



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo,

Junín, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Isidro Veliz Mercado (OR CID: 0000-0003-4721-8595)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis padres por su coraje y valentía en sacarme adelante a pesar de las muchas adversidades; a mi familia por su apoyo; y a mis profesores por su valiosa contribución en mi desarrollo académico.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo
por su emprendimiento y gesto
de democratizar la educación
superior para los más humildes.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **VELIZ MERCADO ISIDRO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y VALOR PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, JUNIN, 2019

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jesus Padilla Caballero

Firma:

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma:

VOCAL: Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Declaración de autenticidad

Yo Isidro Veliz Mercado con DNI N° 20968745, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompañó a la tesis Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019, es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 20 de enero del 2020



DNI N° 20968745

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019, la misma que someto a vuestra consideración y esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública.

El autor

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Página del jurado	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Operacionalización	16
2.3 Población y muestra	18
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento	21
2.6 Método de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
3.1. Descripción de resultados	22
3.2 Resultados correlacionales	28
3.2.1. Correlación gestión de la calidad y valor público	28
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	40
Anexo 1. Matriz de consistencia	40
Anexo 2. Operacionalización de las variables	42

Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos	44
Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos	45
Anexo 6. Confiabilidad	67
Anexo 7. Base de datos	69
Anexo 8. Constancia de haber aplicado el instrumento	79
Anexo 9. Evidencias	80

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de calidad	17
Tabla 2. Operacionalización de la variable valor público	18
Tabla 3. Distribución de los jueces evaluadores	19
Tabla 4. Prueba de confiabilidad variable 1: gestión de la calidad	20
Tabla 5. Distribución de los jueces evaluadores	20
Tabla 6. Prueba de confiabilidad variable 2: Valor público	21
Tabla 7. Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable gestión de calidad	22
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a la focalización en el cliente	22
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a organización por procesos	23
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación al empoderamiento del personal	24
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a sistema de medición de procesos	24
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a la mejora continua	25
Tabla 13. Nivel valor público	26
Tabla 14. Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a la intervención pública	26
Tabla 15. Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a la gestión operativa	27

Índice de figuras

Figura 1. Gestión de calidad	22
Figura 2. Nivel focalización en el cliente	23
Figura 3. Organización por procesos	23
Figura 4. Empoderamiento del personal	24
Figura 5. Sistema de medición de procesos	25
Figura 6. Mejora continua	25
Figura 7. Valor público	26
Figura 8. Intervención pública	27
Figura 9. Gestión operativa	27
Figura 10. Gestión política	28

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como título Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019. Así también se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica con un nivel descriptivo y correlacional, con el diseño no experimental de forma transversal. La muestra fue de 114 trabajadores municipales a quienes se le aplicaron los cuestionarios de gestión de calidad el valor público, adaptados a partir de los autores Gomes, Lima, Faria y Oliveira (2015) y Díaz y Pulido (2018), respectivamente; para ello dichos fueron sometidos a medición respecto a su validez y fiabilidad a través de juicios de expertos.

En consecuencia se llegó a las siguientes conclusiones: en relación a la hipótesis general, el Rho Spearman de 0,592 indica que existe relación positiva entre las variables gestión de calidad y valor público; con relación a la hipótesis específica 1, el Rho Spearman de 0,647 indica que existe relación positiva moderada entre la focalización en el cliente y el valor público; con relación a la hipótesis específica 2, el Rho Spearman de 0,356 indica que existe relación positiva baja entre la organización por procesos y el valor público; con relación a la hipótesis específica 3, el Rho Spearman de 0,339 indica que existe relación positiva baja entre el empoderamiento del personal y el valor público; con relación a la hipótesis específica 4, el Rho Spearman de 0,546 indica que existe relación positiva baja entre la medición de procesos y el valor público; con relación a la hipótesis específica 5, el Rho Spearman de 0,623 indica que existe relación positiva baja entre la mejora continua y el valor público.

Palabras clave: Gestión de la calidad, valor público, gestión municipal.

Abstract

This research work has the title Quality Management and Public Value in the Provincial Municipality of Satipo, Junín, 2019.

Its general objective was to determine the relationship between quality management and public value in the Provincial Municipality of Satipo, Junín, 2019. Thus, it was also developed under the quantitative approach, of a basic type with a descriptive and correlational level, with the design not experimental in a transversal way. The sample was of 114 municipal workers to whom the public value quality questionnaires were applied, adapted from the authors Gomes, Lima, Faria and Oliveira (2015) and Díaz y Pulido (2018), respectively; To this end, these were subjected to measurement regarding their validity and reliability through expert judgments.

Consequently, the following conclusions were reached: in relation to the general hypothesis, the Rho Spearman of 0.592 indicates that there is a positive relationship between the variables quality management and public value; in relation to specific hypothesis 1, the Rho Spearman of 0.647 indicates that there is a moderate positive relationship between customer focus and public value; in relation to the specific hypothesis 2, the Rho Spearman of 0.356 indicates that there is a low positive relationship between the organization by processes and the public value; in relation to the specific hypothesis 3, the Rho Spearman of 0.339 indicates that there is a low positive relationship between staff empowerment and public value; in relation to the specific hypothesis 4, the Rho Spearman of 0.546 indicates that there is a low positive relationship between the measurement of processes and public value; in relation to the specific hypothesis 5, the Rho Spearman of 0.623 indicates that there is a low positive relationship between continuous improvement and public value.

Keywords: Quality management, public value, municipal management.

I. Introducción

La nueva gestión pública en el mundo simboliza planeamiento, prospectiva, apertura, transparencia, evaluación, rendición de cuentas, gestión de calidad, valor público y un alto esmero por figurar en índices de competitividad y rankings de buen gobierno en asuntos públicos.

De manera histórica, a mediados del siglo XX, y con mucho más énfasis, después de la caída de la URSS, se vislumbró un nuevo modelo de gobernanza pública ante una cambiante escena contemporánea en todos los aspectos de la sociedad. Es así que organismos transnacionales de los países más industrializados, involucrados per se en la forma única de desarrollo económico y social para el hemisferio occidental, como el BM, el FMI, el BID, la OCDE, entre otras grandes corporaciones, impulsaron recetas neoinstitucionalistas que consistían en la evaluación de la administración de la calidad, el valor público, el desempeño mediante estándares e indicadores, entre otros conceptos que forman parte de esta nueva fórmula de gestión de la cosa pública (Valdez y Vergara, 2017).

Por otra parte, en Chile la CEPAL (2018), en su informe de diagnóstico del nuevo paradigma de gestión pública para Latinoamérica, sostiene que conceptos como la presupuestación, la planificación, la evaluación y el seguimiento, y la ejecución de las políticas públicas comenzaron a evidenciarse en un progresivo interés por parte de los estados latinoamericanos a comienzos del siglo XX. Asimismo, a la fecha se han mejorado los indicadores de competitividad gubernamental al ejecutar dichos conceptos en el accionar fiscal, debido a las reformas políticas que se llevaron a cabo y la presión del colectivo social que se ha esforzado en solicitar participación, rendición de cuentas, transparencia, apertura eficiencia y eficacia. Sin embargo, nuestra región latinoamericana aún se encuentra por debajo de quienes llevan la batuta y el estandarte del liderazgo y la gerencia pública. Para concluir, el informe señala la utilidad de observar, seguir e imitar los casos exitosos de gobernanza pública de otros países, mas no imitarlos sin previamente haber considerado las condiciones externas e internas de cada realidad nacional y regional, entendiendo esta parte que es a partir de la realidad concreta que surgen las reformas políticas, y no al revés.

En el Perú, los conceptos de gestión de calidad y valor público en la res pública tuvieron sus primeros inicios en los comienzos del siglo XXI, con la administración del gobierno de Alejandro Toledo Manrique. Es en dicha administración que se publica la primera

normativa que diseña la construcción de un Estado fuerte, moderno, simplificado, inclusivo, descentralizado, eficiente, de calidad y, sobre todo, con valor público. Dicha norma primigenia es la ley N° 27658, Ley de Modernización de la Administración Pública, y su modificatoria, Decreto Legislativo N° 1446, del 2018; a partir de ahí, las siguientes administraciones emitieron más normas para continuar el asentamiento de bases de modernización de la cosa pública.

Aunado a esto, en la Municipalidad Provincial de Satipo, en la última gestión, 2015-2018, tuvo 2 alcaldes: el primero de ellos, Édgar José Zevallos Ramírez, fallecido en un accidente de tránsito en diciembre del 2014; y el segundo, que lo suplantó, el primer regidor Teódulo Santos Arana. En dicha gestión se avanzaron en muchos aspectos que tienen que ver con las reformas político-administrativas de naturaleza local. Esto se encuentra enfatizado y continuado en el Plan Estratégico Institucional (2018-2022) del municipio de Satipo, aprobado con Resolución de Alcaldía N°232-2019-A-MPS, por la actual gestión a cargo del sr. Iván Olivera Meza. En tal sentido, específicamente en el objetivo estratégico institucional N°07, denominado Fortalecimiento de la Gestión Institucional, se sostiene implementar una gestión municipal eficiente y eficaz, con instrumentos de administración en base a logros y resultados, así como la innovación de procesos, la transparencia, la calidad y brindar óptimos servicios municipales con valor público para contribuir al desarrollo local, el desarrollo institucional y la gobernabilidad político-local. Por consiguiente surge la necesidad de realizar la presente tesis que tiene como objeto saber la relación que existe entre las variables administración de calidad y valor público en el municipio de Satipo, ya que dichas variables surgen a raíz de la gran reforma política-administrativa que se inició en los comienzos del presente siglo XXI.

Se hizo la revisión exhaustiva de investigaciones internacionales acerca de este problema de investigación y se encontró que Rojas (2018) realizó su tesis de maestría titulada Gerencia social y creación del valor público aplicado a la Empresa Nacional de Minería, cuyo objetivo fue la de generar una herramienta que determine el nivel de creación y gestión de la variable valor fiscal en la Empresa Nacional de Minería (ENAMI). Dentro de los resultados, se concluyó que se consiguió diseñar un modelo de aplicación que, según los análisis concedidos por el grupo de expertos, son idóneas para medir el nivel de creación y gestión del valor público, el cual puede ser aplicado al desenvolvimiento de la ENAMI; en ese mismo sentido, dicho modelo de creación de valor público fue constituido por quince elementos, de los cuales son conjugados en tres criterios

generales: la capacidad de servicio, la capacidad de resultados y la capacidad de confianza, resultando este último criterio como el más importante de los tres, ya que obtuvo la mayor aprobación o ponderación en el análisis estadístico. Finalmente, Rojas (2018) sostiene: “Resulta importante relevar que el valor público no dependerá solamente de resultados o un buen servicio que se tengan, sino que estará estrechamente vinculado a la confianza que, bajo el contexto de la esfera pública, resulta indispensable para lograr legitimidad a las acciones de los gobiernos ante la ciudadanía” (p. 85). Es decir, el valor público diseñado por el gobierno mediante sus políticas, regulaciones, acciones y leyes, y que en un estado de derecho es definido y legitimado por los administrados al mejorar su nivel de vida.

Comparativamente, Vásquez (2017) realizó su tesis de maestría, titulada Valor público y alianzas público-privadas, estudio de caso: conglomerado para el desarrollo lechero en el Cauca, cuyo objetivo fue conocer si hubo valor público por medio de la utilización del esquema para el robustecimiento del conglomerado lechero en el Cauca mediante una alianza público-privada, específicamente entre la Fundación Alpina y la Gobernación del Cauca, en los años 2014-2016. Dentro de los resultados alcanzados, se concluyó que no se generó valor público a través de la alianza público-privada, a pesar que hubo un gran intento por revertir la situación continuista del conglomerado lechero. Esto debido a que se impuso de manera inflexible a actividades laborales que muy posiblemente iba en contra de la forma de trabajo de los administrados de dicha región del Cauca; asimismo no se consiguió generar valor público por el escaso tiempo de intervención: dos años (2014-2016) es un tiempo relativamente corto para percibir y generar cambios con valor público y una industria lechera moderna y competitiva.

En ese orden de ideas, Mariño (2017) realizó su tesis doctoral Impacto de sistemas de gestión de la calidad en centros educativos público de Galicia, cuyo objetivo fue conocer y esclarecer el encontronazo de los sistemas de administración de calidad (SGC), específicamente la Norma ISO y el Modelo EFQM, en las escuelas públicas no universitarias (educación infantil, nivel primaria, nivel secundaria, bachillerato y ciclos de formación continua) de Galicia, España. Dentro de los resultados hallados, llama la atención que la mayor parte de los centros educativos nacionales consultados consideraron que la utilización del sistema de administración de calidad ha supuesto un impacto positivo en las ocho dimensiones diseñadas: 1) orientación al alumnado, 2) liderazgo, 3) competencia e implicación, 4) administración por procesos, 5) sistema de administración, 6) aprendizaje continuo, y 7) adopción de decisiones y el mantenimiento de resultados.

Asimismo, Cupuerán (2017) realizó su tesis de maestría La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla, cuyo objetivo fue la de gestionar los procesos administrativos de la Cooperativa en mención, apoyado en un modelo de administración de la calidad. Dicho estudio, de enfoque cuantitativo, de índole descriptiva y exploratorio, de tipo no experimental y transversal, así también de un diseño bibliográfico-documental, utilizó la población laboral de la Cooperativa mencionada, integrada por 10 personas. Dentro de los resultados, se propone la mejora de los procesos administrativos por medio de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015. Para ello, se planteó un manual de administración de calidad reuniendo los parámetros señalados en la mencionada Norma. En dicho manual se establecen las directrices sobre los pasos del sistema de administración de calidad como la dirección, las operaciones, el mejoramiento continuo, el planeamiento estratégico (visión, misión y objetivos), las TIC, el talento humano, las finanzas y los bienes y servicios, propuestos con el único fin de asegurar una eficaz operación y monitoreo de los procesos organizacionales de la Cooperativa.

Por otro lado, se hizo la revisión exhaustiva de investigaciones nacionales acerca de este problema de investigación y se encontró que al respecto, Gonzales (2018) realizó sus tesis de maestría titulada Uso de portales de transparencia y el valor público, con el fin de saber la relación entre la utilización de portales de transparencia y el valor público en el distrito en mención, cuya muestra fue de 384 ciudadanos, de una población distrital de 400,630 habitantes. Dentro de los resultados se evidenció que hay relación importante entre la utilización de portales de transparencia y el valor público, habiéndose obtenido el valor Sig. = 0,000 siendo así menor a $\alpha = 0,05$; el cual nos permite afirmar con un nivel de confianza del 95%.

En esa misma línea, Montalvo (2016) realizó su tesis de maestría titulada Valor público del servicio de las oficinas de atención al asegurado de EsSalud en Lima y Callao, 2015, con el propósito de saber el grado de la variable valor público que crea el servicio de las áreas de trabajo de atención a los asegurados de los hospitales nacionales de las redes asistenciales de Lima y Callao, cuya muestra de análisis fue de 299 asegurados, de una población de 1350. Dentro de los resultados, se concluyó que el 63.55% de los asegurados calificó con un nivel prominente el valor público del servicio de las áreas de trabajo de atención a los asegurados; un 33.11% con un nivel medio y un 3.34% un nivel bajo.

En referencia a la variable, administración de calidad, Garrampie (2016) quien sustentó su tesis de maestría titulada Gestión de la Calidad en la Oficina de Licencias de Conducir de la Dirección General de Transporte Terrestre, Lima, 2015, con el objetivo de determinar la percepción de la administración de calidad en la oficina y dirección mencionada del Ministerio de Transporte y Comunicación. Para el logro del objetivo, el cuestionario midió una muestra constituida por treinta empleados. Dentro de los resultados, se concluyó que la administración de calidad es un corpus de reglas, protocolos y métodos para progresar, vigilar y constituir los procesos y técnicas que vehicularán a una optimización continua del desarrollo de una compañía.

Algo semejante ocurre con Guzmán (2017), que en su tesis de maestría titulada Planificación estratégica y gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP, Rímac, 2016, cuyo propósito fue la de saber la relación importante entre el plan estratégico y la administración de calidad en los colaboradores de la Dirección de Pensiones de la PNP. Para alcanzar dicho objetivo, se utilizó una población de 210 trabajadores, y a partir de ahí se cogió una muestra de 136; asimismo, se utilizó una encuesta y un cuestionario diseñado según el paradigma de la Escala de Likert. Dentro de los hallazgos, se arribó en que hay una correlación efectiva destacable entre las dos variables planificación estratégica y administración de calidad en los colaboradores, ($.850^{**}$); de esta manera, se comprueba la hipótesis planteada.

En relación a la definición de la variable administración de calidad, Cortez (2017) sostuvo: “La administración de la calidad pone en marcha un sistema que motive a las empresas a detectar e investigar las demandas del usuario, a determinar unos procesos que faciliten productos admisibles por el usuario y a sostener estas dinámicas bajo control” (p. 10).

Ayuda esta definición para comprender a la administración de calidad como un desarrollo continuo de control, rastreo, optimización continua y estandarización de los procesos operativos y ejecutivos de una organización, con el objetivo de cumplir la meta.

Por su parte, Cuatrecasas y Gonzáles (2017) definieron a la calidad como el acumulado de especificaciones que tienen un bien, producto o servicio, así como su aptitud de agrado de los requerimientos o demandas del cliente final. Entonces, se entiende que la calidad supone que el bien diseñado debe ajustarse a las demandas de los consumidores del mismo, ya que la competitividad así lo exige y a un bajo costo. En ese mismo orden de ideas, Cuatrecasas y Gonzales (2017), sostuvieron una segunda definición respecto a la

gestión de calidad entendida como un todo dentro de la organización, ya que ésta se encuentra entrelazada con la planificación, el desarrollo y diseño de los productos y los procesos administrativos como la administración de los elementos humanos, la cadena de suministros, la implantación y control y su subsecuente la certificación final de la calidad. Todo ello, concluyen, permitirá una óptima gestión de empresa fundamentada en la calidad, con ventajas competitivas y la satisfacción total de los consumidores.

Del mismo modo, San Miguel, citado por Lizarburu (2016, p. 36), definió: “La calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él”. Dicho de otro modo, la calidad tiene que ver con aquello que demanda el cliente. O sea, involucra tratar de agradar las rigurosas pretensiones de los usuarios y, en lo viable, sobrepasar las diversas expectativas.

Todavía cabe señalar la definición de Sanguesa, Mateo e Ilzarbe (2019) quienes sostuvieron: “La calidad debe entenderse como el nivel en el que un grupo de propiedades inherentes de un elemento que cumple con los requisitos” (p. 8).

Avanzando en nuestro razonamiento, existen muchos autores que teorizaron acerca de la calidad. Por razones de síntesis, a continuación se explican tres teorías que sostienen a nuestra variable.

La primera teoría hace referencia a la teoría propuesta a partir de los postulados de William Deming, y su teoría, el Ciclo de Deming. Dicha teoría está orientada hacer una cognición de la calidad en casi todos los procesos de la compañía, y ha sido ampliamente generalizada en todos los sectores, como la educación, la manufactura, los gobiernos, las industrias de servicios, entre otras. Se le llama total porque engloba los procesos empresariales y las personas que laboran en ella, y que supone un cambio cultural y compromiso absoluto con la calidad, que debe extenderse desde el proyecto del producto o servicio hasta el transporte y asistencia al cliente (Camisón, Cruz y Gonzáles, 2015). Entre los diferentes aportes de este, conviene destacar los dos más resaltantes: los 14 puntos de Deming y la masificación del ciclo PDCA de Walter Shewart. El primero de ellos, hace referencia a 14 principios que marcan un compromiso por parte de los liderazgos de una organización con la mejora permanente de la calidad. Dichos principios son: 1) perseverancia con el propósito de mejora; 2) aceptación general de la novedosa filosofía; 3) ausencia de la dependencia de la inspección en masa; 4) no basar el giro del negocio en el precio; 5) optimización perenne del proceso de producción y servicio; 6) alineación en calidad; 7) adopción y establecimiento del liderazgo directivo; 8) eliminar la desconfianza

a actuar y sobresalir; 9) destrozarse las barreras entre áreas laborales; 10) remover los eslóganes, exhortaciones y misiones de calidad; 11) remover los porcentajes de trabajo que fijen misiones u objetivos numéricos; 12) remover los discursos que originan en el personal la falta de orgullo por su trabajo; 13) estimular la capacitación y la automejora; y 14) transformación (Deming, 1986). Con respecto al segundo aporte, el Ciclo de Deming está compuesto por 4 etapas que funcionan de manera cíclica, de manera que una vez terminada la etapa concluyente hay que volver al inicio de la etapa y renovar el ciclo nuevamente. Es de esta manera que los procesos son evaluados y reevaluados habitualmente para introducir innovadoras mejoras. Las mencionadas etapas son las siguientes: plan (planificar); hacer o ejecutar; comprobar o verificar; y actuar.

Consideremos ahora, la segunda teoría propuesta por Joseph Juran, quien propone la Trilogía de Juran, que se basa en tres aspectos: el incremento de calidad, el monitoreo de calidad y la planificación de calidad. De manera puntual se refiere, en primer lugar, que la organización en la etapa de planificación fija objetivos, identifica a los clientes, determina las necesidades del cliente, desarrolla características del producto o servicio, diseña los procesos, establece controles de procesos, define las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlos. Paso seguido, se aplica el control de la calidad durante los procesos de fabricación, tomando acciones verificadoras y correctoras cuando se desvía de los objetivos; evalúa el comportamiento de la calidad, compara el accionar de la calidad con los objetivos y actúa sobre las diferencias ocurridas. En paralelo con esta etapa se aplica la mejora de la calidad de manera sistemática para atenuar el nivel de mala calidad y asegurar niveles sin precedentes, así como optimizar los procesos, elevar el comportamiento de la calidad, proveer la infraestructura y los recursos necesarios, asegurar la motivación y la formación necesarios. Como se aprecia, los tres términos de la trilogía están íntimamente interconectados que se entiende como un concepto cohesionador que se desarrolla por toda la organización (Lugo, 2015).

Con respecto a la tercera teoría, esta fue propuesta por Kaoru Ishikawa, siendo sus principales postulados el Diagrama de Ishikawa. La teoría de Ishikawa determina los orígenes e impactos de un inconveniente de forma sintetizada; así también, es un instrumento gráfico usado en las organizaciones y que brinda un panorama amplio de los motivos que originaron un inconveniente y de los impactos que este ha inducido. Es, pues, una herramienta de calidad que orienta a levantar las causas finales de un determinado inconveniente, examinando todos los procesos que involucran la ejecución del mismo.

Llegado a este punto, el accionar del mencionado diagrama, propone 6 categorías que son: maquina, materiales, mano de obra, medio ambiente, procedimiento y medidas (los 6M). El primero de ellos, maquina, hace referencia a las causas que involucran todo lo relacionado con la maquinaria de proceso; muchos problemas se deben a fallas de la máquina y pueden deberse a la falta de mantenimiento regular o incluso a un funcionamiento incorrecto. El segundo, materiales, se refiere a las causas relacionadas con el material utilizado en el trabajo; o sea, problemas surgidos debido a la no conformidad técnica o la calidad requerida para realizar el trabajo. El tercero, mano de obra, se refiere a las causas que involucran actitudes y dificultades por parte del empleado, tales como: procedimiento inapropiado, prisa, imprudencia, acto inseguro, descuido, falta de calificación, entre otros. El cuarto, medio ambiente, tiene que ver con las causas relacionadas con problemas laborales como ubicación, calor, diseño, contaminación, polvo, falta de espacio, dimensionamiento incorrecto de los equipos, entre otros; el medio ambiente puede favorecer la aparición de problemas. El quinto, el método, hace referencia a la inserción de las causas relacionadas con las mejores prácticas y procedimientos utilizados para realizar el trabajo; así también, pueden surgir problemas debido a una metodología aplicada incorrectamente, es decir, cuando el efecto no deseado es una consecuencia de la metodología de trabajo elegida. Por último, el sexto, las medidas, tiene que ver con las causas que involucran a los instrumentos de medición, su calibración, la efectividad de los indicadores para mostrar las variaciones de los resultados, evaluaciones incorrectas, si se está realizando el monitoreo, y si ocurre a la frecuencia requerida, etc. En síntesis, este paradigma de análisis de causa y efecto se puede aplicar en cualquier área de trabajo y permite una mayor comprensión de los procesos, lo que permite el desarrollo de mecanismos para superar problemas o comprender cómo ciertas acciones pueden influir en su producto final (Saeger, 2016).

Por todo lo mencionado anteriormente podemos concluir que las teorías de la calidad, con la visión particular de cada uno de ellos, marcan la evolución del concepto de calidad y la instrumentalizan como una estrategia de gestión a través del cual satisface las demandas, expectativas y necesidades de los consumidores.

Respecto a las dimensiones de la administración de calidad, la dimensión 1: focalización en el cliente, “hace referencia a los atributos y propiedades de las actividades y cosas que las personas prefieren y cuyas preferencias se establecen a partir de los marcos valorativos que profesan” (Aguilar, 2015, p. 302). En cuanto a la dimensión 2:

organización por procesos, se refiere a “que la estructura de la actividad productiva y directiva de la organización debe enfocarse a partir de los requerimientos de sus clientes, dado que un resultado esperado se consigue con más grande eficacia cuando las actividades y elementos relacionados se manejan como procesos” (Aguilar, 2015, p. 320). En esa misma línea, la dimensión 3: empoderamiento del personal, un concepto con el que se define la capacidad de los colaboradores de las organizaciones de tomar decisiones de manera autónoma, aminorando en la medida de lo posible la supervisión de jerarquías, y a la vez de hacerse responsables de dichas decisiones. Dos conceptos vienen a tallar en esta parte, la facultación, decisiones que auto afectan, y responsabilización, hacerse cargo de las consecuencias de sus decisiones (Aguilar, 2015). En cuanto a la dimensión 4: sistema de medición de procesos, es una actividad que no contribuye valor por sí misma y, como cualquier otra, necesita objetivos estratégicos bien definidos y un plan de acción, al cual deberán ajustarse las acciones que ponen en marcha la empresa. Cabe precisar, entonces, para realizar una medición de procesos es relevante poseer un objetivo, y saber para qué estamos midiendo y qué queremos conseguir con dicha medición (Aguilar, 2015). Finalmente, la dimensión 5: mejora continua, es la actividad que define la acción de analizar las formas de los procesos que se lleva a cabo en una organización; se revisa, se analiza, se diseña e implanta adecuaciones para atenuar errores y mejorar los procesos de manera permanente (Aguilar, 2015). En resumidas cuentas, estas dimensiones se fundamentan según la literatura científica, y permitirán sustentar la variable gestión calidad y determinar la relación con la otra variable de investigación.

En relación a la definición del variable valor público, Moore (1995) postuló un marco conceptual amplio y audaz acerca de la administración pública orientada a resultados. Su preocupación se centró en responder en cómo los administrados (ciudadanos) perciben a los gobiernos y sus políticas; así también ofrece a los administradores públicos un nuevo enfoque de lo que es una administración pública efectiva y moderna. Más que eficiencia y resultados, Moore (1995) buscó trabajar desde un impacto en el desempeño del poder público, con respecto a la prestación de servicios y su operacionalización, así como su relación con la sociedad.

Siguiendo con Moore (1995) el propósito estratégico de los gobiernos debería ser crear valor público. Esto significa una administración eficaz de los elementos públicos en la provisión de servicios y productos fiscales, a través de elecciones identificadas como valor por los ciudadanos. O sea, no se trata solo de asegurar buenos resultados de la

asignación eficiente de insumos, sino asegurar que tales resultados representan lo que la sociedad considera realmente valioso, preservando, a largo plazo, el interés público.

Por lo tanto, la teoría del valor público busca fomentar la discusión sobre cómo los gobiernos pueden ser más eficientes si combinan medidas de modernización y mejora de soluciones. Entonces, nos encontramos en presencia de un nuevo pensamiento de gobernanza pública, una manera de gobernabilidad más colaborativa, más inclusiva y sostenible en el tiempo.

Por su parte, Ortegón (2018) sustentó: “La premisa básica del planteamiento es que todos los elementos públicos tienen que ser usados para aumentar el valor, de la misma manera que lo hace el sector privado” (p. 46). Esta aseveración se refiere a la cadena de valor que llega hasta los impactos sobre la ciudadanía, de tal forma que se logre evidenciar un cambio perceptivo.

De modo similar, Paz (2014) definió: “Una composición de pensamiento efectivo para que los hacedores de políticas logren incrementar el valor de una organización pública y poder superar resultados por medio de la originalidad” (p. 35).

Lo planteado hasta aquí, permite reflexionar que el valor público se inicia a partir y desde las instituciones públicas, mas no privadas, aunque introduce lecciones y estrategias del sector privado.

Referente a las teorías de esta variable, la primera de ellas es la denominada New Public Management (Nueva Gestión Pública, o NGP). Esta teoría considera que en las últimas tres décadas, el modelo de administración pública tradicional debe ser descartado y superado, y que a partir de ahora los esfuerzos gubernamentales deben estar orientados en actualizar al estado para denominarse como nuevo gerencialismo público, gobierno emprendedor, administración posburocrática, administración pública basada en el mercado, etc. Más que una teoría, es un modelo de gestión, muy difícil de definir correctamente. La NGP sirve sobre todo para identificar los esfuerzos realizados en el último periodo del siglo XX para modernizar y reformar el modelo basado en la insatisfacción del modelo de gestión adoptado por el estado de bienestar. Es un modelo que plantea un desafío a la administración pública construido por burócratas. Enfatiza un camino más activo en torno a la eficiencia de la gestión pública. Es esencialmente un modelo de gestión que busca organizar y poner en funcionamiento, de manera diferente, la cosa pública y sus agentes para: a) mejorar el rendimiento, b) aumentar la eficiencia, c) evitar la corrupción, d) orientar a la gestión pública a las pretensiones de los ciudadanos, e) administración pública

abierta a la sociedad, f) transparencia y apertura de datos, y g) identificar competencias y responsabilidades (Samalvides 2016). Tal como se aprecia, la NGP es una serie de recetas modernizantes para conseguir un estado innovador como los países en el cual ésta se desenvuelve; por ejemplo los EE. UU. y los países de Europa. Sin embargo, en Latinoamérica, se percibe problemas en su implementación, ya que no se toma en cuenta que dichas recetas no solo se factibilizan mediante decretos o leyes sino también en base a voluntad política y visión de futuro y de país. Dichos problemas analizados serían: a) el impacto de la NGP y su incompatibilidad en modelos estatales o regímenes de bienestar obsoletos; b) problemas derivados de la implementación de estrategias de modernización que adoptan los países latinos con un proceso administrativo muy diferente; y c) el impacto de la NGP con culturas administrativas marcadas por la corrupción y la ineficacia, muy enraizadas en la región latina. Como se aprecia, no se trata de calco ni copia, sino creación genuina acorde a la realidad nacional. Para concluir, la NGP, como paradigma de reinención estatal y nueva forma de racionalidad administrativa, está muy ligada al surgimiento de conceptos como gestión por procesos, gestión por resultados, valor público, gobernanza inteligente y demás conceptos, ya que busca en los trabajadores capacidad y grado de movilidad, aporte organizacional y flexibilidad, más que una relación laboral de estabilidad y membrecía (Chica, 2011).

Referente a la segunda teoría, la innovación pública, está íntimamente ligado al salto dialéctico de un estado manual o tradicional a un estado abierto, electrónico o automatizado, ya que esta revolución digital está transformando a los gobiernos e ingresando novedosas maneras de administrar las reglas públicas para responder a las pretensiones de la gente. En la actualidad, la población demanda más transparencia y mejores servicios. Esto motiva a los gobiernos la capacidad de innovarse y actualizarse. Por lo tanto, para analizar las tendencias de innovación para el sector público, uno debe evaluar qué se ha transformado mediante la introducción de una nueva tecnología o una forma diferente de proporcionar un servicio particular a la sociedad. Y si ha habido mejoras, ha habido innovación; si nada ha mejorado, entonces solo tenemos una noticia (Criado, 2016). Ahora bien, ¿por qué el estado, que aparentemente no tiene competidores, se molestaría en innovar? Resulta que los gobiernos se han dado cuenta, en tiempo real, de que la sociedad exige una mayor participación en las decisiones, transparencia en las acciones y mejores servicios públicos. La innovación en la gestión pública, al promover mejoras en los procesos administrativos, permite al estado superar los obstáculos

burocráticos y la restricción presupuestaria siempre presente para ofrecer servicios nuevos, mejores y más eficientes a la población, reponiendo la confianza de la sociedad en sus autoridades democráticas. Asimismo, hoy la sociedad espera de una organización, ya sea una empresa o un organismo público, iniciativas innovadoras que también brinden mejoras en su relación no solo con sus clientes-ciudadanos, sino también con los diferentes segmentos afectados directa o indirectamente por esta organización. Por lo tanto, el uso de nuevas tecnologías y procesos para innovar, tanto en las empresas como en la gestión pública, también debe tener en cuenta la mejora de la capacidad de esta organización en términos de cumplimiento, responsabilidad y sostenibilidad. Para concluir esta parte, se identificaron las siguientes tendencias de innovación en la gestión pública, por ejemplo: a) optimización de los componentes de transparencia y rendición de cuentas; b) mayor acceso y participación en la administración a través del gobierno electrónico; c) nuevas políticas públicas que alienten a los ciudadanos a contribuir a la producción de bienes públicos; y d) uso de las TICs para optimizar la calidad y eficiencia de los servicios fiscales. Estas tendencias se han incorporado en las administraciones públicas para explotar totalmente las posibilidades de innovación que ofrece la transformación digital (Pont, 2017).

Referente a la tercera teoría, la cadena de valor público, nace a partir de estudios previos realizados en el sector privado, un modelo privado iniciado por Heskett et al. (1993). Este modelo desarrollado para el sector privado, y denominado cadena de servicios y beneficios, identificó las relaciones de satisfacción del colaborador y el cliente, y entre la satisfacción del cliente y el desarrollo del capital y la rentabilidad. Asimismo, La cadena de Heskett, tal como se denomina, reveló la existencia de relaciones entre la ganancia, el desarrollo, la lealtad del usuario, la satisfacción del servicio al usuario, y lo más novedoso la creación de valor de los servicios y productos. Más tarde, la administración pública se nutre de estas ideas y surge la cadena de valor para servicios públicos, que es un modelo para apoyar la planificación e implementación de acciones gubernamentales encaminadas a mejorar la credibilidad de las instituciones públicas. Dicha cadena de valor público puede ser resumido mediante la siguiente frase: los funcionarios públicos comprometidos conducen a ciudadanos satisfechos, quienes a su vez otorgan credibilidad a las instituciones públicas. Ahora bien, el modelo propuesto se centra en la relación de 3 dimensiones, que deben recibir prioridad por parte de los líderes públicos: el primero, los servidores públicos; el segundo, los servicios prestados; y el tercero, la credibilidad de las instituciones. Estas tres dimensiones se interrelacionan, mas no son aislados, ya que el

éxito de las acciones de una dimensión puede ser éxito de las acciones de las otras dimensiones, y viceversa. En relación a las implicancias de infactibilidad de adaptación en el sector público, puede mencionarse que la diferencia radica en la naturaleza de los resultados esperados, ya que en el sector privado, los resultados esperados son crecimiento y rentabilidad; mientras que en el sector público, los resultados finales se refieren a la credibilidad de las instituciones (Ramio, 2019).

Sobre la base de estas teorías expuestas acerca del variable valor público, se definen las variables. Al respecto de la primera dimensión, gestión operativa, Conejero (2014) sostuvo:

Tiene relación a las habilidades normativas, económicas, materiales y humanistas de las entidades fiscales, para la creación de resultados buscados con la utilización de una política creadora de valor público. Supone que la entidad fiscal cuente con una entidad bien estructurada, enormemente alentada y fundamentalmente servible. (p. 37)

Dicho de otro modo, lo que Conejero (2014) afirmó es que la gestión operativa, también denominada gestión organizacional, consiste en establecer y manejar el contexto logístico y humano, con el único fin de asegurar las rutinas, los procesos, los recursos, y la capacidad organizativa de llevar hacia adelante una gestión eficiente, efectiva, ética, equitativa y sostenible que genere valor público.

En cuanto a la segunda dimensión, la gestión política, nuevamente Conejero (2014) afirmó:

Para que un directivo diseñe una cierta política gubernamental con valor fiscal, debe tenerse en cuenta que requiere un clima general en donde actores, entidades, procesos y reglas contribuyan a su eficiente cumplimiento. O sea, hablamos de crear una atmósfera política conveniente para que la utilización de la política se impronte de legitimidad. (p. 37)

Es decir, lo que Conejero (2014) sostuvo es que la gestión política consiste en diseñar y crear y largo plazo consolidar la legitimidad, la autorización, los recursos y el apoyo para implementar la misión y visión organizacional, y crear valor público.

Por último, referente a la tercera dimensión, la intervención pública, es la combinación de las medidas, a partir de las políticas fiscales, y la prestación de los servicios y productos gubernamentales. En otras palabras, consiste en cumplir con la misión empresarial y originar valor público a través de una serie de políticas, estrategias,

proyectos y programas pertinentes que generen mejora hacia la consecución de problemas de desarrollo social (Ortegón, 2018).

En resumidas cuentas, estas dimensiones se fundamentan según la literatura científica, y permitirán sustentar la variable valor público y determinar la relación con la otra variable, administración de calidad.

A continuación se menciona el problema general: ¿cuál es la relación entre la gestión de la calidad y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019? Así también, los problemas específicos: ¿cuál es la relación entre la focalización en el cliente y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019?; ¿cuál es la relación entre la organización por procesos y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019?; ¿cuál es la relación entre el empoderamiento del personal y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019?; ¿cuál es la relación entre el sistema de medición de procesos y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019?; y ¿cuál es la relación entre la mejora continua y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019? Por otro lado, el objetivo general: determinar la relación entre la gestión de la calidad y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019. Así también los objetivos específicos: determinar la relación entre la focalización en el cliente y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019; determinar la relación entre la organización por procesos y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019; determinar la relación entre el empoderamiento del personal y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019; determinar la relación entre el sistema de medición de procesos y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019; y determinar la relación entre la mejora continua y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019. Por otra parte, la hipótesis general: la gestión de la calidad se relaciona con el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019. De modo similar, las hipótesis específicas: la focalización en el cliente se relaciona con el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019; la organización por procesos se relaciona con el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019; el empoderamiento del personal se relaciona con el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019; el sistema de medición de procesos se relaciona con el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019; y la mejora continua se relaciona con el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

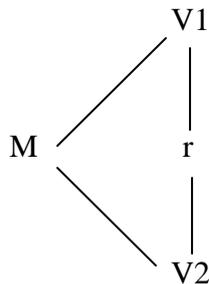
Tipo

En concordancia con los aportes de Hernández et al. (2018) es investigación sustantiva porque se realiza en su misma naturaleza sin afectarlos.

Diseño

Se empleó el diseño descriptivo, no experimental, transversal y correlacional, según los fundamentos de Hernández et al. (2018).

En dónde:



M = Muestra

V1= Gestión de calidad

V2= Valor público

r = Correlación entre ambas variables

Enfoque

Según Hernández et al. (2018), el enfoque utilizado para esta investigación fue de corte cuantitativo.

Nivel

La investigación es correlacional, de acuerdo a Hernández et al. (2018) porque “describen relaciones entre categorías, en un contexto definitivo” (p. 155).

Método

Según Hernández et al. (2018) se prefirió por el método hipotético-deductivo, que reside en la expectación del hecho, la generación de una hipótesis y la deducción de consecuencias.

2.2 Operacionalización

Variables

Variable 1: Gestión de calidad

Definición conceptual

Armendáriz (2019) señaló: “La calidad se ha definido como la supremacía de un producto o servicio en su categoría” (p. 2).

Definición operacional

El cuestionario sobre administración de calidad, adaptado a partir de Gomes, Lima, Faria y Oliveira (2015), cuenta con 30 preguntas con escalas politómicas de: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

Variable 2: Valor público

Definición conceptual

Torres (2013) sostuvo: “Valor originado por el Estado mediante los servicios, regulaciones y básicamente por políticos elegidos en democracia” (p. 25).

Definición operacional

El cuestionario sobre valor público, adaptado a partir de Díaz y Pulido (2018), cuenta con 30 preguntas con escalas politómicas de: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
1. Focalización en el cliente	Fidelización del ciudadano Participación ciudadana	1 al 4	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo	Malo (55-84)
2. Organización en el proceso	Planificación de la calidad Seguimiento y control Gestión de proveedores Innovación de procesos	5 al 13	(2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo	Regular (85-114)
3. Empoderamiento del personal	Desarrollo de personal Liderazgo y compromiso	14 al 18	(5) Totalmente de acuerdo	Bueno (115-145)
4. Sistema de medición de procesos	Información y análisis Procesos documentados Almacenamiento y transferencia del conocimiento	19 al 25		
5. Mejora continua	Compromiso con la calidad Responsabilidad y empoderamiento Eficacia de los procesos Alianzas institucionales	26 al 30		

Tabla 2.

Operacionalización del variable valor público

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
1. Intervención pública	Control ciudadano Accesibilidad y transparencia Servicios sociales Participación vecinal	1 al 10	Ordinal	Malo (55-84)
2. Gestión operativa	Gobernabilidad local Planificación municipal Desarrollo económico local Simplificación administrativa	11 al 20	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo	Regular (85-114) Bueno (115-145)
3. Gestión política	Gestión municipal Diseño de políticas locales Articulación intergubernamental Fortalecimiento institucional Liderazgo público	21 al 30	(5) Totalmente de acuerdo	

2.3 Población y muestra

Al respecto, Paletta y Martins (2012) sostuvieron: “Es el acumulado de elementos de las que se anhela conseguir información y datos estadísticamente comprobables” (p. 105).

Es así que la muestra está compuesta por 114 empleados municipales, de una población de 160, según la nómina de personal de dicha entidad municipal.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para este estudio se usó la técnica de la encuesta. Ésta, según Alvira (2011) lo definió: “La encuesta acopia datos proporcionada verbal o por escrito a través de un cuestionario estructurado” (p. 6).

Instrumento

Se hizo uso del instrumento del cuestionario. Según, Carrasco (2006) lo definió: “Reside en exhibir a los encuestados unas hojas, conteniendo una serie ordenada y coherente de interrogantes para que sean contestadas” (p. 318).

En ese sentido, se elaboraron dos cuestionarios en las cuales el trabajador puede responder preguntas referentes a la gestión de calidad y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo.

Ficha técnica 1

Denominación : Cuestionario gestión de calidad
 Autor : Gomes, Lima, Faria y Oliveira (2015)
 Adaptado : Véliz (2019)
 Objetivo : Determinar la relación entre gestión de calidad y valor público
 Administración : Individual y grupal
 Tiempo : 30 minutos
 Escala de medición: Escala politómica

Validez

Se validó el cuestionario sobre la variable gestión de calidad a través de un juicio de expertos.

Tabla 3.

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Francis Esmeralda Ibaraguen Cueva	sí	sí	sí	Aplicable
Mtro. Alexander Véliz Montero	sí	Sí	sí	Aplicable
Mtro. Gustavo Zarate Ruiz	sí	Sí	sí	Aplicable

Confiabilidad

Para establecer la fiabilidad del instrumento, fue sometido a través del Alfa de Cronbach. Para este caso la prueba piloto se efectuó con 20 colaboradores.

Tabla 4.

Prueba de confiabilidad variable 1: gestión de la calidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.947	20

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.947, se interpreta que el grado de confiabilidad del instrumento es confiable.

Ficha técnica 2

Denominación : Cuestionario de valor público

Autor : Díaz y Pulido (2018)

Adaptado : Véliz (2019)

Objetivo : Determinar la relación entre gestión de calidad y valor público

Administración : Individual y grupal

Tiempo : 30 minutos

Escala de medición: Escala politómica

Validez

Se validó el cuestionario sobre la variable valor público a través de un juicio de expertos.

Tabla 5.

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Francis Esmeralda Ibaraguen Cueva	sí	Sí	sí	Aplicable
Mtro. Alexander Véliz Montero	sí	Sí	sí	Aplicable
Mtro. Gustavo Zarate Ruiz	sí	Sí	sí	Aplicable

Confiabilidad

Para establecer la fiabilidad del instrumento, éste fue sometido a través del Alfa de Cronbach. Para este caso la prueba piloto se realizó con 20 colaboradores.

Tabla 6.

Prueba de confiabilidad variable 2: Valor público

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.883	20

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.883, se interpreta que el grado de confiabilidad del instrumento es confiable.

2.5 Procedimiento

Cabe resaltar que los resultados de los instrumentos utilizados en el presente estudio se procesaron en una base de datos, empleándose para ello la hoja de cálculo Excel. A partir de ahí, se exportaron dichos datos al programa SPSS V. 22,0 proporcionándose resultados en porcentajes, tablas, figuras y estadísticas descriptivas.

2.6 Método de análisis de datos

Se hizo uso de la estadística descriptiva, así como la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis abordadas.

2.7 Aspectos éticos

Se cumplió con las siguientes pautas éticas: reserva de identificación de los entrevistados; así como el respeto de los derechos de autoría intelectual.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 7.

Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable gestión de calidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	30,7%
Regular	57	50%
Bueno	22	19,3%
Total	114	100%

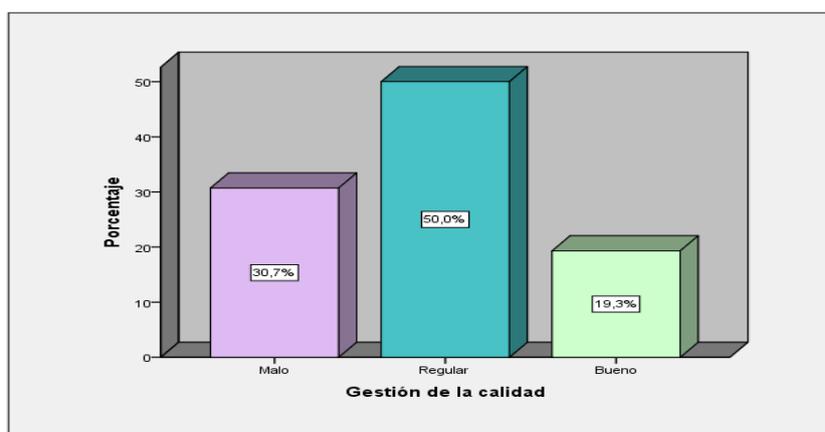


Figura 1. Gestión de calidad

En el gráfico se expone que el 50% manifiesta que la variable en mención se encuentra en el nivel regular; asimismo el 30.7% señala que es malo; por último, el 19.3% de los encuestados revela que es bueno según el personal del municipio.

Tabla 8.

Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a la focalización en el cliente

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	19	16,7%
Regular	57	50%
Bueno	38	33,3%
Total	114	100%

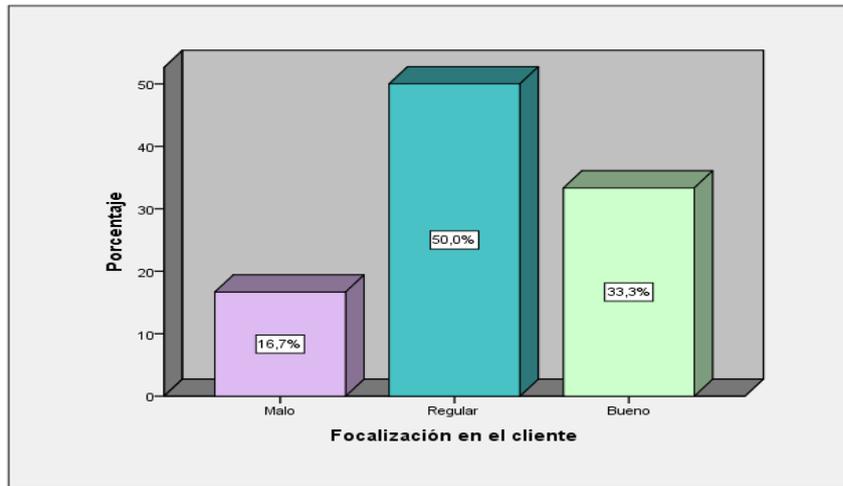


Figura 2. Nivel focalización en el cliente

En el gráfico se expone que el 50.0% manifiesta que la dimensión en mención es de nivel regular; asimismo el 33.3% señala que es bueno; por último el 16.7% revela que es malo según el personal del municipio.

Tabla 9.

Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a organización por procesos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	14%
Regular	59	51,8%
Bueno	39	34,2%
Total	114	100%

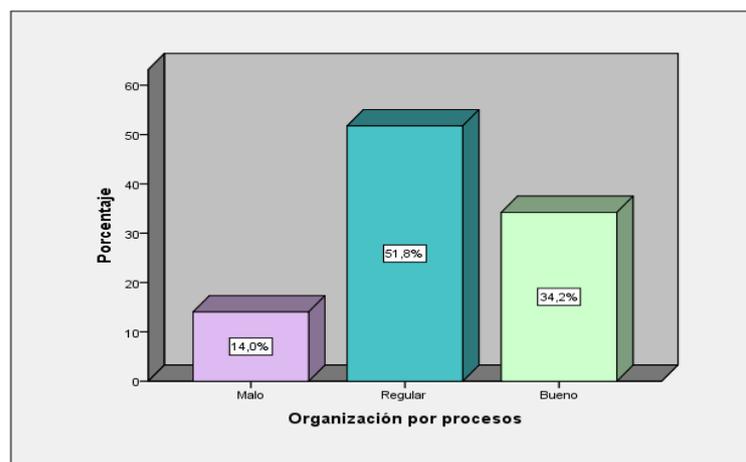


Figura 3. Organización por procesos

En el gráfico se expone que el 51.8% manifiesta que la dimensión en mención es de nivel regular; asimismo el 34.2% señala que es bueno; por último el 14.0% revela que es malo según el personal del municipio.

Tabla 10.

Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación al empoderamiento del personal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	30,7%
Regular	60	52,6%
Bueno	19	16,7%
Total	114	100%

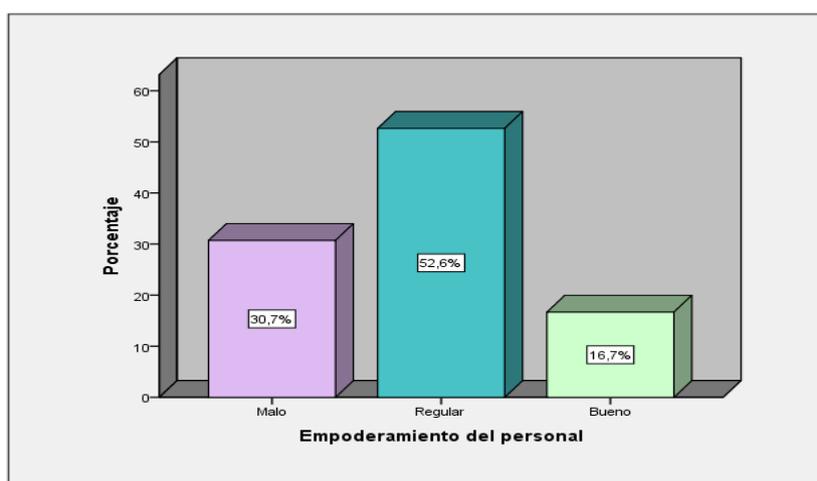


Figura 4. Empoderamiento del personal

En el gráfico se expone que el 52.6% manifiesta que la dimensión en mención es de nivel regular; asimismo el 16.7% señala que es bueno; por último el 30.7% revela que es malo según el personal del municipio.

Tabla 11.

Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a sistema de medición de procesos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	37	32,5%
Regular	60	52,6%
Bueno	17	14,9%
Total	114	100%

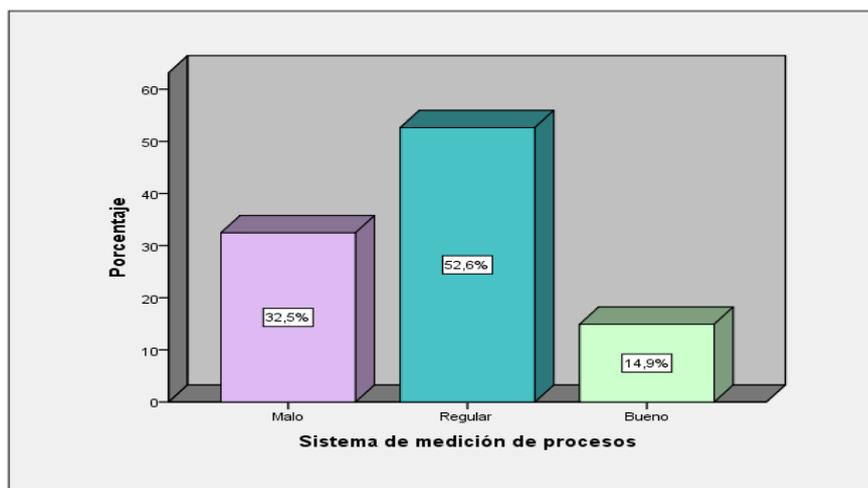


Figura 5. Sistema de medición de procesos

En el gráfico se expone que el 52.6% manifiesta que la dimensión en mención es de nivel regular; asimismo el 14.9% señala que es bueno; por último el 32.5% revela que es malo según el personal del municipio.

Tabla 12.

Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a la mejora continua

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	14,9%
Regular	62	54,4%
Bueno	35	30,7%
Total	114	100%

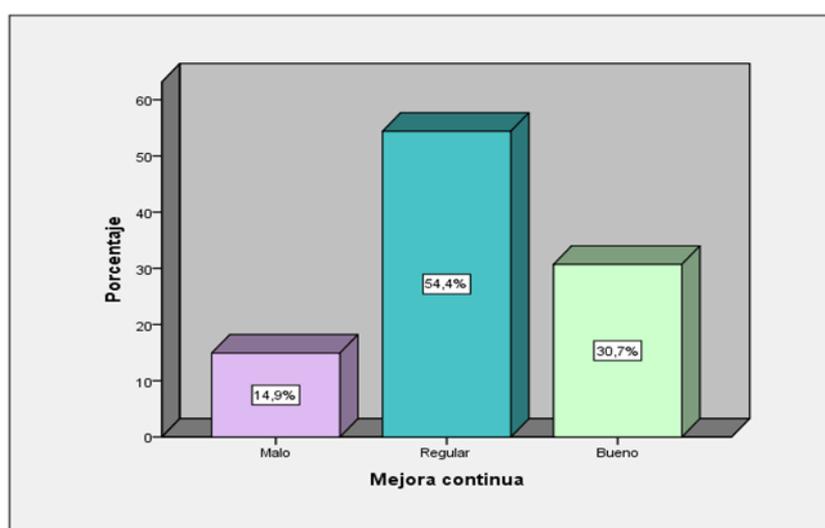


Figura 6. Mejora continua

En el gráfico se expone que el 54.4% manifiesta que la dimensión en mención es de nivel regular; asimismo el 30.7% señala que es bueno; por último el 14.9% revela que es malo según el personal del municipio.

Tabla 13.

Nivel valor público

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	37	32,5%
Regular	55	48,2%
Bueno	22	19,3%
Total	114	100%

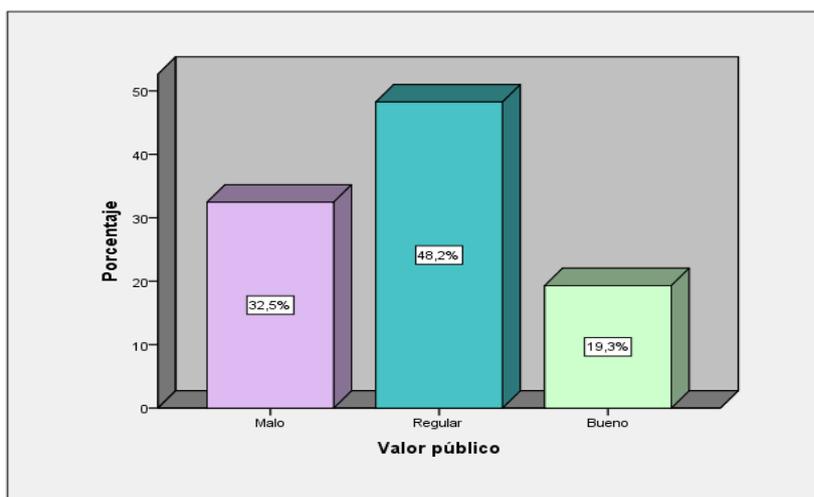


Figura 7. Valor público

En el gráfico se expone que el 48.2% manifiesta que la variable en mención se encuentra en el nivel regular; asimismo el 32.5% señala que es malo; por último, el 19.3% de los encuestados revela que es bueno según el personal del municipio.

Tabla 14.

Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a la intervención pública

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	30,7%
Regular	62	54,4%
Bueno	17	14,9%
Total	114	100%

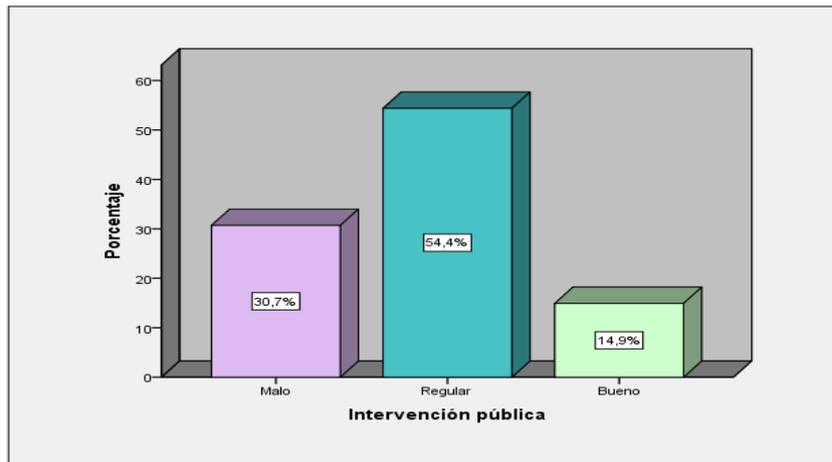


Figura 8. Intervención pública

En el gráfico se expone que el 54.4.2% manifiesta que la dimensión en mención se encuentra en el nivel regular; asimismo el 30.7% señala que es malo; por último, el 14.9% de los encuestados revela que es bueno según el personal del municipio.

Tabla 15.

Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a la gestión operativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	19	16,7%
Regular	59	51,8%
Bueno	36	31,6%
Total	114	100%

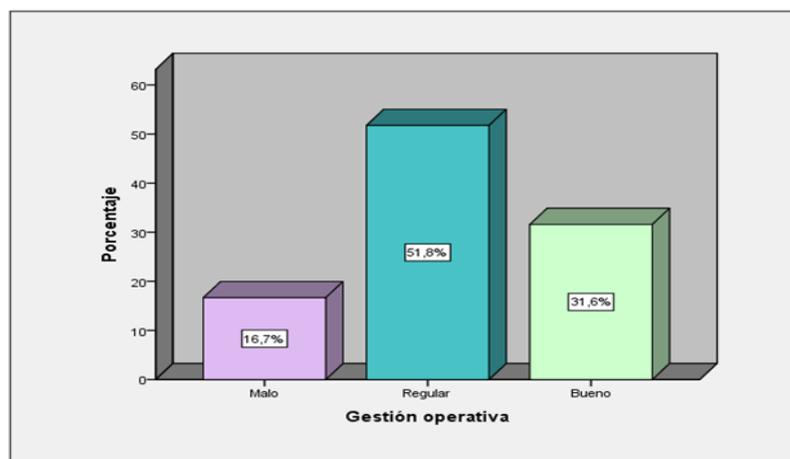


Figura 9. Gestión operativa

En el gráfico se expone que el 51.8% manifiesta que la dimensión en mención se encuentra en el nivel regular; asimismo el 31.6% señala que es malo; por último, el 16.7% de los encuestados revela que es bueno según el personal del municipio.

Tabla 16.

Frecuencia y porcentaje de los escenarios en relación a la gestión política

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	36	31,6%
Regular	54	47,4%
Bueno	24	21,1%
Total	114	100%

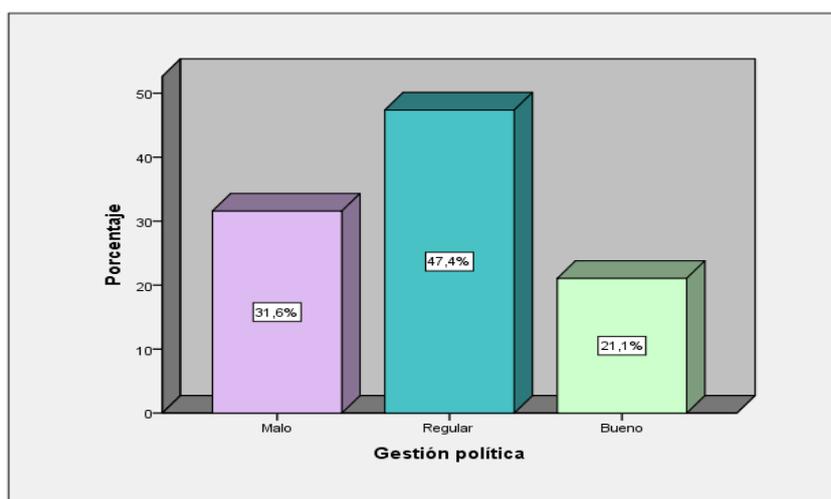


Figura 10. Gestión política

En el gráfico se observa que el 47.4% manifiesta que la dimensión en mención se encuentra en el nivel regular; asimismo el 31.6% señala que es malo; por último, el 21.1% de los encuestados revela que es bueno según el personal del municipio.

3.2 Resultados correlacionales

3.2.1. Correlación gestión de la calidad y valor público

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la gestión de calidad y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

H_a: Existe relación entre la gestión de calidad y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

Tabla 17.

Correlación gestión de calidad y el valor público

		Gestión de		
			calidad	Valor público
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Valor público	Coefficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.592$), lo que indica una correlación positiva moderada, entonces se asume que existe relación significativa entre la gestión de calidad y el valor público según el personal del municipio de Satipo, Junín, 2019.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la focalización en el cliente y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

H_a: Existe relación entre la focalización en el cliente y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

Tabla 18.

Correlación focalización en el cliente y valor público

		Focalización en		
			el cliente	Valor público
Rho de Spearman	Focalización en el cliente	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Valor público	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.647$), lo que indica una correlación positiva moderada, entonces se asume que existe relación significativa entre la focalización en el cliente y el valor público según el personal del municipio de Satipo, Junín, 2019.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre la organización por procesos y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

H_a : Existe relación entre la organización por procesos y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

Tabla 19.

Correlación organización por procesos y valor público

		Organización por procesos		Valor público
Rho de Spearman	Organización por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Valor público	Coefficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.356$), lo que indica una correlación positiva baja, entonces se asume que existe relación significativa entre la organización por procesos y el valor público según el personal del municipio de Satipo, Junín, 2019.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre el empoderamiento del personal y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

H_a : Existe relación entre el empoderamiento del personal y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

Tabla 20.

Correlación empoderamiento del personal y valor público

		Empoderamiento del personal y Valor público		
Rho de Spearman	Empoderamiento del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,339**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
Valor público		Coefficiente de correlación	,339**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.339$), lo que indica una correlación positiva baja, entonces se asume que existe relación significativa entre el empoderamiento del personal y el valor público según el personal del municipio de Satipo, Junín, 2019.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el sistema de medición de procesos y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

H_a: Existe relación entre el sistema de medición de procesos y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

Tabla 21.

Correlación sistema de medición de procesos y valor público

		Sistema de medición de procesos y Valor público		
Rho de Spearman	Sistema de medición de procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
Valor public		Coefficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.546$), lo que indica una correlación positiva moderada, entonces se asume que existe relación significativa entre el sistema de medición de procesos y el valor público según el personal del municipio de Satipo, Junín, 2019.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre la mejora continua y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

H_a: Existe relación entre la mejora continua y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019.

Tabla 22.

Correlación mejora continua y valor público

			Mejora continua	Valor público
Rho de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
Valor público	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.623$), lo cual indica una correlación positiva moderada, entonces se asume que existe relación significativa entre la mejora continua y el valor público según el personal del municipio de Satipo, Junín, 2019.

IV. Discusión

Referente a la hipótesis general, la presente tesis arribó al siguiente resultado: existe una correlación positiva moderada, ya que a mayor gestión de calidad se mejora y se percibe el valor público de los servicios ofrecidos por cualquier nivel de gobierno. Asimismo, este resultado tiene correlación con la tesis de Gonzales (2018) quien llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre el uso de los portales de transparencia y el valor público en el distrito mencionado de su tesis citada. Así también, se ratifica los postulados de Cortez (2017) quien mencionó que la administración de calidad resulta hoy en día un plan para impulsar la capacidad empresarial y que proporciona, desde una visión completa, ver a la empresa como un grupo de procesos intercohesionados, cuyo fin último es, entre otros, conseguir el agrado del cliente. También se ratifica la teoría de Ortegón (2018) quien manifestó que el valor público juega un rol primordial en la nueva concepción de la administración pública.

Referente a la hipótesis específica 1, se llegó a la conclusión que existe relación entre la focalización en el cliente y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019. Este resultado indica que hay una similitud con la investigación de Gonzales (2018) quien concluyó que se da una relación demostrativa entre el uso de portales de transparencia y el valor público en el distrito investigado. Asimismo, se ratificó los postulados de Cortez (2017) quien indicó que la focalización es el contacto directo entre los empleados y el cliente, sea interno o externo, y que deben ser tomados como primera prioridad para diseñar servicios diferenciados.

Referente a la hipótesis específica 2, se llegó a la conclusión que existe relación entre la organización por procesos y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019. Este resultado tiene una similitud con los resultados de la investigación de Montalvo (2016) quien concluyó que el 63.55% de los asegurados de ESSALUD, de Lima y Callao, calificó con un nivel prominente el valor público del servicio de las áreas de atención a los asegurados; asimismo un 33.11% con un nivel medio, y un 3.34% un nivel bajo. También, se ratificó las tesis de Cortez (2017) quien puntualizó que el diseño de los perfiles y procesos acordes a la realidad institucional y el presupuesto asignado dan como resultado una mejora en la gestión de la calidad y, por ende, genera valor público ante el cliente-ciudadano.

Referente a la hipótesis específica 3, se llegó a la conclusión que existe relación entre el empoderamiento del personal y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019. A manera de correlación, hay una similitud con las conclusiones que arribó Gonzales (2018) quien llegó a la conclusión de que existe una relación entre el uso de los portales de transparencia y el valor público en el distrito mencionado de su tesis citada. Asimismo, se ratificó las tesis de Cortez (2017) quien señaló que el empoderamiento consiste en delegar autoridad y tareas al colaborador para crear en él la soberanía suficiente para accionar de manera eficaz y precisa.

Referente a la hipótesis específica 4, se llegó a la conclusión que existe relación entre el sistema de medición de procesos y el valor público el municipio de Satipo, Junín, 2019. De esta forma, hay un parecido con el estudio de Garrampie (2016) quien llegó a la conclusión que la administración de la calidad es un corpus de reglas, protocolos y métodos necesarios para mejorar, vigilar e integrar los procesos que conducirán a la optimización continua del desempeño de una compañía. Así también, hay una similitud con el postulado de Guzmán (2017), quien llegó a la conclusión que existe una relación óptima y considerable entre las variables planificación estratégica y administración de la calidad en los colaboradores de la entidad objeto de estudio, con un valor de ($.850^{**}$); de esta manera, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Asimismo, se ratificó la teoría de Aguilar (2015) quien señaló que la medición de procesos es una actividad que no contribuye valor por sí misma y, como cualquier otra, necesita objetivos estratégicos bien definidos y un plan de acción, al cual deberán ajustarse las acciones que ponen en marcha la empresa.

Referente a la hipótesis específica 5, se llegó a la conclusión que existe relación entre la mejora continua y el valor público en el municipio de Satipo, Junín, 2019. Este resultado coincide con la tesis de Rojas (2018) quien concluyó que se consiguió diseñar un modelo de aplicación que, según los análisis concedidos por el grupo de expertos a quienes consultó, son idóneas para medir el grado de creación y gestión del valor público mediante la mejora continua de los trabajadores. Además, se ratifica las tesis de Aguilar (2015) quien precisó que la mejora continua es la actividad que define la acción de analizar las formas de los procesos que se lleva a cabo en un colectivo empresarial; o sea se revisa, se analiza, se diseña e implanta adecuaciones para atenuar errores y mejorar los procesos de manera permanente.

V. Conclusiones

Primero: El actual estudio indica que con relación a la hipótesis general, el Rho Spearman de 0,592 indica que existe correlación positiva moderada entre las variables gestión de calidad y valor público según el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

Segundo: El actual estudio indica que con relación a la hipótesis específica 1, el Rho Spearman de 0,647 indica que existe correlación positiva moderada entre la focalización en el cliente y el valor público según el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

Tercero: El actual estudio indica que con relación a la hipótesis específica 2, el Rho Spearman de 0,356 indica que existe correlación positiva baja entre la organización por procesos y el valor público según el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

Cuarta: El actual estudio indica que con relación a la hipótesis específica 3, el Rho Spearman de 0,339 indica que existe correlación positiva baja entre el empoderamiento del personal y el valor público según el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

Quinta: El actual estudio indica que con relación a la hipótesis específica 4, el Rho Spearman de 0,546 indica que existe correlación positiva moderada entre la medición de procesos y el valor público según el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

Sexto: El actual estudio indica que con relación a la hipótesis específica 5, el Rho Spearman de 0,623 indica que existe correlación positiva moderada entre la mejora continua y el valor público según el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.

VI. Recomendaciones

Primera: La forma de generar valor público es empoderar a los vecinos y otorgarles facultades para que sean ellos quienes fiscalicen a las autoridades municipales elegidas. Esto se manifiesta con el diseño de una política local de gobierno abierto y transparente.

Segunda: Actualizar los manuales de procedimientos administrativos acordes a las nuevas normas de modernización de la maquinaria estatal creadas por la Secretaría de Gestión Pública. Dichas normas, aprobados en los últimos años, ayudaran a fortalecer la autoridad, el orden, los procesos y la mejoría de los servicios públicos.

Tercera: Realizar convenios estratégicos con entidades públicas y privadas con el objeto de capacitar y fortalecer las capacidades y competencias de los servidores municipales, a fin de que brinden servicios de calidad y con valor público.

Cuarta: Institucionalizar la cultura de calidad como una condición clave en la entidad municipal. Esto para obtener una implementación positiva de la visión, misión, valores y principios. Esta cultura debe ser conducida por las altas direcciones y puesta en práctica por los servidores municipales.

Quinta: Fortalecer los avances ya ejecutados formalizándolas y documentándolas en manuales de procesos, protocolos, procedimientos o directivas internas.

VII. Referencias

- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Alvira, A. (2011). *Planificación estratégica de calidad*. Ciudad de México: Luz de Cultura.
- Armendáriz, J. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias*. Madrid: Paraninfo.
- Carrasco, D. (2006). *Gestión de calidad y valor público en las empresas*. Bogotá: Norma.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Santiago: Naciones Unidas.
- Cupuerán, B. (2017). *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: Contabilidad y Auditoría, Instituto de Posgrado, Universidad Técnica del Norte, Ecuador.
- Cortez, J. (2017). *Sistema de gestión de la calidad*. Málaga: ICB Editores.
- Cuatrecasas, L. y Gonzáles, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona: PROFIT.
- Camisión, C.; Cruz, S. y Gonzáles, T. (2015). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Buenos Aire: Pearson.
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración y Desarrollo*, 39(53), 57-74.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Díaz, C. y Pulido, J. (2018). *Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: Gestión Pública, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Garrampie, R. (2016). *Gestión de la Calidad en la Oficina de Licencias de Conducir de la Dirección General de Transporte Terrestre, Lima, 2015*. Tesis para optar el grado

- de magíster, mención: Gestión Pública, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Gomes, R.; Lima, A.; Faria, K. y Oliveira, R. (2015). *Gestão da qualidade sob a ótica dos colaboradores: caso de uma empresa que atua no ramo de petróleo e gás*. INOVAE, 3(2), 116-130.
- Gonzales, S. (2018). *Uso de portales de transparencia y el valor público*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: Gestión Pública, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Guzmán, E. (2017). *Planificación estratégica y gestión de la calidad en los trabajadores de la dirección de pensiones de la PNP, Rímac, 2016*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: Gestión Pública, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Heskett, J.; Earl, W. y Hart, C. (1993). *Cambio creativos en servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGrawHil.
- Ishikawa, K. (2003). *Qué es el control total de la calidad*. Bogotá: Norma.
- Juran, J. (1990). *Planificación para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Lizarburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
- Lugo, J. (2015). *La gerencia de la calidad en la economía digital*. Buenos Aires: Cultura Andina.
- Mariño, M. (2017). *Impacto de sistemas de gestión de la calidad en centros educativos público de Galicia*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: políticas públicas. Escuela de posgrado, Universidad da Coruña, España.
- Montalvo, S. (2016). *Valor público del servicio de las oficinas de atención al asegurado de EsSalud en Lima y Callao, 2015*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: Gestión Pública, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Moore, M. (1995). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Buenos aires: Paidós.
- Ortegón, E. (2018). *Planificación, política pública y valor público*. Huancayo: Universidad Continental.
- Paz, E. (2014). Valor público: una aproximación conceptual. *3C Empresa*, 3(1), 30-41.
- Paletta, F. y Martins, P. (2012). *Gestión estratégica*. Ciudad de México: Paidós.
- Pont, J. (2017). *La innovación en la gestión pública*. Buenos Aires: Paidós.
- Rojas, C. (2018). *Gerencia social y creación de valor público: aplicado a la empresa nacional de minería*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: gestión y políticas públicas. Escuela de posgrado, facultad de ciencias físicas y matemáticas, Universidad Nacional de Chile.
- Ramió, C. (2019). *Inteligencia artificial y administración pública. Robos y humanos compartiendo el servicio público*. Madrid: Catarata.
- Sanguesa, M.; Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Saeger, A. (2016). *El diagrama de Ishikawa. Solucionar los problemas desde su raíz*. Madrid: Taurus.
- Torres, J. (2013). *La calidad en el sector público*. Buenos Aires: Gestipolis.
- Valdez, A. y Vergara, A. (2017). La nueva gestión pública basada en rankings: de la planeación a la evaluación. *Opera*, 21, 79-94.
- Vásquez, K. (2017). *Valor público y alianzas público-privadas, estudio de caso: conglomerado para el desarrollo lechero en el Cauca*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: ciencia política. Escuela de posgrado, Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
			Variable 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la focalización en el cliente y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización por procesos y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el empoderamiento del personal y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema de medición de procesos y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la mejora continua y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la focalización en el cliente y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la organización por procesos y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el empoderamiento del personal y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el sistema de medición de procesos y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión de la calidad se relaciona con el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La focalización en el cliente se relaciona con el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>La organización por procesos se relaciona con el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>El empoderamiento del personal se relaciona con el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>El sistema de medición de procesos se relaciona con el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p> <p>La mejora continua se relaciona con el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019.</p>	Focalización en el cliente	Fidelización del ciudadano	1	Ordinal	Malo 55-84 Regular 85-114 Excelente 115-145			
				Organización por procesos	Participación ciudadana			2,3,4		
					Planificación de la calidad			5,6,7		
					Seguimiento y control			8,9		
				Empoderamiento del personal	Gestión de proveedores			10,11		
					Innovación de procesos			12,13		
					Desarrollo de personal			14		
				Sistema de medición de procesos	Liderazgo y compromiso			15,16,17,18		
					Información y análisis			19,20,21		
					Procesos documentados			22		
				Mejora continua	Almacenamiento y transferencia del conocimiento			23,24,25		
					Compromiso con la calidad			26,27		
					Responsabilidad y empoderamiento			28		
				Fuente: Aguilar, L. (2015). <i>Gobernanza y gestión pública</i> . Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.				Eficacia de los procesos	29	
								Alianzas institucionales	30	
Variable 2: VALOR PÚBLICO										
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos			
			Intervención pública	Control ciudadano	1,2	Ordinal	Malo 55-84 Regular 85-114 Excelente 115-145			
				Accesibilidad y transparencia	3,4,5,6,7,8					
				Servicios sociales	9					
				Participación vecinal	10					
			Gestión operativa	Gobernabilidad local	11,12					
				Planificación municipal	13,14,15,16					
				Desarrollo económico local	17,18					
			Gestión política	Simplificación administrativa	19,20					
				Gestión municipal	21,22,23					
			Fuente: Ortegón, E. (2018). <i>Planificación</i> ,					Diseño de políticas locales	24,25	

2019?	Satipo, Junín, 2019.	2019.	<i>política pública y valor público.</i> Huancayo: Universidad Continental.	Articulación intergubernamental	26		
				Fortalecimiento institucional	27,28		
				Liderazgo público	29,30		

ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS Y INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo, no experimental, correlacional y transversal.</p>	<p>Población: 160 empleados municipales de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín.</p> <p>Muestra aleatorio: 114 empleados municipales de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín.</p> <p>Muestreo: probabilístico.</p>	<p>Variable 1: gestión de calidad Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de gestión de calidad Autores: Gomes, Lima, Faria y Oliveira (2015)</p> <p>Variable 2: valor público Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de valor público Autores: Díaz y Pulido (2018)</p>	<p>Descriptiva: En el presente trabajo se realizaron tablas, con frecuencias y porcentajes.</p> <p>Inferencial: Para la contrastación de hipótesis se aplicó la estadística Rho Spearman.</p>

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
6. Focalización en el cliente	Fidelización del ciudadano Participación ciudadana	1 al 4	Ordinal (6) Totalmente en desacuerdo	Malo (55-84)
7. Organización en el proceso	Planificación de la calidad Seguimiento y control Gestión de proveedores Innovación de procesos	5 al 13	(7) En desacuerdo (8) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (9) De acuerdo	Regular (85-114)
8. Empoderamiento del personal	Desarrollo de personal Liderazgo y compromiso	14 al 18	(10) Totalmente de acuerdo	Bueno (115-145)
9. Sistema de medición de procesos	Información y análisis Procesos documentados Almacenamiento y transferencia del conocimiento	19 al 25		
10. Mejora continua	Compromiso con la calidad Responsabilidad y empoderamiento Eficacia de los procesos Alianzas institucionales	26 al 30		

Operacionalización de la variable valor público

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Valores	Niveles y rangos
4. Intervención pública	Control ciudadano Accesibilidad y transparencia Servicios sociales Participación vecinal	1 al 10	Ordinal	Malo (55-84)
5. Gestión operativa	Gobernabilidad local Planificación municipal Desarrollo económico local Simplificación administrativa	11 al 20	(6) Totalmente en desacuerdo (7) En desacuerdo (8) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (9) De acuerdo	Regular (85-114) Bueno (115-145)
6. Gestión política	Gestión municipal Diseño de políticas locales Articulación intergubernamental Fortalecimiento institucional Liderazgo público	21 al 30	(10) Totalmente de acuerdo	

Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos

Ficha técnica 1

Denominación : Cuestionario sobre gestión de calidad
Autor : Gomes, Lima, Faria y Oliveira (2015)
Adaptado : Véliz (2019)
Objetivo : Determinar la relación entre gestión de calidad y valor público
Administración : Individual y grupal
Tiempo : 30 minutos
Escala de medición: Escala politómica

Ficha técnica 2

Denominación : Cuestionario sobre valor público
Autor : Díaz y Pulido (2018)
Adaptado : Véliz (2019)
Objetivo : Determinar la relación entre gestión de calidad y valor público
Administración : Individual y grupal
Tiempo : 30 minutos
Escala de medición: Escala politómica

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO

Estimado trabajador te solicitamos tu apoyo en responder las siguientes aseveraciones:

ESCALA VALORATIVA

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

Municipalidad Provincial de Satipo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Focalización en el cliente					
1. Se evalúa la satisfacción y percepción de los ciudadanos.					
2. Se tiene en cuenta las quejas y opiniones de los ciudadanos para mejorar la gestión de la calidad del municipio.					
3. Se implementan acciones necesarias para cumplir con las necesidades del ciudadano y mejorar su satisfacción.					
4. Se aceptan las sugerencias de los ciudadanos para mejorar la gestión del municipio.					
Organización por procesos					
5. Se diseña y desarrolla proyectos con la finalidad de mejorar la infraestructura del municipio.					
6. Se utiliza herramientas de gestión que ayuda agilizar los procesos administrativos en el municipio.					
7. El Alcalde se interesa por mejorar la gestión de calidad en el municipio.					
8. El Alcalde establece y comunica los objetivos y responsabilidades para el funcionamiento efectivo de la gestión municipal.					
9. Se planifica acciones para abordar las fortalezas, debilidades, amenazas, riesgos y oportunidades.					
10. Se gestiona, controla y fiscaliza los procesos tercerizados.					
11. Se evalúa, selecciona y se hace seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos.					
12. Se emplea métodos efectivos para garantizar la trazabilidad durante el proceso de trabajo.					
13. Los procesos administrativos están automatizados y estandarizados.					
Empoderamiento del personal					
14. El Alcalde brinda capacitaciones a los trabajadores que se adaptan a las necesidades institucionales.					
15. El Alcalde mantiene un canal de comunicación abierto para escuchar ideas, sugerencias y necesidades del personal.					
16. El Alcalde incita y motiva a los trabajadores el trabajo en equipo.					
17. Se realiza periódicamente reuniones donde se informa a todos los trabajadores de las novedades que ha habido en el municipio.					
18. El Alcalde brinda la suficiente instrucción, motivación y guía a los trabajadores para lograr sus objetivos.					
Sistema de medición de procesos					
19. Se proporciona de recursos necesarios para garantizar un monitoreo y medición de resultados.					

20. Se evalúa, regularmente, los objetivos y planes estratégicos.					
21. Se recaba información externa e interna para conseguir mejoras en la calidad.					
22. Los procesos organizativos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros.					
23. Los datos de calidad (nº de errores, nº de defectos, costes de calidad, etc.) son utilizados como herramientas para gestionar y mejorar la calidad.					
24. Los datos de calidad están disponibles para los trabajadores.					
25. Se tiene una base de datos para almacenar las experiencias y conocimientos, que son utilizadas posteriormente para la mejora de los procesos.					
Mejora continua					
26. Se asume un compromiso por mejorar y brindar calidad en los productos, servicios y procesos en el trabajo diario.					
27. El proceso de concientización de la calidad desarrollado por el municipio es conocido por todos los involucrados.					
28. Se solicita a los trabajadores a participar en la resolución de problemas y mejora de los procesos.					
29. Se proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos.					
30. Se establecen alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación y redes externas con otras entidades para fomentar la mejora continua y la gestión de la calidad.					

CUESTIONARIO SOBRE VALOR PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO

Estimado trabajador te solicitamos tu apoyo en responder las siguientes aseveraciones:

ESCALA VALORATIVA

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

Municipalidad Provincial de Satipo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Intervención pública					
31. Se realiza de manera regular el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía.					
32. Se permite la participación de la ciudadanía en la implementación de políticas públicas locales.					
33. La gestión municipal es capaz de identificar y responder a las aspiraciones de la ciudadanía.					
34. Se cumple con el principio de transparencia en el quehacer político y operativo de la gestión municipal.					
35. La información pública requerida por el usuario se otorga de manera oportuna y pertinente.					
36. Se coloca a disposición de los ciudadanos la agenda de las altas autoridades y funcionarios de manera transparente y verídica.					
37. Se comunica la visión, misión, las políticas de gobierno y los objetivos estratégicos de manera transparente y realista.					
38. Existen barreras de acceso y comunicación entre las autoridades y altos funcionarios con los ciudadanos.					
39. La respuesta a las demandas planteadas por la ciudadanía se soluciona de una forma eficaz, eficiente y con capacidad de respuesta rápida.					
40. El ciudadano es el principal agente colaborador para mejorar la gestión municipal.					
Gestión operativa					
41. Las autoridades comparten una visión clara sobre las principales estrategias futuras y la realidad actual de la entidad municipal.					
42. Los gastos realizados en inversión pública por parte de la gestión municipal generan una mejora en la ciudadanía.					
43. El Plan de Desarrollo Concertado (PDC) 2008-2021 se articula con los objetivos regionales establecidos en el Plan de Desarrollo Regional Concertado.					
44. El Plan Estratégico Institucional se articula con los objetivos.					
45. El Plan de Desarrollo Concertado (PDC) 2008-2021 es evaluada mediante indicadores de cumplimiento de manera regular.					
46. La planificación presupuestaria está vinculado a la formulación del PEI y POI de la entidad municipal.					
47. Se elabora proyectos de inversión pública con articulación y participación de otras instituciones públicas de los distintos niveles de gobierno.					
48. La gestión municipal promueve el desarrollo local y presta servicios públicos de manera eficiente, eficaz y adecuado control municipal.					
49. Los procesos y procedimientos administrativos se encuentran simplificados oportunamente.					

50. Los instrumentos de gestión se encuentran actualizados en beneficio de la gobernabilidad local.					
Gestión política					
51. La gestión municipal se siente apoyada en su gestión por los gobiernos regional y central.					
52. Los procesos de reforma política han traído cambios positivos en el rendimiento gubernamental de la gestión municipal.					
53. El Alcalde gestiona proyectos de inversión en beneficio de la ciudadanía.					
54. Se realiza consensos con la ciudadanía para implementar adecuadamente las políticas públicas locales.					
55. Se toma en cuenta las propuestas e iniciativas de la ciudadanía para el diseño de políticas públicas.					
56. Existen obstáculos para la articulación intergubernamental con otros gobiernos locales.					
57. Las políticas públicas locales benefician realmente a la ciudadanía.					
58. Se crean espacios y mecanismos de participación ciudadana para fortalecer la gestión municipal.					
59. El Alcalde muestra un liderazgo público y político en términos de gobernabilidad y gobernanza local.					
60. El Alcalde maneja adecuadamente las situaciones de conflicto social y tensión laboral en el municipio.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO

N°	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Intervención pública</i>							
1	Se realiza de manera regular el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía.	✓		✓		✓		
2	Se permite la participación de la ciudadanía en la implementación de políticas públicas locales.	✓		✓		✓		
3	La gestión municipal es capaz de identificar y responder a las aspiraciones de la ciudadanía.	✓		✓		✓		
4	Se cumple con el principio de transparencia en el quehacer político y operativo de la gestión municipal.	✓		✓		✓		
5	La información pública requerida por el usuario se otorga de manera oportuna y pertinente.	✓		✓		✓		
6	Se coloca a disposición de los ciudadanos la agenda de las altas autoridades y funcionarios de manera transparente y verídica.	✓		✓		✓		
7	Se comunica la visión, misión, las políticas de gobierno y los objetivos estratégicos de manera transparente y realista.	✓		✓		✓		
8	Existen barreras de acceso y comunicación entre las autoridades y altos funcionarios con los ciudadanos.	✓		✓		✓		
9	La respuesta a las demandas planteadas por la ciudadanía se soluciona de una forma eficaz, eficiente y con capacidad de respuesta rápida.	✓		✓		✓		
10	El ciudadano es el principal agente colaborador para mejorar la gestión municipal.	✓		✓		✓		
	<i>Gestión operativa</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las autoridades comparten una visión clara sobre las principales estrategias futuras y la realidad actual de la entidad municipal.	✓		✓		✓		
12	Los gastos realizados en inversión pública por parte de la gestión municipal generan una mejora en la ciudadanía.	✓		✓		✓		
13	El Plan de Desarrollo Concertado (PDC) 2008-2021 se articula con los objetivos regionales establecidos en el Plan de Desarrollo Regional Concertado.	✓		✓		✓		

14	El Plan Estratégico Institucional se articula con los objetivos.	✓		✓		✓	
15	El Plan de Desarrollo Concertado (PDC) 2008-2021 es evaluada mediante indicadores de cumplimiento de manera regular.	✓		✓		✓	
16	La planificación presupuestaria está vinculado a la formulación del PEI y POI de la entidad municipal.	✓		✓		✓	
17	Se elabora proyectos de inversión pública con articulación y participación de otras instituciones públicas de los distintos niveles de gobierno.	✓		✓		✓	
18	La gestión municipal promueve el desarrollo local y presta servicios públicos de manera eficiente, eficaz y adecuado control municipal.	✓		✓		✓	
19	Los procesos y procedimientos administrativos se encuentran simplificados oportunamente.	✓		✓		✓	
20	Los instrumentos de gestión se encuentran actualizados en beneficio de la gobernabilidad local.	✓		✓		✓	
	Gestión Política	Si	No	Si	No	Si	No
21	La gestión municipal se siente apoyada en su gestión por los gobiernos regional y central.	✓		✓		✓	
22	Los procesos de reforma política han traído cambios positivos en el rendimiento gubernamental de la gestión municipal.	✓		✓		✓	
23	El Alcalde gestiona proyectos de inversión en beneficio de la ciudadanía.	✓		✓		✓	
24	Se realiza consensos con la ciudadanía para implementar adecuadamente las políticas públicas locales.	✓		✓		✓	
25	Se toma en cuenta las propuestas e iniciativas de la ciudadanía para el diseño de políticas públicas.	✓		✓		✓	
26	Existen obstáculos para la articulación intergubernamental con otros gobiernos locales.	✓		✓		✓	
27	Las políticas públicas locales benefician realmente a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
28	Se crean espacios y mecanismos de participación ciudadana para fortalecer la gestión municipal.	✓		✓		✓	
29	El Alcalde muestra un liderazgo público y político en términos de gobernabilidad y gobernanza local.	✓		✓		✓	

30	El Alcalde maneja adecuadamente las situaciones de conflicto social y tensión laboral en el municipio.	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Véliz Montero, Alexander 15 de 11 del 2019
DNI: 45492864

Especialidad del evaluador: Bibliotecología y Ciencias de la Información

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD

N°	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Focalización en el cliente</i>							
1	Se evalúa la satisfacción y percepción de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Se tiene en cuenta las quejas y opiniones de los ciudadanos para mejorar la gestión de la calidad del municipio.	✓		✓		✓		
3	Se implementan acciones necesarias para cumplir con las necesidades del ciudadano y mejorar su satisfacción.	✓		✓		✓		
4	Se aceptan las sugerencias de los ciudadanos para mejorar la gestión del municipio.	✓		✓		✓		
	<i>Organización por procesos</i>							
5	Se diseña y desarrolla proyectos con la finalidad de mejorar la infraestructura del municipio.	✓		✓		✓		
6	Se utiliza herramientas de gestión que ayuda agilizar los procesos administrativos en el municipio.	✓		✓		✓		
7	El Alcalde se interesa por mejorar la gestión de calidad en el municipio.	✓		✓		✓		
8	El Alcalde establece y comunica los objetivos y responsabilidades para el funcionamiento efectivo de la gestión municipal.	✓		✓		✓		
9	Se planifica acciones para abordar las fortalezas, debilidades, amenazas, riesgos y oportunidades.	✓		✓		✓		
10	Se gestiona, controla y fiscaliza los procesos tercerizados.	✓		✓		✓		
11	Se evalúa, selecciona y se hace seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos.	✓		✓		✓		
12	Se emplea métodos efectivos para garantizar la trazabilidad durante el proceso de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Los procesos administrativos están automatizados y estandarizados.	✓		✓		✓		
	<i>Empoderamiento del personal</i>							
14	El Alcalde brinda capacitaciones a los trabajadores que se adaptan a las necesidades institucionales.	✓		✓		✓		

15	El Alcalde mantiene un canal de comunicación abierto para escuchar ideas, sugerencias y necesidades del personal.	✓		✓		✓	
16	El Alcalde incita y motiva a los trabajadores el trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
17	Se realiza periódicamente reuniones donde se informa a todos los trabajadores de las novedades que ha habido en el municipio.	✓		✓		✓	
18	El Alcalde brinda la suficiente instrucción, motivación y guía a los trabajadores para lograr sus objetivos.	✓		✓		✓	
	<i>Sistema de medición de procesos</i>	Si	No	Si	No	Si	No
19	Se proporciona de recursos necesarios para garantizar un monitoreo y medición de resultados.	✓		✓		✓	
20	Se evalúa, regularmente, los objetivos y planes estratégicos.	✓		✓		✓	
21	Se recaba información externa e interna para conseguir mejoras en la calidad.	✓		✓		✓	
22	Los procesos organizativos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros.	✓		✓		✓	
23	Los datos de calidad (nº de errores, nº de defectos, costes de calidad, etc.) son utilizados como herramientas para gestionar y mejorar la calidad.	✓		✓		✓	
24	Los datos de calidad están disponibles para los trabajadores.	✓		✓		✓	
25	Se tiene una base de datos para almacenar las experiencias y conocimientos, que son utilizadas posteriormente para la mejora de los procesos.	✓		✓		✓	
	<i>Mejora continua</i>	Si	No	Si	No	Si	No
26	Se asume un compromiso por mejorar y brindar calidad en los productos, servicios y procesos en el trabajo diario.	✓		✓		✓	
27	El proceso de concientización de la calidad desarrollado por el municipio es conocido por todos los involucrados.	✓		✓		✓	
28	Se solicita a los trabajadores a participar en la resolución de problemas y mejora de los procesos.	✓		✓		✓	
29	Se proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos.	✓		✓		✓	

30	Se establecen alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación y redes externas con otras entidades para fomentar la mejora continua y la gestión de la calidad.	✓	✓	✓		
----	--	---	---	---	--	--

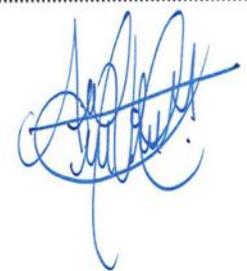
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

15 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Veliz Montero, Alexander
 DNI: 45492864

Especialidad del evaluador: Bibliotecología y Ciencias de la Información



¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Focalización en el cliente</i>							
1	Se evalúa la satisfacción y percepción de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Se tiene en cuenta las quejas y opiniones de los ciudadanos para mejorar la gestión de la calidad del municipio.	✓		✓		✓		
3	Se implementan acciones necesarias para cumplir con las necesidades del ciudadano y mejorar su satisfacción.	✓		✓		✓		
4	Se aceptan las sugerencias de los ciudadanos para mejorar la gestión del municipio.	✓		✓		✓		
	<i>Organización por procesos</i>							
5	Se diseña y desarrolla proyectos con la finalidad de mejorar la infraestructura del municipio.	✓		✓		✓		
6	Se utiliza herramientas de gestión que ayuda agilizar los procesos administrativos en el municipio.	✓		✓		✓		
7	El Alcalde se interesa por mejorar la gestión de calidad en el municipio.	✓		✓		✓		
8	El Alcalde establece y comunica los objetivos y responsabilidades para el funcionamiento efectivo de la gestión municipal.	✓		✓		✓		
9	Se planifica acciones para abordar las fortalezas, debilidades, amenazas, riesgos y oportunidades.	✓		✓		✓		
10	Se gestiona, controla y fiscaliza los procesos tercerizados.	✓		✓		✓		
11	Se evalúa, selecciona y se hace seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos.	✓		✓		✓		
12	Se emplea métodos efectivos para garantizar la trazabilidad durante el proceso de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Los procesos administrativos están automatizados y estandarizados.	✓		✓		✓		
	<i>Empoderamiento del personal</i>							
14	El Alcalde brinda capacitaciones a los trabajadores que se adaptan a las necesidades institucionales.	✓		✓		✓		

15	El Alcalde mantiene un canal de comunicación abierto para escuchar ideas, sugerencias y necesidades del personal.	✓		✓		✓	
16	El Alcalde incita y motiva a los trabajadores el trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
17	Se realiza periódicamente reuniones donde se informa a todos los trabajadores de las novedades que ha habido en el municipio.	✓		✓		✓	
18	El Alcalde brinda la suficiente instrucción, motivación y guía a los trabajadores para lograr sus objetivos.	✓		✓		✓	
	Sistema de medición de procesos	Si	No	Si	No	Si	No
19	Se proporciona de recursos necesarios para garantizar un monitoreo y medición de resultados.	✓		✓		✓	
20	Se evalúa, regularmente, los objetivos y planes estratégicos.	✓		✓		✓	
21	Se recaba información externa e interna para conseguir mejoras en la calidad.	✓		✓		✓	
22	Los procesos organizativos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros.	✓		✓		✓	
23	Los datos de calidad (nº de errores, nº de defectos, costes de calidad, etc.) son utilizados como herramientas para gestionar y mejorar la calidad.	✓		✓		✓	
24	Los datos de calidad están disponibles para los trabajadores.	✓		✓		✓	
25	Se tiene una base de datos para almacenar las experiencias y conocimientos, que son utilizadas posteriormente para la mejora de los procesos.	✓		✓		✓	
	Mejora continua	Si	No	Si	No	Si	No
26	Se asume un compromiso por mejorar y brindar calidad en los productos, servicios y procesos en el trabajo diario.	✓		✓		✓	
27	El proceso de concientización de la calidad desarrollado por el municipio es conocido por todos los involucrados.	✓		✓		✓	
28	Se solicita a los trabajadores a participar en la resolución de problemas y mejora de los procesos.	✓		✓		✓	
29	Se proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos.	✓		✓		✓	

30	Se establecen alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación y redes externas con otras entidades para fomentar la mejora continua y la gestión de la calidad.	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): May suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....(16 de 11).....del 20.....19

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibarquen Cueva Francis
 DNI:.....09637865.....

Especialidad del evaluador:.....Dr. Ciencias de la Educación - Metodología de la investigación.....

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Francis Ibarquen Cueva
 Dra. en Ciencias de la Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO

N°	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Intervención pública</i>							
1	Se realiza de manera regular el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía.	✓		✓		✓		
2	Se permite la participación de la ciudadanía en la implementación de políticas públicas locales.	✓		✓		✓		
3	La gestión municipal es capaz de identificar y responder a las aspiraciones de la ciudadanía.	✓		✓		✓		
4	Se cumple con el principio de transparencia en el quehacer político y operativo de la gestión municipal.	✓		✓		✓		
5	La información pública requerida por el usuario se otorga de manera oportuna y pertinente.	✓		✓		✓		
6	Se coloca a disposición de los ciudadanos la agenda de las altas autoridades y funcionarios de manera transparente y verídica.	✓		✓		✓		
7	Se comunica la visión, misión, las políticas de gobierno y los objetivos estratégicos de manera transparente y realista.	✓		✓		✓		
8	Existen barreras de acceso y comunicación entre las autoridades y altos funcionarios con los ciudadanos.	✓		✓		✓		
9	La respuesta a las demandas planteadas por la ciudadanía se soluciona de una forma eficaz, eficiente y con capacidad de respuesta rápida.	✓		✓		✓		
10	El ciudadano es el principal agente colaborador para mejorar la gestión municipal.	✓		✓		✓		
	<i>Gestión operativa</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las autoridades comparten una visión clara sobre las principales estrategias futuras y la realidad actual de la entidad municipal.	✓		✓		✓		
12	Los gastos realizados en inversión pública por parte de la gestión municipal generan una mejora en la ciudadanía.	✓		✓		✓		
13	El Plan de Desarrollo Concertado (PDC) 2008-2021 se articula con los objetivos regionales establecidos en el Plan de Desarrollo Regional Concertado.	✓		✓		✓		

14	El Plan Estratégico Institucional se articula con los objetivos.	✓		✓		✓	
15	El Plan de Desarrollo Concertado (PDC) 2008-2021 es evaluada mediante indicadores de cumplimiento de manera regular.	✓		✓		✓	
16	La planificación presupuestaria está vinculado a la formulación del PEI y POI de la entidad municipal.	✓		✓		✓	
17	Se elabora proyectos de inversión pública con articulación y participación de otras instituciones públicas de los distintos niveles de gobierno.	✓		✓		✓	
18	La gestión municipal promueve el desarrollo local y presta servicios públicos de manera eficiente, eficaz y adecuado control municipal.	✓		✓		✓	
19	Los procesos y procedimientos administrativos se encuentran simplificados oportunamente.	✓		✓		✓	
20	Los instrumentos de gestión se encuentran actualizados en beneficio de la gobernabilidad local.	✓		✓		✓	
	Gestión Política	Si	No	Si	No	Si	No
21	La gestión municipal se siente apoyada en su gestión por los gobiernos regional y central.	✓		✓		✓	
22	Los procesos de reforma política han traído cambios positivos en el rendimiento gubernamental de la gestión municipal.	✓		✓		✓	
23	El Alcalde gestiona proyectos de inversión en beneficio de la ciudadanía.	✓		✓		✓	
24	Se realiza consensos con la ciudadanía para implementar adecuadamente las políticas públicas locales.	✓		✓		✓	
25	Se toma en cuenta las propuestas e iniciativas de la ciudadanía para el diseño de políticas públicas.	✓		✓		✓	
26	Existen obstáculos para la articulación intergubernamental con otros gobiernos locales.	✓		✓		✓	
27	Las políticas públicas locales benefician realmente a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
28	Se crean espacios y mecanismos de participación ciudadana para fortalecer la gestión municipal.	✓		✓		✓	
29	El Alcalde muestra un liderazgo público y político en términos de gobernabilidad y gobernanza local.	✓		✓		✓	

30	El Alcalde maneja adecuadamente las situaciones de conflicto social y tensión laboral en el municipio.	✓		✓	✓		
----	--	---	--	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibarquén Cueva Francis
 DNI: 09637865
 ..16 de 11 del 2019

Especialidad del evaluador: Dna Ciencias de la Educación - Metodología de la Investigación

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Francis Ibarquén Cueva
 M.A. en Ciencias de la Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Intervención pública</i>							
1	Se realiza de manera regular el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía.	✓		✓		✓		
2	Se permite la participación de la ciudadanía en la implementación de políticas públicas locales.	✓		✓		✓		
3	La gestión municipal es capaz de identificar y responder a las aspiraciones de la ciudadanía.	✓		✓		✓		
4	Se cumple con el principio de transparencia en el quehacer político y operativo de la gestión municipal.	✓		✓		✓		
5	La información pública requerida por el usuario se otorga de manera oportuna y pertinente.	✓		✓		✓		
6	Se coloca a disposición de los ciudadanos la agenda de las altas autoridades y funcionarios de manera transparente y verídica.	✓		✓		✓		
7	Se comunica la visión, misión, las políticas de gobierno y los objetivos estratégicos de manera transparente y realista.	✓		✓		✓		
8	Existen barreras de acceso y comunicación entre las autoridades y altos funcionarios con los ciudadanos.	✓		✓		✓		
9	La respuesta a las demandas planteadas por la ciudadanía se soluciona de una forma eficaz, eficiente y con capacidad de respuesta rápida.	✓		✓		✓		
10	El ciudadano es el principal agente colaborador para mejorar la gestión municipal.	✓		✓		✓		
	<i>Gestión operativa</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las autoridades comparten una visión clara sobre las principales estrategias futuras y la realidad actual de la entidad municipal.	✓		✓		✓		
12	Los gastos realizados en inversión pública por parte de la gestión municipal generan una mejora en la ciudadanía.	✓		✓		✓		
13	El Plan de Desarrollo Concertado (PDC) 2008-2021 se articula con los objetivos regionales establecidos en el Plan de Desarrollo Regional Concertado.	✓		✓		✓		

14	El Plan Estratégico Institucional se articula con los objetivos.	✓		✓		✓	
15	El Plan de Desarrollo Concertado (PDC) 2008-2021 es evaluada mediante indicadores de cumplimiento de manera regular.	✓		✓		✓	
16	La planificación presupuestaria está vinculado a la formulación del PEI y POI de la entidad municipal.	✓		✓		✓	
17	Se elabora proyectos de inversión pública con articulación y participación de otras instituciones públicas de los distintos niveles de gobierno.	✓		✓		✓	
18	La gestión municipal promueve el desarrollo local y presta servicios públicos de manera eficiente, eficaz y adecuado control municipal.	✓		✓		✓	
19	Los procesos y procedimientos administrativos se encuentran simplificados oportunamente.	✓		✓		✓	
20	Los instrumentos de gestión se encuentran actualizados en beneficio de la gobernabilidad local.	✓		✓		✓	
	Gestión Política	Si	No	Si	No	Si	No
21	La gestión municipal se siente apoyada en su gestión por los gobiernos regional y central.	✓		✓		✓	
22	Los procesos de reforma política han traído cambios positivos en el rendimiento gubernamental de la gestión municipal.	✓		✓		✓	
23	El Alcalde gestiona proyectos de inversión en beneficio de la ciudadanía.	✓		✓		✓	
24	Se realiza consensos con la ciudadanía para implementar adecuadamente las políticas públicas locales.	✓		✓		✓	
25	Se toma en cuenta las propuestas e iniciativas de la ciudadanía para el diseño de políticas públicas.	✓		✓		✓	
26	Existen obstáculos para la articulación intergubernamental con otros gobiernos locales.	✓		✓		✓	
27	Las políticas públicas locales benefician realmente a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
28	Se crean espacios y mecanismos de participación ciudadana para fortalecer la gestión municipal.	✓		✓		✓	
29	El Alcalde muestra un liderazgo público y político en términos de gobernabilidad y gobernanza local.	✓		✓		✓	

30	El Alcalde maneja adecuadamente las situaciones de conflicto social y tensión laboral en el municipio.	✓	✓	✓	
----	--	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: ZARATE Ruiz GUSTAVO ERNESTO
 DNI: 0987034

16 de 12 del 2019

Especialidad del evaluador: TEMATICO - Mz. EN GESTIÓN PÚBLICA y EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>Focalización en el cliente</i>							
1	Se evalúa la satisfacción y percepción de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Se tiene en cuenta las quejas y opiniones de los ciudadanos para mejorar la gestión de la calidad del municipio.	✓		✓		✓		
3	Se implementan acciones necesarias para cumplir con las necesidades del ciudadano y mejorar su satisfacción.	✓		✓		✓		
4	Se aceptan las sugerencias de los ciudadanos para mejorar la gestión del municipio.	✓		✓		✓		
	<i>Organización por procesos</i>							
5	Se diseña y desarrolla proyectos con la finalidad de mejorar la infraestructura del municipio.	✓		✓		✓		
6	Se utiliza herramientas de gestión que ayuda agilizar los procesos administrativos en el municipio.	✓		✓		✓		
7	El Alcalde se interesa por mejorar la gestión de calidad en el municipio.	✓		✓		✓		
8	El Alcalde establece y comunica los objetivos y responsabilidades para el funcionamiento efectivo de la gestión municipal.	✓		✓		✓		
9	Se planifica acciones para abordar las fortalezas, debilidades, amenazas, riesgos y oportunidades.	✓		✓		✓		
10	Se gestiona, controla y fiscaliza los procesos tercerizados.	✓		✓		✓		
11	Se evalúa, selecciona y se hace seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos.	✓		✓		✓		
12	Se emplea métodos efectivos para garantizar la trazabilidad durante el proceso de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Los procesos administrativos están automatizados y estandarizados.	✓		✓		✓		
	<i>Empoderamiento del personal</i>							
14	El Alcalde brinda capacitaciones a los trabajadores que se adaptan a las necesidades institucionales.	✓		✓		✓		

15	El Alcalde mantiene un canal de comunicación abierto para escuchar ideas, sugerencias y necesidades del personal.	✓		✓		✓	
16	El Alcalde incita y motiva a los trabajadores el trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
17	Se realiza periódicamente reuniones donde se informa a todos los trabajadores de las novedades que ha habido en el municipio.	✓		✓		✓	
18	El Alcalde brinda la suficiente instrucción, motivación y guía a los trabajadores para lograr sus objetivos.	✓		✓		✓	
	<i>Sistema de medición de procesos</i>	Si	No	Si	No	Si	No
19	Se proporciona de recursos necesarios para garantizar un monitoreo y medición de resultados.	✓		✓		✓	
20	Se evalúa, regularmente, los objetivos y planes estratégicos.	✓		✓		✓	
21	Se recaba información externa e interna para conseguir mejoras en la calidad.	✓		✓		✓	
22	Los procesos organizativos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros.	✓		✓		✓	
23	Los datos de calidad (nº de errores, nº de defectos, costes de calidad, etc.) son utilizados como herramientas para gestionar y mejorar la calidad.	✓		✓		✓	
24	Los datos de calidad están disponibles para los trabajadores.	✓		✓		✓	
25	Se tiene una base de datos para almacenar las experiencias y conocimientos, que son utilizadas posteriormente para la mejora de los procesos.	✓		✓		✓	
	<i>Mejora continua</i>	Si	No	Si	No	Si	No
26	Se asume un compromiso por mejorar y brindar calidad en los productos, servicios y procesos en el trabajo diario.	✓		✓		✓	
27	El proceso de concientización de la calidad desarrollado por el municipio es conocido por todos los involucrados.	✓		✓		✓	
28	Se solicita a los trabajadores a participar en la resolución de problemas y mejora de los procesos.	✓		✓		✓	
29	Se proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos.	✓		✓		✓	

30	Se establecen alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación y redes externas con otras entidades para fomentar la mejora continua y la gestión de la calidad.	✓	✓	✓		
----	--	---	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sigan mejorando

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

16 12 19
.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: ZARATE RUIZ GUSTAVO ENRICO
DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: TEMATICO - Mg. EN GESTION PUBLICA y ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 6. Confiabilidad

Prueba piloto de la variable gestión de calidad

Gestión de calidad																															
Focalización en el cliente					Organización por procesos								Empoderamiento del personal					Sistema de medición de procesos							Mejora continua						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
8	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
9	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
10	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
11	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	2	4	5	4	4	5	4	3	2	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
13	4	5	5	4	5	5	4	5	3	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
14	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
18	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
19	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	

Prueba piloto de la variable valor público

Valor público

Intervención pública										Gestión operativa										Gestión Política									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	4	3	5	5	4	1	5	5	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	1	1	2	2	3
5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	2	3	3	1
5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	5	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4
5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4
4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	4	4	5	4	3	5	2	4	3	5	5	3	5	5	5	3	1	3	3	5
5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	5	2	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	1	4	4	4
3	2	4	4	4	5	3	2	4	5	4	5	2	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3	3	4	1	4	4	3	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	1	2	5
4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	1	2	1	1	2
4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	5	4	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4
5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Anexo 7. Base de datos

Base de datos de la variable gestión de la calidad

	Focalización en el cliente					Organización por procesos							Empoderamiento del personal					Sistema de medición de procesos							Mejora continua									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	14	15	16	17	18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2	3		
1	3	4	3	4	5	1	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	1	
2	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	1	
3	3	5	4	5	5	2	4	4	5	5	4	5	4	5	3	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	
4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	1	
5	5	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	4	5	3	2	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	1	1	
6	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	1	5	3	5	5	2	1	
7	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	7	5	4	4	4	5	2	4	5	5	3	2	5	4	5	5	3	1	
8	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	1	
9	4	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	4	2	8	5	2	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	6	1
10	5	5	2	4	5	2	5	4	4	5	4	2	4	4	3	2	5	4	4	3	5	2	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	1	
11	5	5	2	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	2	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	2	1	
12	4	3	2	4	5	1	4	4	5	4	3	2	3	4	2	9	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	1	
13	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	2	2	5	2	2	8	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	
14	3	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	6	3	2	1	1
15	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0	5	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	1
16	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	0	1
17	5	5	1	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	3	8	5	5	4	5	5	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	1
18	4	4	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	5	5	6	5	3	4	4	5	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	1	
19	4	4	4	3	5	2	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	0	2	

20	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	3	16	106
21	3	4	3	4	5	19	5	4	5	5	5	3	3	4	34	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	4	4	32	4	4	4	4	4	20	209
22	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	4	3	4	5	34	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	55	239
23	3	5	4	5	5	22	4	4	5	5	4	5	4	5	36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	4	33	4	4	4	4	4	20	206
24	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	4	3	4	5	34	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	55	239
25	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	4	3	4	5	32	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	4	5	33	4	4	5	4	4	21	231
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	31	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	4	4	5	31	5	3	5	5	3	21	253
27	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	4	4	4	37	5	4	4	4	5	22	4	5	5	4	5	4	5	32	5	4	5	5	4	23	235
28	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	4	4	4	35	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	4	5	5	33	5	4	5	5	4	23	238
29	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	4	3	3	4	28	5	2	4	4	4	19	4	3	4	4	3	3	4	25	3	3	4	3	3	26	106
30	5	5	2	4	5	21	5	4	4	5	4	2	4	4	32	5	4	4	3	5	21	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	4	23	230
31	5	5	2	4	5	21	4	4	5	5	5	4	4	4	35	5	5	4	3	5	22	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	200
32	4	3	2	4	5	18	4	4	5	4	3	2	3	4	29	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	4	5	31	5	4	5	5	4	23	233
33	4	5	5	4	5	23	5	4	5	3	2	2	5	2	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	4	23	234
34	3	3	3	3	2	14	3	3	4	3	3	1	3	3	23	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	3	3	26	3	2	3	3	2	23	234
35	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	55	255
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	20	201
37	5	5	1	4	5	20	5	4	5	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	5	5	5	55	250
38	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	4	4	4	5	36	5	3	4	4	5	21	4	4	5	5	4	4	4	30	5	4	4	5	4	22	200
39	4	4	4	3	5	20	4	4	5	5	5	3	4	4	34	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	208
40	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	3	26	106
41	3	4	3	4	5	19	5	4	5	5	5	3	3	4	34	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	4	4	32	4	4	4	4	4	20	209
42	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	4	3	4	5	34	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	55	259

66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	31	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	4	4	5	3	15	3	5	3	5	5	3	21	22		
67	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	4	4	4	7	5	4	4	4	5	22	4	5	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	23	5	1	23	5	
68	5	4	5	5	5	22	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	2	3	8	23	1	
69	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	4	3	3	4	2	8	5	2	4	4	1	9	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	1	6	6	1	
70	5	5	2	4	5	21	5	4	4	5	4	2	4	4	3	2	5	4	4	3	2	1	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	2	3	0	3	0
71	5	5	2	4	5	21	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	0	0	2	0	
72	4	3	2	4	5	18	4	4	5	4	3	2	3	4	2	9	5	4	4	4	2	2	4	4	5	4	5	4	5	1	5	4	5	5	4	2	3	3	3	3
73	4	5	5	4	5	23	5	4	5	3	2	2	5	2	8	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2	3	4
74	3	3	3	3	2	14	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3	3	1	8	4	4	4	4	4	3	3	6	3	2	3	3	2	1	3	4	3	4
75	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0	5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	3	1	4	4	5	4	4	4	9	4	4	4	4	4	0	1	1	2	1	
77	5	5	1	4	5	20	5	4	5	5	5	4	5	5	8	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	2	4	0	5	0
78	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	4	4	4	5	6	5	3	4	4	5	2	1	4	4	5	5	4	4	0	5	4	4	5	4	2	3	0	2	0	
79	4	4	4	3	5	20	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	0	8	0	2	8	
80	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	4	4	3	4	2	0	4	4	4	4	4	4	8	3	3	4	3	3	1	6	6	1	0	
81	3	4	3	4	5	19	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	0	9	2	2	
82	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	9	2	3	
83	3	5	4	5	5	22	4	4	5	5	4	5	4	5	6	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	0	6	2	3	0	
84	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	9	2	3		
85	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	4	3	4	5	2	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	1	1	2	3	1	
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	1	5	5	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	1	5	3	5	5	3	2	1	5	2	1	
87	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	4	4	4	7	5	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	3	5	2	3	3	
88	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	8	2	3	3	8

Base de datos del variable valor público

	Intervención pública										Gestión operativa										Gestión Política														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
1	1	2	4	3	5	5	4	1	5	5	35	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	37	5	3	4	3	4	1	1	2	2	3	28	100	
2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	45	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	36	129	
3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	36	5	4	3	3	4	2	2	3	3	1	30	111	
4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	43	4	5	4	5	3	5	3	4	4	2	39	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	21	103	
5	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	42	4	5	5	4	3	5	2	5	4	4	41	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34	117	
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	39	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	124	
7	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	45	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	40	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4	35	120	
8	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	41	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	39	122	
9	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	34	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	35	104	
10	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	44	4	4	5	4	3	5	2	4	3	5	39	5	3	5	5	5	3	1	3	3	5	38	121	
11	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	41	5	4	4	5	2	5	3	5	5	4	42	5	3	4	4	4	3	1	4	4	4	36	119	
12	3	2	4	4	4	5	3	2	4	5	36	4	5	2	4	3	5	2	4	3	4	36	4	3	3	3	4	1	4	4	3	5	34	106	
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	42	5	5	5	5	5	3	4	1	2	5	40	131	
14	4	3	2	3	3	3	3	2	4	5	30	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	31	4	2	3	3	3	1	2	1	1	2	22	83	
15	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42	127	
16	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	39	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	34	109
17	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	46	5	2	5	4	1	5	3	5	5	5	40	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	40	126	
18	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	33	119	
19	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	40	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	34	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	30	104	
20	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	108	
21	1	2	4	3	5	5	4	1	5	5	35	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	37	5	3	4	3	4	1	1	2	2	3	28	100	
22	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	45	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	36	129	
23	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	36	5	4	3	3	4	2	2	3	3	1	30	111	
24	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	43	4	5	4	5	3	5	3	4	4	2	39	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	21	103	
25	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	42	4	5	5	4	3	5	2	5	4	4	41	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34	117	
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	39	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	124	
27	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	45	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	40	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4	35	120	
28	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	41	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	39	122	
29	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	34	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	35	104	
30	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	44	4	4	5	4	3	5	2	4	3	5	39	5	3	5	5	5	3	1	3	3	5	38	121	
31	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	41	5	4	4	5	2	5	3	5	5	4	42	5	3	4	4	4	3	1	4	4	4	36	119	
32	3	2	4	4	4	5	3	2	4	5	36	4	5	2	4	3	5	2	4	3	4	36	4	3	3	3	4	1	4	4	3	5	34	106	

33	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	42	5	5	5	5	5	3	4	1	2	5	40	131
34	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	30	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	31	4	2	3	3	3	1	2	1	1	2	22	83
35	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42	127
36	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	39	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	34	109
37	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	46	5	2	5	4	1	5	3	5	5	5	40	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	40	126
38	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	33	119
39	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	40	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	34	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	30	104
40	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	108
41	1	2	4	3	5	5	4	1	5	5	35	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	37	5	3	4	3	4	1	1	2	2	3	28	100
42	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	45	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	36	129
43	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	36	5	4	3	3	4	2	2	3	3	1	30	111
44	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	43	4	5	4	5	3	5	3	4	4	2	39	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	21	103
45	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	42	4	5	5	4	3	5	2	5	4	4	41	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34	117
46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	39	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	124
47	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	45	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	40	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4	35	120
48	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	41	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	39	122
49	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	34	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	35	104
50	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	44	4	4	5	4	3	5	2	4	3	5	39	5	3	5	5	5	3	1	3	3	5	38	121
51	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	41	5	4	4	5	2	5	3	5	5	4	42	5	3	4	4	4	3	1	4	4	4	36	119
52	3	2	4	4	4	5	3	2	4	5	36	4	5	2	4	3	5	2	4	3	4	36	4	3	3	3	4	1	4	4	3	5	34	106
53	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	42	5	5	5	5	5	3	4	1	2	5	40	131
54	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	30	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	31	4	2	3	3	3	1	2	1	1	2	22	83
55	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42	127
56	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	39	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	34	109
57	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	46	5	2	5	4	1	5	3	5	5	5	40	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	40	126
58	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	33	119
59	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	40	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	34	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	30	104
60	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	108
61	1	2	4	3	5	5	4	1	5	5	35	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	37	5	3	4	3	4	1	1	2	2	3	28	100
62	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	45	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	36	129
63	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	36	5	4	3	3	4	2	2	3	3	1	30	111
64	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	43	4	5	4	5	3	5	3	4	4	2	39	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	21	103
65	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	42	4	5	5	4	3	5	2	5	4	4	41	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34	117
66	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	39	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	124
67	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	45	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	40	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4	35	120
68	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	41	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	39	122
69	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	34	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	35	104
70	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	44	4	4	5	4	3	5	2	4	3	5	39	5	3	5	5	5	3	1	3	3	5	38	121

71	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	41	5	4	4	5	2	5	3	5	5	4	42	5	3	4	4	4	3	1	4	4	4	36	119
72	3	2	4	4	4	5	3	2	4	5	36	4	5	2	4	3	5	2	4	3	4	36	4	3	3	3	4	1	4	4	3	5	34	106
73	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	42	5	5	5	5	5	3	4	1	2	5	40	131
74	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	30	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	31	4	2	3	3	3	1	2	1	1	2	22	83
75	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42	127
76	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	39	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	34	109
77	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	46	5	2	5	4	1	5	3	5	5	5	40	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	40	126
78	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	33	119
79	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	40	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	34	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	30	104
80	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	108
81	1	2	4	3	5	5	4	1	5	5	35	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	37	5	3	4	3	4	1	1	2	2	3	28	100
82	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	45	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	36	129
83	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	36	5	4	3	3	4	2	2	3	3	1	30	111
84	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	43	4	5	4	5	3	5	3	4	4	2	39	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21	103
85	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	42	4	5	5	4	3	5	2	5	4	4	41	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34	117
86	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	39	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	124
87	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	45	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	40	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4	35	120
88	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	41	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	39	122
89	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	34	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	35	104
90	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	44	4	4	5	4	3	5	2	4	3	5	39	5	3	5	5	5	3	1	3	3	5	38	121
91	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	41	5	4	4	5	2	5	3	5	5	4	42	5	3	4	4	4	3	1	4	4	4	36	119
92	3	2	4	4	4	5	3	2	4	5	36	4	5	2	4	3	5	2	4	3	4	36	4	3	3	3	4	1	4	4	3	5	34	106
93	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	42	5	5	5	5	5	3	4	1	2	5	40	131
94	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	30	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	31	4	2	3	3	3	1	2	1	1	2	22	83
95	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42	127
96	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	39	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	34	109
97	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	46	5	2	5	4	1	5	3	5	5	5	40	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	40	126
98	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	33	119
99	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	40	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	34	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	30	104
100	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	108
101	1	2	4	3	5	5	4	1	5	5	35	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	37	5	3	4	3	4	1	1	2	2	3	28	100
102	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	45	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	36	129
103	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	36	5	4	3	3	4	2	2	3	3	1	30	111
104	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	43	4	5	4	5	3	5	3	4	4	2	39	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	21	103
105	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	42	4	5	5	4	3	5	2	5	4	4	41	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34	117
106	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	39	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	124
107	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	45	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	40	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4	35	120
108	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	41	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	39	122

109	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	34	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	35	104
110	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	44	4	4	5	4	3	5	2	4	3	5	39	5	3	5	5	5	3	1	3	3	5	38	121
111	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	41	5	4	4	5	2	5	3	5	5	4	42	5	3	4	4	4	3	1	4	4	4	36	119
112	3	2	4	4	4	5	3	2	4	5	36	4	5	2	4	3	5	2	4	3	4	36	4	3	3	3	4	1	4	4	3	5	34	106
113	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	42	5	5	5	5	5	3	4	1	2	5	40	131
114	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	30	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	31	4	2	3	3	3	1	2	1	1	2	22	83

Anexo 8. Constancia de haber aplicado el instrumento



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Satipo, 27 de Diciembre del 2019

CARTA N° 309 -2019-MPS/SGRH

DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – CAMPUS LIMA NORTE

PRESENTE.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Ref. : CARTA P.529-2017-EPG-UCV-LN

Por la presente me dirijo a Ud. a fin de comunicarle que habiendo hecho recepción del documento de referencia, mediante el cual solicita brindar las facilidades del caso al Sr. **ISIDRO VELIZ MERCADO**, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de su representada; durante el desarrollo de Trabajo de Investigación (Tesis): **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y VALOR PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO, JUNIN, 2019.**

En este sentido se le otorga la autorización para que el Sr. **ISIDRO VELIZ MERCADO** pueda realizar el trabajo de investigación detallado en líneas superiores.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROV. CIAL DE SATIPO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Lic. Adm. Juan Jeremías Torres Ortiz
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 9. Evidencias

MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SATIPO



Feedback Studio - Google Chrome
 ex.lumin.com/app/carta/pe?i=1080032480&lang=es&e=18&o=1244916516&ra=103

feedback studio Gestión de calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSGRADO
 PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo,
 Junín, 2019

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

AUTOR
 Dr. Isidro Veliz Mercado (ORCID: 0000-0003-4721-8395)

ASESORA
 Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 000-003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Reforma y Modernización del Estado

Lima-Perú
 2020

Página: 1 de 40 Número de palabras: 984

Test-only Report High Resolution Activado

Resumen de coincidencias
 17%

Se están viendo fuentes estándar
 Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

17	Entregado a Universidad...	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe	7%
3	cybertesis.unmm.edu...	<1%
4	myplide.es	<1%
5	Entregado a Universidad...	<1%
6	Entregado a Universidad...	<1%
7	www.thebfi.com	<1%
8	Entregado a Universidad...	<1%
9	repositorio.javeriana.edu...	<1%
10	repositorio.uchile.cl	<1%
11	Achieving Competitive ...	<1%




FRANCIS ESMERALDA IBARGUEN CUEVA

DNI: 09637865



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
 PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VELIZ MERCADO, ISIDRO
 D.N.I. : 20968745
 Domicilio : ASOC. VICTOR RAUL M2-D1-L7
 Teléfono : Fijo : Móvil: 949552818
 E-mail : isiveliz_0602@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado
 Facultad :
 Escuela :
 Carrera :
 Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO
 Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VELIZ MERCADO, ISIDRO

Título de la tesis:

GESTION DE LA CALIDAD Y VALOR PÚBLICO
 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO,
 JUNIN, 2019.

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 14-03-2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ISIDRO VELIZ MERCADO

INFORME TITULADO:

GESTION DE LA CALIDAD Y VALOR PÚBLICO
EN LA MUNICIPALIDAD DE SATIPO, JUNÍN, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 23 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD.



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN