	16	63
206	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	2	1	1	6	2	2	2	3	9	53
207	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	35
208	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	51
209	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	51
210	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	37
211	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	73
212	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	1	1	7	1	3	3	2	9	2	2	2	1	7	44
213	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	1	12	2	3	4	4	13	4	3	1	1	9	66
214	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	1	1	2	8	2	1	3	3	9	70
215	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	61
216	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	60
217	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	39
218	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	4	4	3	13	4	4	1	1	10	61

219	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	48
220	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	4	5	3	14	3	4	2	1	10	53
221	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	76
222	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	2	4	4	5	15	5	4	3	3	15	46
223	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	2	4	3	13	2	3	3	4	12	49
224	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	5	16	4	3	2	2	11	2	2	5	5	14	68
225	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	3	4	2	13	3	4	5	4	16	63
226	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12	2	2	1	1	6	2	2	2	3	9	53
227	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	35
228	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	51
229	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	51
230	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	37
231	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	73
232	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	1	1	7	1	3	3	2	9	2	2	2	1	7	44
233	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	1	12	2	3	4	4	13	4	3	1	1	9	66
234	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	1	1	2	8	2	1	3	3	9	70
235	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	2	2	2	9	1	1	2	2	6	61
236	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	59
237	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	1	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	48
238	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	2	4	4	3	13	4	4	1	1	10	37
239	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	4	2	3	2	11	3	3	3	3	12	46
240	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	1	10	2	4	5	3	14	3	4	2	1	10	61
241	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	4	4	12	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	60
242	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	2	4	4	5	15	5	4	3	3	15	75
243	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	4	4	13	4	2	4	3	13	2	3	3	4	12	59
244	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	3	2	2	11	2	2	5	5	14	75
245	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	4	3	4	2	13	3	4	5	4	16	83
246	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	2	1	1	7	2	2	2	2	8	61

247	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	4	3	11	55
248	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	1	1	7	1	3	4	4	12	4	3	2	1	10	48
249	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	2	1	10	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	49
250	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	4	3	10	4	2	2	2	10	1	1	3	3	8	43
251	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	2	4	3	4	13	3	3	2	1	9	51
252	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	3	2	12	2	2	4	4	12	65
253	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	2	3	14	2	3	4	4	13	4	3	3	3	13	72
254	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	4	1	1	2	8	2	1	3	4	10	72
255	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	2	2	2	10	1	1	5	5	12	72
256	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	4	4	14	4	4	3	4	15	3	3	5	4	15	65
257	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	1	2	3	8	45
258	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	2	12	3	4	4	3	14	4	4	2	2	12	66
259	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	3	4	10	3	2	3	2	10	3	3	3	4	13	48
260	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	2	4	5	3	14	3	4	2	2	11	55
261	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	4	3	4	13	3	3	2	3	11	53

V2: Valor público

Valor público																			
Valor creado por los servicios							Valor creado por los resultados (impacto)						Valor creado por la confianza y la legitimidad						TOTAL
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	ST	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	ST	TOTAL
1	4	4	4	3	2	17	3	4	5	3	3	18	4	4	4	1	3	16	51
2	2	2	4	3	3	14	3	4	5	4	5	21	5	4	4	1	5	19	54
3	3	3	2	1	1	10	1	4	4	5	5	19	4	4	4	4	5	21	50
4	3	3	4	2	1	13	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	39
5	2	2	1	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	39
6	3	3	3	2	1	12	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	43
7	3	3	4	4	4	18	4	2	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	37
8	1	1	1	2	3	8	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	33
9	2	2	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	50
10	4	4	3	4	5	20	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	36
11	3	3	3	4	4	17	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	36
12	3	3	4	2	3	15	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	48
13	1	1	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	34
14	2	2	2	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	48
15	4	4	3	2	2	15	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	29
16	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	29
17	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	52
18	2	2	3	1	1	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	27
19	4	4	5	2	1	16	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	53
20	4	4	5	4	3	20	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	47
21	4	4	4	3	2	17	3	4	5	3	3	18	4	4	4	1	3	16	51
22	2	2	4	3	3	14	3	4	5	4	5	21	5	4	4	1	5	19	54

23	3	3	2	1	1	10	1	4	4	5	5	19	4	4	4	4	5	21	50
24	3	3	4	2	1	13	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	39
25	2	2	1	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	39
26	3	3	3	2	1	12	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	43
27	3	3	4	4	4	18	4	2	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	37
28	1	1	1	2	3	8	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	33
29	2	2	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	50
30	4	4	3	4	5	20	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	36
31	3	3	3	4	4	17	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	36
32	3	3	4	2	3	15	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	48
33	1	1	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	34
34	2	2	2	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	48
35	4	4	3	2	2	15	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	29
36	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	29
37	2	3	3	3	3	14	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	48
38	3	3	3	1	1	11	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	29
39	1	1	1	2	1	6	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	43
40	1	2	2	4	3	12	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	39
41	3	4	4	3	2	16	3	4	5	3	3	18	4	4	4	1	3	16	50
42	1	2	2	3	3	11	3	4	5	4	5	21	5	4	4	1	5	19	51
43	4	4	4	1	1	14	1	4	4	5	5	19	4	4	4	4	5	21	54
44	3	2	2	2	1	10	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	36
45	4	4	4	4	3	19	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	46
46	5	4	4	2	1	16	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	47
47	4	4	4	2	3	17	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	34
48	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	39
49	2	3	3	1	1	10	1	3	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	43
50	4	3	3	1	2	13	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	26

51	2	2	2	3	4	13	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	31
52	2	3	3	1	2	11	1	4	3	4	3	15	3	4	4	3	3	17	43
53	3	3	3	4	4	17	4	3	3	2	2	14	2	3	3	3	2	13	44
54	2	2	2	3	2	11	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	46
55	4	4	3	4	4	19	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	35
56	2	2	2	5	4	15	5	2	2	2	1	12	1	2	2	2	1	8	35
57	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	3	17	55
58	2	2	3	3	2	12	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	9	32
59	4	4	5	2	3	18	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	55
60	4	4	5	4	3	20	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	47
61	4	4	4	2	2	16	2	4	5	3	3	17	4	4	4	1	3	16	49
62	2	2	4	2	3	13	2	4	5	4	5	20	5	4	4	1	5	19	52
63	3	3	2	3	3	14	3	4	4	5	5	21	4	4	4	4	5	21	56
64	3	3	4	2	1	13	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	39
65	2	2	1	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	39
66	3	3	3	2	1	12	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	43
67	3	3	4	4	4	18	4	2	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	37
68	1	1	1	2	3	8	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	33
69	2	2	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	50
70	4	4	3	4	5	20	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	36
71	3	3	3	4	4	17	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	36
72	3	3	4	2	3	15	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	48
73	1	1	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	34
74	2	2	2	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	48
75	4	4	3	2	2	15	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	29
76	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	29
77	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	52
78	2	2	3	1	1	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	27

79	4	4	5	2	1	16	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	53
80	4	4	5	4	3	20	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	47
81	4	4	4	3	2	17	3	4	5	3	3	18	4	4	4	1	3	16	51
82	2	2	4	3	3	14	3	4	5	4	5	21	5	4	4	1	5	19	54
83	3	3	2	1	1	10	1	4	4	5	5	19	4	4	4	4	5	21	50
84	3	3	4	2	1	13	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	39
85	2	2	1	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	39
86	3	3	3	2	1	12	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	43
87	3	3	4	4	4	18	4	2	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	37
88	1	1	1	2	3	8	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	33
89	2	2	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	50
90	4	4	3	4	5	20	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	36
91	3	3	3	4	4	17	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	36
92	3	3	4	2	3	15	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	48
93	1	1	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	34
94	2	2	2	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	48
95	4	4	3	2	2	15	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	29
96	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	29
97	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	52
98	2	2	3	1	1	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	27
99	4	4	5	2	1	16	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	53
100	4	4	5	4	3	20	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	47
101	4	4	4	3	2	17	3	4	5	3	3	18	4	4	4	1	3	16	51
102	2	2	4	3	3	14	3	4	5	4	5	21	5	4	4	1	5	19	54
103	3	3	2	1	1	10	1	4	4	5	5	19	4	4	4	4	5	21	50
104	3	3	4	2	1	13	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	39
105	2	2	1	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	39
106	3	3	3	2	1	12	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	43

107	3	3	4	4	4	18	4	2	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	37
108	1	1	1	2	3	8	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	33
109	2	2	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	50
110	4	4	3	4	5	20	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	36
111	3	3	3	4	4	17	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	36
112	3	3	4	2	3	15	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	48
113	1	1	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	34
114	2	2	2	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	48
115	4	4	3	2	2	15	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	29
116	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	29
117	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	52
118	2	2	3	1	1	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	27
119	4	4	5	2	1	16	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	53
120	4	4	5	4	3	20	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	47
121	4	4	4	3	2	17	3	4	5	3	3	18	4	4	4	1	3	16	51
122	2	2	4	3	3	14	3	4	5	4	5	21	5	4	4	1	5	19	54
123	3	3	2	1	1	10	1	4	4	5	5	19	4	4	4	4	5	21	50
124	3	3	4	2	1	13	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	39
125	2	2	1	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	39
126	3	3	3	2	1	12	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	43
127	3	3	4	4	4	18	4	2	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	37
128	1	1	1	2	3	8	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	33
129	2	2	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	50
130	4	4	3	4	5	20	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	36
131	3	3	3	4	4	17	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	36
132	3	3	4	2	3	15	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	48
133	1	1	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	34
134	2	2	2	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	48

135	4	4	3	2	2	15	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	29
136	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	29
137	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	52
138	2	2	3	1	1	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	27
139	4	4	5	2	1	16	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	53
140	4	4	5	4	3	20	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	47
141	4	4	4	3	2	17	3	4	5	3	3	18	4	4	4	1	3	16	51
142	3	3	3	3	3	15	3	4	5	4	5	21	5	4	4	1	5	19	55
143	3	3	4	1	1	12	1	4	4	5	5	19	4	4	4	4	5	21	52
144	1	1	1	2	1	6	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	32
145	2	2	2	4	3	13	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	40
146	4	4	3	2	1	14	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	45
147	2	2	2	4	4	14	4	2	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	33
148	4	4	4	2	3	17	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	42
149	2	2	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	51
150	4	4	5	4	5	22	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	38
151	4	4	5	4	4	21	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	40
152	4	4	4	3	2	17	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	51
153	2	2	4	3	3	14	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	40
154	3	3	2	1	1	10	1	3	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	43
155	3	3	4	2	1	13	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	27
156	2	2	1	4	3	12	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	31
157	3	3	3	2	1	12	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	45
158	3	3	4	4	4	18	4	2	2	2	2	12	1	2	2	2	2	9	39
159	4	4	5	2	3	18	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	55
160	4	4	5	4	4	21	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	48
161	4	4	4	4	5	21	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	56
162	2	2	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	5	4	4	1	5	19	57

163	3	3	2	2	3	13	2	4	4	5	5	20	4	4	4	4	5	21	54
164	3	3	4	3	2	15	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	42
165	2	2	1	3	4	12	3	3	2	2	2	12	2	3	3	4	2	14	38
166	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	44
167	3	3	4	3	2	15	3	2	1	1	2	9	2	2	2	1	2	9	33
168	1	1	1	3	3	9	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	35
169	2	2	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	50
170	4	4	3	4	5	20	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	36
171	3	3	3	4	4	17	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	36
172	3	3	4	2	3	15	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	48
173	1	1	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	34
174	2	2	2	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	48
175	4	4	3	2	2	15	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	29
176	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	29
177	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	52
178	2	2	3	1	1	9	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	27
179	4	4	5	2	1	16	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	53
180	4	4	5	4	3	20	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	47
181	4	4	4	3	2	17	3	4	5	3	3	18	4	4	4	1	3	16	51
182	2	2	4	3	3	14	3	4	5	4	5	21	5	4	4	1	5	19	54
183	3	3	2	1	1	10	1	4	4	5	5	19	4	4	4	4	5	21	50
184	3	3	4	2	1	13	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	39
185	2	2	1	4	3	12	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	39
186	4	4	3	2	1	14	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	45
187	3	3	3	4	4	17	4	2	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	36
188	3	3	4	2	3	15	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	48
189	1	1	1	4	4	11	4	3	3	2	2	14	2	3	3	3	2	13	38
190	2	2	2	4	5	15	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	51

191	4	4	3	4	4	19	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	35
192	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	1	8	28
193	4	4	4	3	2	17	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	51
194	2	2	3	3	4	14	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	9	34
195	4	4	5	2	2	17	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	54
196	4	4	5	4	3	20	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	47
197	4	4	4	3	2	17	3	4	5	3	3	18	4	4	4	1	3	16	51
198	2	2	4	3	3	14	3	4	5	4	5	21	5	4	4	1	5	19	54
199	3	3	2	1	1	10	1	4	4	5	5	19	4	4	4	4	5	21	50
200	3	3	4	2	1	13	2	2	4	3	2	13	3	2	2	4	2	13	39
201	3	3	4	4	4	18	4	4	5	4	5	22	5	4	4	1	5	19	59
202	1	1	1	2	3	8	2	4	4	5	5	20	4	4	4	4	5	21	49
203	2	2	2	4	4	14	4	2	4	3	2	15	3	2	2	4	2	13	42
204	4	4	3	4	5	20	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	47
205	3	3	3	4	4	17	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	50
206	3	3	4	2	3	15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	32
207	1	1	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	34
208	2	2	2	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	48
209	4	4	3	2	2	15	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	29
210	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	29
211	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	52
212	2	2	3	1	1	9	1	3	3	2	2	11	2	3	3	3	2	13	33
213	4	4	5	2	1	16	2	3	4	4	4	17	3	3	3	4	4	17	50
214	4	4	5	4	3	20	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	36
215	4	4	4	3	2	17	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	35
216	2	2	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	48
217	3	3	2	1	1	10	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	28
218	3	3	4	2	1	13	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	50

219	2	2	1	4	3	12	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	39
220	3	3	3	2	1	12	2	4	5	3	3	17	4	4	4	1	3	16	45
221	3	3	4	4	4	18	4	4	5	4	5	22	5	4	4	1	5	19	59
222	1	1	1	2	3	8	2	4	4	5	5	20	4	4	4	4	5	21	49
223	2	2	2	4	4	14	4	2	4	3	2	15	3	2	2	4	2	13	42
224	4	4	3	4	5	20	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	47
225	3	3	3	4	4	17	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	50
226	3	3	4	2	3	15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	32
227	1	1	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	34
228	2	2	2	3	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	48
229	4	4	3	2	2	15	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	29
230	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	29
231	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	52
232	2	2	3	1	1	9	1	3	3	2	2	11	2	3	3	3	2	13	33
233	4	4	5	2	1	16	2	3	4	4	4	17	3	3	3	4	4	17	50
234	4	4	5	4	3	20	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	36
235	4	4	4	3	2	17	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	1	8	35
236	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	49
237	3	3	4	1	1	12	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	30
238	1	1	1	2	1	6	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	43
239	2	2	2	4	3	13	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	40
240	4	4	3	2	1	14	2	4	5	3	3	17	4	4	4	1	3	16	47
241	2	2	2	4	4	14	4	4	5	4	5	22	5	4	4	1	5	19	55
242	4	4	4	2	3	17	2	4	4	5	5	20	4	4	4	4	5	21	58
243	2	2	3	4	4	15	4	2	4	3	2	15	3	2	2	4	2	13	43
244	4	4	5	4	5	22	4	3	2	2	2	13	2	3	3	4	2	14	49
245	4	4	5	4	4	21	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	54
246	4	4	4	3	2	17	3	2	1	1	2	9	2	2	2	1	2	9	35

247	2	2	4	3	3	14	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	40
248	3	3	2	1	1	10	1	3	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	43
249	3	3	4	2	1	13	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	6	27
250	2	2	1	4	3	12	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	31
251	3	3	3	2	1	12	2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	45
252	3	3	4	4	4	18	4	3	3	2	2	14	2	3	3	3	2	13	45
253	4	4	5	2	3	18	2	3	4	4	4	17	3	3	3	4	4	17	52
254	4	4	5	4	4	21	4	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	6	37
255	4	4	4	4	5	21	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	40
256	2	2	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	3	17	51
257	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	32
258	3	3	4	3	2	15	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	53
259	2	2	1	3	4	12	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	38
260	3	3	3	2	2	13	2	4	5	3	3	17	4	4	4	1	3	16	46
261	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	50

Anexo 11: Constancia de autorización donde se ejecuta la investigación

Autorización de uso de información de empresa

Yo, **Carlos Campos Ramos**, identificado con DNI N.º **40376948**, en mi calidad de **Jefe** de la **Oficina de Personal**, de la **Municipalidad Provincial de San Martín**, con R.U.C N.º **20154544667**, ubicada en la ciudad de **Tarapoto**.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) **Riddley Jhonatan Flores Ramírez**, identificado(s) con DNI N.º **47822462**; de la Maestría en Gestión Pública para que utilice la siguiente información de la empresa:


Número de trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de San Martín, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) / () Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el estudiante puede:

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(X) Mencionar el nombre de la empresa.

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN
TARAPOTO
Ing. Carlos Campos Ramos
JEFE DE LA OFICINA DE PERSONAL

Firma y sello del representante legal
DNI: **40376948**

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del estudiante
DNI: **47822462**

* Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

12: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación



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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154544667
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Carlos Campos Ramos	DNI: 40376948

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de atención y valor público en una Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2024.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Riddley Jhonatan Flores Ramírez	DNI: 47822462

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

Lugar y Fecha: Tarapoto, 16 de Mayo del 2024

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)



ING. CARLOS CAMPOS RAMOS
Jefe de la Oficina de Asesoría

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

Anexo 13: Otras evidencias

La identificación precisa de la muestra pasó por el siguiente proceso:

$$\begin{aligned} Z &= 1.96 \\ E &= 0.05 \\ p &= 0.5 \\ q &= 0.5 \\ N &= 815 \end{aligned}$$

$n =$	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.25}{814}$	*	$\frac{815}{0.9604}$
-------	-------------------------	---	--------------------	---	----------------------

$n =$	$\frac{782.726}{3.00}$	261
-------	------------------------	------------