



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad
de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de
Morales, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Flores Tananta, César Augusto (ORCID: 0000-0002-9336-1483)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0001-6575-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, esposa e hijos por su comprensión y tolerancia durante mi ausencia del hogar para dedicarme a mi formación profesional y personal.

A mi madre, quien me enseñó a perseverar y a luchar por mis metas y a nunca retroceder ante un problema.

César

Agradecimiento

A mi asesor Dr. José Manuel Delgado Bardales, por su constante apoyo en el largo proceso para desarrollar la presente tesis de investigación.

A los directivos, colaboradores y contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Morales, así mismo quiero agradecer a mis colegas y amigos quienes con su motivación hacen posible esta investigación.

El autor

índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de Figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	06
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables de Operacionalización.....	18
3.3 Población y muestra.....	18
3.4 Procedimiento.....	25
3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
3.6 Métodos de análisis de datos.....	33
3.7 Aspectos éticos.....	33
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUCIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII. RECOMENDACIONES.....	48
VIII. PROPUESTA.....	57
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	79

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Gestión por resultados</i>	21
<i>Tabla 2: Calidad de atención al usuario</i>	21
<i>Tabla 3: Validación de instrumentos</i>	22
<i>Tabla 4: Análisis de confiabilidad de la variable Gestión por resultados</i>	23
<i>Tabla 5: Alpha de crombach de Gestión por resultados</i>	24
<i>Tabla 6: Análisis de confiabilidad de la variable calidad de atención</i>	24
<i>Tabla 7: Alpha de crombach de calidad de atención</i>	24
<i>Tabla 8: Dimensión de Organización de la variable Gestión por resultados</i>	27
<i>Tabla 9: Consolidado del Objetivo 1</i>	28
<i>Tabla 10: Dimensión de dirección de la variable, Gestión por resultado</i>	29
<i>Tabla 11: Dimensión de control de la variable de gestión por resultados</i>	30
<i>Tabla 12: Dimensión de evaluación de la variable gestión por resultados</i>	31
<i>Tabla 13: Consolidado del objetivo 2</i>	32
<i>Tabla 14: Consolidado de la variable Gestión por resultados</i>	34
<i>Tabla 16: Dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de atención</i>	35
<i>Tabla 17: Dimensión de Seguridad de la variable Calidad de atención</i>	36
<i>Tabla 18: Dimensión Empatía de la variable de calidad de atención</i>	37
<i>Tabla 19: Dimensión Elementos tangibles de la variable calidad de atención</i>	38

Resumen

En sus inicios, la gestión por resultados se utilizó en el sector privado, posteriormente el gobierno de Estados Unidos empezó a utilizar algunos de sus planteamientos en organismos públicos. Por ello la investigación de estudio tuvo como objetivo general, establecer un modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de las entidades públicas, ello ha permitido evidenciar la eficiencia y eficacia del uso de esta herramienta en las diferentes actividades programadas en el Plan Operativo Anual, de tal manera que no exista brechas pendientes de cierre al finalizar el período. La investigación fue no experimental de corte transversal correlacional, descriptiva – propositiva, de tipo aplicada. La técnica de recolección de datos, se usó la encuesta, como instrumento, el cuestionario. En conclusión, la investigación contribuyó a la mejora de la gestión del actual gobierno local como en los próximos gobiernos que sean electos, el resultado que se obtuvo es que el modelo de gestión por resultados, mejora de manera muy significativa la calidad de atención en las entidades públicas.

Palabras clave: Gestión, resultados, presupuestos y calidad de atención

Abstract

In the beginning, results-based management was used in the private sector, later the United States government began to use some of its approaches in public organizations. For this reason, the research studied the application of results-based management in the public entity of the Morales-San Martín District, with the aim of establishing a results-based management model to improve the quality of care for users of public entities. It will make it possible to demonstrate the efficiency and effectiveness of this tool in the different activities programmed in the Annual Operating Plan, so that there are no gaps pending closure at the end of the period. The research was non-experimental, correlational cross-sectional, descriptive - propositional, applied type. The data collection technique, the survey was used, as an instrument, the questionnaire. In conclusion, the research contributed to the improvement of the management of the current local government as in the next governments that are elected, the result that was obtained is that the results-based management model significantly improves the quality of care in the public entities.

Keywords: Management, results, budgets and quality of care

I. INTRODUCCIÓN

La gestión basada en resultados es una ley que se ha implementado desde hace mucho tiempo atrás, es por esto que durante esos años ha ganado aún más aceptación frente a la austeridad económica, el incremento de la presión sobre los estados, para una mayor implementación de la normativa y responsabilidad en el uso de la hacienda pública; es así que han puesto más atención a los reportes de insumos, actividades y productos del Estado. Cabe precisar que estas dimensiones no fueron suficientes para que puedan identificar el logro de los programas y proyectos ejecutados, la gestión basada en resultados es, la guía deseada para compensar las insuficiencias y elevar los modelos de cumplimiento dentro del sistema de las Naciones Unidas, cambiando el enfoque de producir y hacer cosas a fomentar el cambio; como tal, requiere que las organizaciones se concentren en los resultados a largo plazo y puedan demostrar su contribución para alcanzar el éxito en términos de resultados logrados, a diferencia de lo que se hizo (Organización de Naciones Unidad - ONU, 2018).

Asimismo, en los últimos tiempos, las compañías se han administrado de acuerdo a la apertura Tayloristas de escisión y especialización de las jornadas por áreas, departamentos o funciones diferenciadas. Es por esto que la estructura convencional de las organizaciones los junta en departamentos para ejecutar diferentes actividades relacionadas entre sí, su representación jerárquica es de arriba hacia abajo, el cual establece una comunicación poco asertiva el cual conlleva a la obtención de resultados inadecuados, lo que genera pérdidas monetarias y eso afecta el buen uso de los recursos económicos del estado, siendo los usuarios los más afectados por el tipo de atención que reciben en las diferentes entidades públicas, este hecho genera: obras inconclusas, ubicación en el puesto 35 de 183 países más corruptos en el mundo, inadecuado control de la ejecución del presupuesto, país subdesarrollado, educación con resultados bajos de acuerdo a la prueba Pisa, puesto N° 64 de 77 países con desnutrición de 12.2% (INEI y ENDES, 2018).

También, en los últimos años, concurren varias iniciativas de creación e invención en las entidades públicas de los diferentes países, la gran parte de ellos en el viejo continente (Europa), América Central y del Norte, que han instalado nuevas estrategias y nuevas técnicas en la administración por resultados de los gobiernos públicos originadas al interior de las municipalidades y ayudado por el gobierno nacional. En América Latina, coexisten testimonios parecidos, pero con un nivel más inferior en países de Sudamérica y norte América (Chile, Argentina y México). Sin embargo, no se ha marcado un precedente todavía sobre un procedimiento académico y operativo de estas anécdotas que se pueda utilizar para promover un feed back en países como el Perú (Morales, Barrera, Rodríguez, Romero, Távara, 2014).

De igual forma, Cabrero y Carrera (2008), indica que la invención y la creatividad en las entidades públicas que son Latinas en las cuales se pueden construir una gran masa de conocimientos, prácticas y enseñanzas todavía diseminados, ubicados y divulgados en porcentajes muy bajos, a pesar de su gran riqueza y multiplicidad; Asimismo, Morales, et al. (2014), indica que si se quiere valorar esa experticia, el escalafón del trabajo propaga cualquier atrevimiento personal, político o social; también es factible que se reconozca la forma en la cual se aplican estas ideas nuevas de gestión por resultados, en las diferentes operaciones que desarrollan las entidades públicas; tales como las entidades regionales, provinciales y distritales, con la intención de conseguir que la revisión de estudios de las prácticas extranjeras y locales de expertos en el factor de invención, de diseño y modelo de gestión por resultados puesto en práctica, sea para desagrar las insuficiencias que sufren los usuarios de las Municipalidades.

También, la gestión por resultados en las entidades públicas, necesita que sus postulados se apliquen de manera correcta, el cual sería un logro, que permite vincular un marco de poder del cumplimiento de las diferentes acciones dentro y fuera de la entidad, donde la obtención de la información sobre el desempeño de los funcionarios, serviría para optimizar en la toma de

decisiones de los funcionarios, pero las evidencias han demostrado, que hacen uso inadecuado de los procesos que implica la gestión basada en los resultados, sin embargo, esta estrategia en el momento en el que los funcionarios lo usen de manera adecuada les permitirá tomar mejores decisiones con el único propósito de mejorar la calidad de atención en los usuarios de los diferentes servicios que la municipalidad distrital de morales ofrece, cabe precisar que la utilización de esta herramienta de gestión, mejora la capacidad de gasto y el control de los recursos públicos del estado, los cuáles pueden usar en inversiones que mejoren las necesidades de las personas en cuanto a los servicios.

Por otra parte, en el Perú, durante los últimos años se han encontrado antecedentes que evidencian que los contribuyentes de los servicios que brindan las diversas municipalidades, tienen un inadecuado modelo de gestión que no se concuerda a las penurias de la comuna moralina, por lo que cualquier trámite que realicen, siempre resulta engorroso, lo mismo pasa con los servicios que brindan, son considerados como ineficientes y poco profesionales, el problema principal se debe a que los profesionales que ocupan cargos dentro de las instalaciones de la municipalidad, es personal de confianza del gobierno en turno, cabe precisar que éstos profesionales no desempeñan bien sus funciones porque muchas veces no conocen de la administración pública, el cual les conlleva a cometer errores, a maltratar a las personas que tienen un cargo inferior, entre otras cosas, finalmente, todo lo expuesto conlleva a que en algunas municipalidades no existe gestión por resultados, lo que limita la gestión y vigilancia de los recursos de la entidad de Morales.

También, es importante que se mencione que la Municipalidad Distrital de Morales, utiliza la herramienta de gestión basada en resultados, teniendo como principal fin el fortalecimiento y mejora continua de la productividad laboral, el mismo que hará que los resultados sean más eficientes utilizando los recursos disponibles con los que cuenta la entidad; esto repercute en los trabajadores para que cometan menos errores y realicen el uso apropiado de

los recursos del Estado; generando que la comunicación entre los trabajadores sea fluida, mejor coordinación y articulación entre las diversas actividades de las áreas internas y grupos de interés del gobierno local. Es por esto que la ejecución de la gestión por resultados en las Municipalidades, necesita de un buen plan de seguimiento, monitoreo y evaluación de las actividades, para que puedan observar el cumplimiento de los postulados del modelo. Bien sabido es que las entidades públicas de la Región San Martín, utilizan esta herramienta inadecuadamente, razón por la cual los resultados obtenidos de gestiones pasadas y las de turno, tienen avances lentos.

Por todo lo mencionado, para la investigación se propuso como problema general: ¿En qué medida el modelo de gestión por resultados, mejora la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?; además se plantea algunos problemas específicos: i) ¿Cuáles son las características de la gestión por resultados de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?; ii) ¿Cuáles son las características de la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?; iii) ¿Cuál es el diseño del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?; iv) ¿Cuál es el resultado de la validación del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?

Por otra parte, se destaca que esta investigación científica se justifica de manera conveniente, porque ayudó tanto en la mejora de la gestión del actual gobierno en todas las áreas de decisiones, así como también en la mejora de la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, debido a que el beneficio se verá reflejado directamente en la población de la comuna moralina, trayendo como implicancia práctica la elaboración de una determinación sobre el contexto actual de la gestión, cabe indicar que los resultados que se obtengan, serán insumos para la elaboración de esta propuesta, el cual tiene un valor teórico, porque este estudio se alinea a las referencias de estudios anteriores que ya realizaron en torno a la gestión por

resultados en diferentes municipalidades del exterior, del gobierno nacional y de gobiernos locales, cabe indicar que lo único que se pretende, es compensar la calidad de atención en los contribuyentes que tanto tiempo pierden en realizar un trámite.

Además, metodológicamente este trabajo presenta una automatización teórica y académica de cómo los colaboradores públicos deben proceder ante cualquier consulta que la población moralina realice ante el equipo de gestión de la Municipalidad, con la intención de investigar los avances, producto de la gestión por resultados, para establecer la mejora de la empatía con los ciudadanos.

Asimismo, para esta investigación científica se planteó como objetivo general: “Establecer un modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la municipalidad de Morales, 2020”; y como objetivos específicos se pretende: **i)** Caracterizar la gestión actual que desarrolla la Municipalidad Distrital de Morales, 2020; **ii)** Caracterizar la calidad de atención que brinda la Municipalidad Distrital de Morales, 2020; **iii)** Diseñar un modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la municipalidad de Morales, 2020, y por último **iv)** Validar el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020; Además como hipótesis se plantea: El modelo de gestión por resultados mejora la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación científica, está sustentado en trabajos de otros autores, quienes desarrollaron con antelación búsqueda de la información sobre gestión por resultados, tal como manifiesta, Hernández NA, Garay CMI, Sherwood IL, et al. (2017), *Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas*. (artículo científico), Universidad de Ciencias Médicas Matanzas – Cuba, la investigación fue descriptivo simple; diseño, no experimental; población y muestra, es el 100% de los administrativos de la universidad – Área ciencias Médicas. Se concluye que, los actos realizados evidenciaron la aceptación de la aplicación gestión por procesos, ofertando diversas estrategias de mejoramiento en las entidades públicas del software de ciencia, invención y tecnológica. Así, se elaboró el predominio estratégico, se equipararon los métodos que beneficiarían el desenvolvimiento de este estimado y se constituyeron infográficamente sus lazos amicales para enajenar un servicio y holística de comprender la operatividad de las acciones, que la fácil formalización por división de actividades, por cada subproceso de trabajo.

Asimismo, mencionamos a Chamorro C, (2016), *Los servicios locales de salud pública: estudio descriptivo de los municipios de Catalunya en 2016 – Cataluña – España* (artículo científico). El estudio que se realizó es descriptivo simple, de bosquejo no experimental, la cantidad estudiada en el presente estudio fue de 119 municipios que tengan mayores a 10000 habitantes, y de acuerdo al sondeo se tomó la decisión de solo trabajar con 103 municipios del estado de Cataluña, el cual constituye la muestra para este estudio. Se concluyó en que las municipalidades de Cataluña, España de más de 10 000 personas tienen un considerable nivel de actividad en la salud pública. Así como en los espacios de protección (con servicios nimios inevitables para los gobiernos locales) como los del fomento de la salud evidencian niveles altos de actividad. El procedimiento parece estable en relación a los movimientos políticos y limitaciones presupuestarias. Hay proporciones de mejora continua en formación de los profesionales y acreditación de servicios.

Asimismo, José R, (2016), *Gestión por resultados en México, 2013-2014. Algunos impactos en Baja California*, Colegio de Frontera Norte – Baja California – México; (artículo científico), El presente estudio es descriptivo simple; bosquejo no experimental; el emporio y prototipo son el 100% de los funcionarios del estado mexicano. Se concluyó que, la inferencia se explicó en relación a los cambios de los valores en la sabiduría sobre el uso de terminologías de lo propuesto por Fukuyama (2004, p. 11) y que retumben en los sujetos de estudios (visión, cultura, diario, ejecución y evaluación), será dificultoso que un modelo nuevo de gestión o cambio en las políticas genere valor público. Vale decir, el exagerado control en los procesos hace que sean más engorrosos los trámites, soberanía, jerarquía, concentración, podredumbre en las entidades públicas, etc.

Del mismo modo Rojas A, (2014), *Modelos de gestión por procesos integrados en salud* – Universidad de la Laguna – Santa Cruz la Palma – España. (artículo científico), El estudio desarrollado que se hizo es descriptivo simple de bosquejo no experimental, el emporio considerado son los centros hospitalarios de santa cruz La Palma. Se concluyó que, los instructivos de administración de salud habituales han permanecido desactualizados, por la desorganización según indican las organizaciones piramidales en la actualidad. Para continuar como entidad, los centros hospitalarios deben cambiar sus instructivos de gestión, basando su accionar en la integración de los procesos de salud con la finalidad de brindar continuidad en los cuidados a los usuarios. Para ello requieren trabajar como equipo con el fin de concebir la integración de todos los sistemas de salud y garantizar un foco común donde se tienen que juntar todos los sacrificios y trabajos conservando la visión objetiva hacia el usuario, los procesos, las vías de práctica clínica y los protocolos, son herramientas que consienten y facilitan la unión de los diferentes procesos asistenciales y facilitan trabajar en los modelos de calidad total.

Así mismo, Ramos H, (2012), *Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco*, Universidad

Nacional San Marcos – UNSM/Lima – Perú, (artículo científico). El tipo de investigación desarrollado fue Cuantitativo y cualitativo descriptivo simple, de diseño no experimental, la población ha sido de 50 administrativos y funcionarios de la entidad. Se concluyó que, las entidades de los gobiernos locales y direcciones municipales del siglo 20, con administradores públicos galardonados por organizar a sus asistentes a cumplir con las normas que dicta la oficina de control a nivel local y nacional, Cabe indicar que el control se hace para que los empleados del sector público cumplan con las normas administrativas. No hay espacio para la confidencialidad, el instructivo que rige en la entidad es vetusto, engorroso, soberano y preponderante, la solución de los cambios de las prioridades de los usuarios de este complicado tiempo; que modifica las cantidades de sobre carga de estrés en el centro de labores y ampliación en los servicios, las derivaciones deben dar solución en la institución pública.

Del mismo modo Contreras A. (2018), en su investigación; *Gestión por resultados en las políticas para la superación de la pobreza en Chile – República de Chile* (Artículo científico), el estudio se desarrolló bajo la metodología de tipo cualitativo, descriptivo simple, diseño no experimental, la técnica que se usó fue la observación y el instrumento el análisis documental, que consistió en la revisión de 60 indicadores sociales quien concluyó que no existen directrices estandarizados en la ejecución de los diversos indicadores sociales, el mismo que ha generado que existan aumentos y disminuciones en los mismos años tras años, dependiendo de las cualidades de cada uno.

De igual forma a, Pincay M. & Parra F. (2020), *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador* (artículo científico), la investigación se hizo bajo la metodología de tipo cualitativo y descriptiva simple; Diseño, no experimental, cabe indicar que el público objetivo estuvo compuesto por la revisión de 38 artículos de grado con una muestra de 13 estudios, el instrumento utilizado en esta investigación fue la revisión documental. Quien concluyó, que las pequeñas y medianas empresas - PYMES forman parte importante para el desarrollo económico de

un país, quienes deben ser monitoreadas durante el proceso de capacitación permanente que indique hacia los posibles cambios de mejoras de los factores intrínsecos (cualidades cognoscitivos que adquieren los trabajadores); así como de habilidades únicas de la organización a beneficio de una mejor gestión de calidad de atención al cliente, siendo el modelo SERVQUAL uno de los más acertados para la evaluación de la calidad de la atención al cliente en una entidad del mundo empresarial.

También, mencionamos a Franciskovic, J. (2017), *Retos de la gestión pública: presupuesto por resultados y rendición de cuentas*. Universidad ESAN, Lima (artículo científico). La investigación fue, descriptivo simple; diseño no experimental; emporio y muestra, 100 ciudadanos usuarios; técnica, la entrevista; instrumento, la guía de entrevista. Se concluyó; que el sustento de las rendiciones económicas se cambia en una meta al convertirse en un intermediario preciso de control y multas aplicados a la comuna y el gobierno, mediante el cual los empleados del sector público tienen que contestar, sustentar y fundamentar su accionar en el cumplimiento de objetivos; es donde la colaboración de toda la población es importante, para la revisión de los resultados; constituyéndose así, el enfoque por resultados, en, un mecanismo clave para la consecución de los objetivos presupuestales; el sustento de las rendiciones económicas se amarra singularmente, con el lanzamiento que se quiere entregar a las normas sociales y la gestión de la calidad en las entidades públicas.

Sin embargo, Tapia M. (2016), *El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de puno*, Universidad Nacional del Altiplano – Puno/Perú. (artículo científico), la investigación es de tipo cuantitativa descriptivo simple, con un diseño no experimental, donde se utilizó como técnica la encuesta estructurada y revisión documental cuyo instrumento fue el cuestionario, abarcando una población de 383 personas. Se concluyó que, coexiste un dominio significativo en la administración del intelecto de los funcionarios, así como también en las extensiones de complacencia de los pobladores del

gobierno local de la ciudad de Puno. Cabe mencionar que la comodidad de la comuna puneña debe estar predispuesta a la calidad del cuidado en la atención de los servicios. En este camino, los estudios han mostrado que no hay una correcta calidad y por tanto los pisos de insatisfacción son grandes, por lo que la administración de la capacidad de las personas tiene autoridad no bien vista por los pobladores, puesto que coexisten claros escalones de indolencia y desidia en la calidad de atención que se brinda a los usuarios, También nos indica que en cuanto a la administración de la capacidad organizada, coexiste una atribución con relevancia mínima en los distintos pisos de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno.

De igual forma, Ramos E, Mogollon F, Santur L, Cherre Isabel (2020), *El modelo Servperf como herramienta de la calidad del servicio en una empresa* – Universidad y sociedad – Cuba. (artículo científico), la metodología fue descriptiva simple, con un diseño, no experimental, transversal, donde se utilizó como técnica la encuesta estructurada y como instrumento el cuestionario, abarcando una población de 368 personas de las empresas de Piura – Perú. Se concluyó que, el modelo Servperf permite conocer la altura interna y externa de calidad de cualquier entidad que ofrezca un servicio donde se describe las valoraciones de los usuarios con respecto a la atención que reciben y de esta manera proponer técnicas viables que beneficien a la organización y al cliente. Las extensiones más estimadas por los clientes de una empresa de expendio de alimentos son: seguridad, empatía y fiabilidad las cuales necesitan un trato directo con el consumidor. Por ello se debe cuidar cada actividad que involucre un servicio ya que una buena experiencia en la atención es sinónimo de buena oferta para la empresa.

Por otro lado, la investigación como parte de sus teorías relacionadas con el tema de investigación podemos resaltar, la gestión por resultados, es la orientación sistemáticamente que consiste en organizar integralmente los procedimientos, actividades y rutinas de trabajo contenidas en las cadenas de valor. (Municipalidad distrital de San Isidro – Modelo de gestión por procesos, 2018); Es por esto que Ventura, (2016), sostiene que la gestión Municipal es

el resultado o acto de gestionar, por lo que debe implicarse entendible con respecto a la gestión que desarrolla la municipalidad, a esto se entiende como un sistema de revisión permanente, en la toma de decisiones, de vigilancia y control de las actividades para entregar mejoras en las normas internas que lleven a su implementación para cambiar la calidad de vida de los usuarios; cabe precisar que la gestión municipal tiene la obligación de mejorar las necesidades básicas de los pobladores, generales, cultural, materiales entre otros, ello como meta compartida entre la entidad y la población y con esto se debe obtener mayor equidad en la economía de los usuarios usando la administración de manera eficiente y reglas públicas coherentes y ambientalmente razonables.

Asimismo, según Brugué, (2012), gestionar es la guía de los beneficios de alguien, así como la ejecución de autoridad y el control de una entidad, por lo que significa que se puede usar a la definición de administración en la gestión como: la dirección de los intereses de una persona o tercero y direccionar el adecuado funcionamiento de una entidad en el marco de la ejecución de sus actividades. Sin embargo, se cuestiona ¿por qué se ha cambiado la definición de administración por el de la gestión?, así como ¿por qué se exhibe un libro sobre lecciones de gestión pública y no se utiliza la definición ya desarrollada de la administración pública?, a ello se puede contestar de diferentes maneras. Se practica como respuesta más celer, pero a su vez la más maliciosa, como incitar de qué se trata de un argumento de usos actuales, pero ello es un sustento muy frágil de revisión, eso a excepción de ver si tenemos la capacidad de fundamentar con razonamiento sobre teorías de moda. En esta línea, investigadores como Drucker, P. (1993), sustentan que la primicia sobre la gestión contesta al perfeccionamiento, por ello de acuerdo a instructivos capitalistas, identifica tres períodos: La primera se conoce como la revolución industrial, el segundo, se conoce revolución de la productividad y el tercero como revolución de la gestión, sin embargo, Roure & Rodríguez (1997), define a la gestión por procesos, como una necesidad de gestionar las relaciones entre diversas funciones.

Cabe precisar que Pérez & Merino (2008, p. 8), los investigadores entendieron que gestionarse, es desplegar diligencias para realizar o hacer posible una operación en la entidad. Hecho que Robbins, S. & Coulter, M. (2005), deducen que este juicio da apertura con la toma de decisiones, este hecho comprende pasos que benefician en la determinación de las limitantes y las opciones a tomar, cabe precisar que en la revisión de la eficiencia de una decisión. Este procedimiento apertura con la observación de un problema, para luego fijar los parámetros de decisión, ordenar de acuerdo a las prioridades y según su importancia, desarrollar opciones, revisarlas, buscar para ser implementada y evaluar la eficacia de la decisión optada.

Este proceso de la gestión administrativa, es un paso importante, en la cual los funcionarios deben realizar para cumplir las funciones y objetivos normados de la manera más eficaz, a través de la investigación de determinados planes de acción. Las metas fijadas por la institución, concuerda para concretar los procesos a cumplir a fin de lograr los objetivos establecidas. La etapa de planeación, es la primera que se organiza en una gestión de turno, asimismo en ello debe existir un buen manejo de tiempos y compensación a los empleados. Dentro de las acciones a evaluar se toma en cuenta lo siguiente: explicar e instaurar objetivos; establecer condiciones óptimas de trabajo; fijar normas claras, procesos sencillos; prevenir problemas futuros (Robbins, S. & Coulter, M.; 2005 p.72)

Robbins, S. & Coulter, M. (2005), piensa que en este paso se juntan los recursos utilizables en la entidad o institución, creando que éstas trabajen en equipo y de la manera más eficiente y eficaz, con la finalidad de generar beneficios más grandes de los mismos y tener más oportunidades de tener resultados. La etapa de la organización, es el segundo paso de la administración que ordena las funciones atribuidas a los empleados, las cuales deberán cumplirse obligatoriamente en el tiempo deseado. Este paso considera que la construcción de un ambiente laboral propicio para el desempeño de las funciones humanas y la asignación que debe ejecutarse a los empleados más eficaces y con mayores capacidades para desarrollar las metas correspondientes.

Asimismo, Makón (2000), establece que la gestión por resultados se puede conceptualizar como un instructivo de la administración sobre los recursos públicos focalizado en el cumplimiento de las metas estratégicas especificados en el plan de gobierno; Por otro lado H. Harrington (1993), indica que la gestión en una empresa tiene un grupo de pasos complicados. Los procedimientos de la entidad inician como actividades que dan respuesta a solicitudes intrínsecas y extrínsecas, pero en el horizonte no se modernizan, se escinde el compromiso, se desarrolla más el papeleo que no se atreven a juzgar, centralizándose en acciones internas. Los procedimientos en la entidad son la llave para desempeñar un trabajo que no tenga falencias, La gerencia responde al ochenta por ciento de las deficiencias, arrasando las fortalezas de los funcionarios para crear un trabajo que no tenga falencias. La función de la nueva gerencia es asimilar y guiar los procedimientos hacia el éxito de la entidad.

El ISO TC 176/SC 2/N 544R. 2001, conceptualiza la gestión por resultados, como un resultado esperado que se torna más efectivo cuando las acciones y los recursos interrelacionados se consiguen a partir de un procedimiento, donde la Política Nacional de Modernización aprobada mediante D.S. N° 004-2013-PCM, propone la formalización de la gestión por resultados en las instituciones del sector público, el cual se constituye como uno de los pilares central en la gestión por resultados que se encuentra en el tercer nivel, allanamiento administrativo y distribución de la institución en áreas. Sin embargo, fija entre las metas específicas: “Ejecutar la gestión por resultados y promocionar el allanamiento administrativo en todas las organizaciones públicas a fin de originar los resultados positivos en el perfeccionamiento de los procesos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”.

El presupuesto por resultados - PPR, se define como una destreza del gestor público que enlaza la retribución de los recursos a productos y derivaciones a beneficio de los usuarios. Cabe precisar que la herramienta en mención, utiliza los siguientes instrumentos, tales como: seguimiento, incentivos a la gestión y evaluaciones independientes, tal como indica el (PPR) en su anexo 02, los

cuales establecen los compendios ínfimos de un planeamiento presupuestal, el cual nos evidencia la forma de los procesos para el diseño de presupuesto público - PP. con los temas del cuadro de matriz lógica para el bosquejo y todos los elementos para el seguimiento de resultados/productos, así como también las evaluaciones de desempeño del personal, sin embargo las definiciones están contenidas en el Anexo 1 y en la directiva de programas presupuestales de manera más amplificada.

El ISO 9001 – Sistema de gestión de calidad, sostiene que toda gestión de calidad necesita pasar por un proceso exhaustivo de revisiones sujetos a normas internacionales tal como la “Organización Internacional de Normalización”, cabe indicar que la alianza internacional de organizaciones estatales de normalización (Organismos miembros de ISO), La labor que se ejecuta en el proceso de elaboración de las leyes internacionales, comúnmente se desarrolla mediante los equipos técnicos de ISO. Por otro lado la inserción del sistema de gestión de calidad – SGC, es una decisión de destreza para una organización que la puede ayudar a mejorar su desempeño mundial y entregar una base sólida para las aperturas de desarrollo que se mantienen en el tiempo de los SGC, los cuales se describen a continuación: Capacidad para entregar ciertos bienes y servicios que compensen todos los requerimientos legales de los clientes y con las políticas aplicables, para que nos facilite otras opciones de aumentar la satisfacción de los usuarios y encontrarse los riesgos y mejoras asociadas con su entorno y objetivos para crear suficiente evidencia de acuerdo a los requerimientos del SGC.

Es oportuno mencionar que el enfoque aplicado a los procesos según las ISO 9001 y este enfoque se basa en el PHVA. Que significa, Planificar, verificar, hacer y Actuar. Este enfoque tiene como finalidad gestionar que sus procesos siempre tengan recursos. Así mismo el vocablo calidad, para Vásquez (2007), menciona que debe entenderse por los directivos, administrativos y empleados de las instituciones actuales como el cumplimiento del bienestar de todos los usuarios mediante los establecimientos adecuados donde todos los requerimientos y la aplicación de los mismos, sean procedimientos

efectivos, que faciliten a la entidad ser cada vez más competitiva en el mercado en el que se desenvuelve.

Barker J. (1997); Afirma que la calidad es la llave para iniciar y pugnar en los distintos mercados de la actualidad, así mismo afirma que es el camino hacia la cúspide de todo empresa; Asimismo, Barker J. afirma que está entendido que la única forma de complacer al usuario o consumidor, es utilizar como herramienta de gestión la calidad de atención al usuario, sin dejar de lado las destrezas en la dirección de la empresa, sin desistir en el pensamiento de los aspectos de los mercados que se van definiendo por su dinamismo constante.

Fuentes, (2014), menciona que las extensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad del Servicio son conceptualizadas de la siguiente manera: Confiabilidad, destreza para desarrollar el servicio de manera cautelosa y confiable; habilidad de replicar: predisposición y carácter para beneficiar a los diferentes usuarios y entregar un servicio célere; seguridad: capacidades y empatía presentado por funcionarios y sus destrezas para instigar evidencia y familiaridad; Empatía: Atención individualizada que descarga la entidad a sus contribuyentes ; Elementos Tangibles: aspecto de las infraestructuras físicas, equipos tecnológicos, talento humano y materiales de comunicación. Por su parte; Sosa (2000), manifiesta que se concibe por calidad, el nivel de excelencia que una institución se propone alcanzar para complacer a los usuarios claves. En el concepto de este autor, la calidad es entregar la mejor atención en la primera vez y además con cero limitaciones.

Además, se puede teorizar que la complacencia del prestador de servicios, es el discernimiento favorable que produce en el usuario sobre una buena institución que lo motiva a siempre a mejora continua en su desempeño y los resultados en cuanto a la satisfacción del usuario, “En el argumento de los servicios, el valor se conceptualiza como la importancia que tiene una actividad específica con relación a las prioridades de una persona en un momento dado. Las entidades públicas generan valor al prestar un servicio de calidad con atención acogedora que los contribuyentes lo requieren y a

cambio los gobiernos locales reciben valor monetario por la prestación de los servicios que brindan a los contribuyentes, (Lovelock, 2014).

Opuestamente a las ideas de una serie de empleados públicos, no es el usuario quien debe acoplarse a la entidad, sino la entidad quien debe acoplarse al usuario. Se mantiene al respecto que “La compensación de los usuarios obedece a las capacidades que se aprecia en un producto o servicio en cuanto a la cesión de valor en correspondencia con las expectativas del consumidor. Si la aceptación del producto no llena las expectativas, el consumidor quedará descontento. Si la aceptación coincide con las perspectivas, el consumidor quedará contento. Si la aceptación rebosa las expectativas, el consumidor quedará encantado. Las entidades o gobiernos locales procuran mantener contentos a los contribuyentes. Los contribuyentes que quedan satisfechos vuelven y comunican sus experiencias positivas con el servicio. La clave es hacer que las expectativas del usuario coincidan con el desempeño de la empresa (Horovitz, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

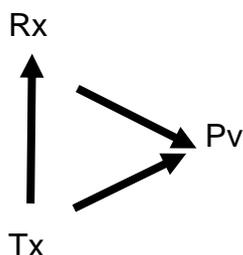
Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, Superintendencia Nacional de Educación Universitaria/ porque tuvo como finalidad una solución inmediata al problema de estudio; en este sentido, al ser de tipo Aplicada se desarrolló una propuesta que tendrá dos fases: Un enfoque cuantitativo, porque se pretendió confirmar y predecir los fenómenos investigados; asimismo, tuvo un enfoque cualitativo; porque se pretende comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes; es decir, tendrá una fase diagnóstica y una fase propositiva (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 93)

Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación que se ha tomado en cuenta por su estructura fue de carácter no experimental, descriptiva – propositiva y según la temporalidad fue de corte transversal - correlacional, el mismo que se enmarca dentro del nivel aplicativo cuyo fin es la de resolver problemas prácticos que se evidencian en instituciones públicas, así como el problema del Municipio del Distrito de Morales. Por la temporalidad de la investigación es de corte transversal, (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 93).

Tiene el siguiente esquema:



Tx: Teorías de gestión por resultados y calidad

Rx: Realidad diagnóstica de la gestión por resultados y calidad

Pv: Propuesta validada

3.2 Variables de Operacionalización.

Variable 1 (independiente): Modelo de gestión por resultados.

Variable 2 (dependiente): Calidad de atención.

Nota: la matriz de operacionalización de variables se ubica en anexos

3.3 Población y muestra.

Población.

Estuvo compuesta por un total de 24 colaboradores administrativos (4 directivos y 20 colaboradores de las diferentes áreas) y 79565 contribuyentes que hacen uso de los diferentes servicios del gobierno local.

Muestra

Estará conformada por el 100% de la población representado por 24 colaboradores administrativos y 128 contribuyentes que hacen uso de los diferentes servicios que presta el gobierno local.

MUESTRA FINITA

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

- n Tamaño de muestra buscado
- N Tamaño de población o Universo
- Parámetro estadístico que depende el
- Z nivel de confianza
- e Error de estimación máximo aceptado
- p Probabilidad que ocurra el evento estudiado
- q Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

MUESTRA FINITA

$$n = \frac{79565 * 1.96^2 * 50% * 50%}{5\%^2 * (79565-1) + 1.96^2 * 50% * 50%} = 382$$

MUESTRA FINITA

$$n = \frac{382 * 1.96^2 * 50\% * 50\%}{5\%^2 * (382-1) + 1.96^2 * 50\% * 50\%} = 191.79$$

MUESTRA FINITA

$$n = \frac{191.79 * 1.96^2 * 50\% * 50\%}{5\%^2 * (191.79-1) + 1.96^2 * 50\% * 50\%} = 128.15 = 128$$

Muestreo.

Se realizó un muestreo no probabilístico a juicio propio del investigador, debido a que las etapas del tiempo a utilizarse se consideraron según la disponibilidad del investigador.

Criterio de selección:

Criterio de Inclusión.

- Para determinar la muestra se eligió a los funcionarios que laboran en la municipalidad (Nombrados y contratados).

Criterio de exclusión.

No se tomó en cuenta para la muestra a los colaboradores con contrato eventual, ni a los que ocupan cargos importantes dentro de la entidad ya que estos cargos son ocupados por personal de entera confianza del gobernante de turno.

Unidad de análisis

Un colaborador administrativo y un usuario que hace uso de los diferentes servicios que presta la Municipalidad Distrital de Morales.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Confiabilidad.

Técnica.

En esta fase diagnóstica en el proceso cuantitativo, la herramienta que se utilizará para la recopilación y sistematización de los datos y procesar información para la variable 01, será la encuesta, cuya técnica de recopilación

se dará a través de la data que proporcionen los colaboradores administrativos y los contribuyentes de los servicios de la municipalidad de morales. Y esta técnica nos proporcionará una certificación sobre la obtención de datos directamente obtenidas de la fuente.

Hernández, Fernández & Baptista, (2014, p. 358); mencionan que la orientación cualitativa es metódica, y requerimos evidenciar con mucha más profundidad el “espacio que estamos explorando”. Para eso utilizaremos la técnica de la observación, guía documentaria y la entrevista.

Instrumentos.

Tomando en cuenta la naturaleza del problema general planteado y los objetivos generales y específicos; para la recopilación de los datos se designó para utilizar el cuestionario aplicando niveles ordinales de tipo Likert, para sustraer información importante, que facilite tener mayor imparcialidad y precisión en las respuestas. Cabe precisar que la escala ordinal que usará es de tipo likert para la variable “*Gestión por resultados*” los cuales serán: Muy bueno, bueno, regular, malo y deficiente, los cuales están divididos en las siguientes dimensiones: Planificación, Organización, Dirección, Control y Evaluación, así mismo en la variable de “*Calidad de atención*” se utilizará escalas ordinales de tipo Likert las cuales son: Muy bueno, bueno, regular, malo y deficiente; Todas estas preguntas permiten respuestas múltiples. Es preciso esclarecer que el instrumento ha sido adaptado de otras fuentes relacionados al tema de estudio.

Tabla 1:

Gestión por resultados

Gestión por Resultados			
Escala en instrumentos	Valor en puntos	Niveles de los resultados	Valor puntos
Deficiente	1	Deficiente	18 – 42
Malo	2		
Regular	3	Regular	43 - 66
Bueno	4		67 - 89
Muy bueno	5	Bueno	

Fuente: Elaboración propia

Para la variable sujeto de estudio gestión por resultados, se denomina como herramienta de la gestión del gobierno en turno, este instrumento va dirigido a funcionarios, colaboradores y contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Morales, Este cuestionario dura de 5 a 10 minutos, consta de 20 ítems con 5 tipos de respuesta en escala de Likert. De este modo se evalúa el instrumento con un punto por cada respuesta correcta, sumando el total y valorando según la condición.

Tabla 2:

Calidad de atención al usuario

Calidad de Atención			
Escala en instrumentos	Valor en puntos	Niveles de los resultados	Valor puntos
Deficiente	1	Deficiente	18 – 42
Malo	2		
Regular	3	Regular	43 - 66
Bueno	4		
Muy bueno	5	Bueno	67 - 89

Fuente: Elaboración propia

Validación del instrumento

La eficacia de la herramienta de recopilación se desarrollará mediante la definición teórica y operacional de las variables planteadas en la matriz de operacionalización, los resultados que los ítems de cada dimensión reconocen a los objetivos establecidos en el estudio y a su vez, a sus indicadores. Subsiguientemente la confirmación se conseguirá mediante el análisis de expertos, acciones que deben revisar en todos los niveles del proceso de exploración, a fin de cohesionar el tipo de consideración y aplicación de criterio de los expertos en la materia en cuanto al uso de herramientas que se utilizan para calcular la efectividad de las variables de investigación.

*Tabla 3:
Validación de instrumentos*

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del Experto
Gestión por procesos	1	Metodólogo, Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.8	Existe suficiencia
	2	Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.7	Existe suficiencia
	3	Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.8	Existe suficiencia
	4	Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.7	Existe suficiencia
	5	Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.9	Existe suficiencia
Calidad de servicio	1	Metodólogo, Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.7	Existe suficiencia
	2	Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.8	Existe suficiencia
	3	Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.9	Existe suficiencia
	4	Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.8	Existe suficiencia
	5	Dr. En gestión Pública y gobernabilidad	4.8	Existe suficiencia

Fuente: Elaboración propia

Estos instrumentos utilizados consisten en dos cuestionarios los cuales fueron sometidos al criterio de 5 expertos que conocen muy bien la materia con la finalidad de verificar la coherencia y pertinencia de la aplicación de las dimensiones con los indicadores, consecuencia de las variables. El resultado obtenido de la validación que hicieron los expertos, en promedio es de 4.75 lo que significa un total del 95% de concordancia entre los 5 expertos.

Confiabilidad del instrumento.

La seguridad de una herramienta se conceptualiza según Alarcón R. (2013), como el equilibrio y estancia de los resultados esperando que no evidencien cambios significativos en el transcurso de una serie de estudios aplicando el test. Sin embargo, Córdova, I. (2013), manifiesta que una herramienta es seguro cuando tiene la habilidad de realizar cálculos de una variable en disímiles etapas cercanos. Las técnicas referenciadas más usadas y más confiable por los autores citados con antelación para calcular la seguridad de la herramienta es el Alpha de Cronbach, el mismo que se aplicó como piloto a 20 personas (17 contribuyentes y 3 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales)

Tabla 4:

Análisis de confiabilidad de la variable Gestión por Resultados

Resumen del procesamiento de los casos		
	N°	%
Válidos	24	100
Excluidos ^a	0	0
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia.

a. Eliminación por lista basada en todas las variables procedimiento

Tabla 5:

Alpha de Cronbach de Gestión por Resultados

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de cronbach	N° de elementos
0.824825	24

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6:

Análisis de confiabilidad de la variable Calidad de Atención

Resumen del procesamiento de los casos		
	N°	%
Válidos	128	100
Excluidos ^a	0	0
Total	128	100

Fuente: Elaboración propia.

b. Eliminación por lista basada en todas las variables procedimiento

Tabla 7:

Alpha de Cronbach de la calidad de atención

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de cronbach	N° de elementos
0.852471	128

Fuente: Elaboración propia

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{S_i}{S_x} \right)$$

Donde

- α : Coeficiente de confiabilidad (Alpha de Crombach).
- K : Número de Ítems.
- s^2_d : Varianza de diferencia de los puntajes impares y pares.
- s^2_t : varianza de escala.

De acuerdo al coeficiente, la eficacia y confiabilidad, es una cuantía que está en el rango entre 0 y 1. Se menciona que un instrumento de una variable tiene alta confianza y validez cuando el resultado de su análisis es más alto que 0.70. Por lo tanto, se puede afirmar que los instrumentos son confiables, tal como lo demuestra los resultados de la variable “Gestión por resultados” quien tiene un grado de confianza y validez de 0.824825 y de la variable “Calidad de atención”, tiene un grado de confianza y validez de 0.852471 respectivamente.

3.5 Procedimiento

Por ser un estudio de investigación de tipo propositivo, presenta 2 fases.

Fase diagnóstica, Diagnóstico y análisis de la situación actual

En esta etapa se realiza un sondeo minucioso, para poder identificar las falencias de la entidad, sobre las variables de estudio; modelo de gestión por resultados y calidad de atención en los usuarios, es a partir de aquí donde se aplicará un instrumento de recopilación de datos a los diferentes administrativos, colaboradores y usuarios; de esta manera y una vez realizado el proceso, indicado líneas arriba, se podrá conocer la realidad actual del estado situacional de cada una de las variables, identificando las principales debilidades, limitaciones con el propósito de poder resolverlos, al mismo tiempo otorgar recomendaciones si el caso lo amerita.

Fase propositiva: diseño de la propuesta

Una vez realizado el diagnostico de cada variable sujeto de investigación, se analizarán las causas que lo originan para plantear la elaboración de un modelo de gestión por resultados y combinados con diferentes elementos obtenidos en la revisión de las diversas teorías servirá de base para desarrollar la propuesta antes mencionada, es aquí donde se manipulará la primera variable, teniendo por finalidad la mejora de la calidad de atención a los contribuyentes del gobierno local del distrito de Morales, 2020.

3.6 Métodos de análisis de datos

La data recopilada de las encuestas aplicadas fue sistematizada y revisada por medios electrónicos, ordenados de acuerdo a los criterios de análisis correspondientes; en relación a las variables de estudio, se hará a través de del programa Excel. En esta investigación se usó la estadística descriptiva: frecuencia y porcentaje; Medidas de tendencia central: media aritmética; Medida de dispersión: desviación estándar, varianza y rango. Los resultados se fundamentarán en tablas, cuadros y gráficos estadísticos, cada resultado detallado dentro del cuadro será interpretado con la finalidad de estudiar de forma celeridad las cualidades del objeto de análisis.

3.7 Aspectos éticos

La investigación científica, se fundamenta en los principios éticos internacionales, aperturado por el valor del respeto a toda la población que interviene en el presente estudio, donde participan de manera voluntaria es por ello que el mismo investigador del estudio, se responsabiliza por todo el contenido y la base teórica en la cual se sustenta el trabajo de investigación. Es por esto que se guardará una justa privacidad en cuanto a las identificaciones de las personas de la muestra con la finalidad de evadir la parcialidad; Además la beneficencia en los sujetos de estudios que se usará para crear cambios en la entidad, en el tema de justicia se discurre en todo momento como eje primordial la moral, sus principios y sus propios deberes y derechos de las personas, quienes gozan de un renombre científico; Asimismo se precisará que el estudio es únicamente para desarrollar fines académicos y de investigación, finalmente la responsabilidad, aplicado como elemento imprescindible para dar ejecución a todo lo planeado en los diversos procesos del estudio.

IV. RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron, se describirán por dimensiones, tomando en consideración las opiniones de la población encuestada, para ver si se logrado el cumplimiento de los objetivos específicos y el objetivo general.

4.1 **Objetivo específico 1.** Caracterizar la gestión por resultados actual que desarrolla la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Tabla 8:

Dimensión de planificación de la variable Gestión por resultados

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (4 - 9)	14	58%
Regular (10 - 14)	5	21%
Bueno (15 - 18)	5	21%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

Tal como se observa en la tabla N° 08 los resultados de la evaluación a 20 colaboradores y 4 directivos de la Municipalidad Distrital de Morales, donde el 58% manifestaron que el proceso de planificación en la institución, es mala por que no participan las personas idóneas en la elaboración de este documento tan importante, el mismo que es el eje de cualquier actividad que la entidad pueda realizar las diferentes actividades, por otro lado el 21% indicaron que la elaboración de la planificación es regular y el 21% opina que es bueno.

Tabla 9:

Dimensión de Organización de la variable Gestión por resultados

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (2 – 5)	16	67%
Regular (6 – 8)	6	25%
Bueno (9 – 10)	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Tal como se observa en la tabla N° 09 los resultados de la evaluación a 20 colaboradores y 4 directivos de la Municipalidad Distrital de Morales, donde el 67% de los entrevistados indicaron que el proceso de organización es mala, mientras que el 25% declaró que el proceso es regular y solo el 8% manifestó que es bueno, lo que significa que en este proceso participan profesionales de especialidades diferentes, sin contar con experiencia en previa, hecho que dificulta que la programación de las actividades no estén bien organizadas.

Tabla 10:

Dimensión de dirección de la variable, Gestión por resultado

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (4 – 9)	12	50%
Regular (10 – 14)	8	33%
Bueno (15 – 18)	4	17%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Tal como se observa en la tabla N° 10, los resultados de la evaluación a 20 colaboradores y 4 directivos de la Municipalidad Distrital de Morales, donde el 50% de los entrevistados indicaron que el direccionamiento de la institución no es la más adecuada, por que las personas encargados de dicho proceso no cumplen con los requisitos que la responsabilidad exige, del mismo modo 33% opinan que es regular y 17% destacan que el direccionamiento de la entidad es bueno.

Tabla 11:

Dimensión de control de la variable de gestión por resultados

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (4 – 9)	14	58%
Regular (10 – 14)	7	29%
Bueno (15 – 18)	3	13%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

Tal como se observa en la tabla N° 11, los resultados de la evaluación a 20 colaboradores y 4 directivos de la Municipalidad Distrital de Morales, el 58% de los encuestados opinan que el control que realizan en la ejecución de las actividades son malas, debido a que no tienen un plan bien elaborado y esto genera un deficiente trabajo, pero el 29% indican que el control que se ejerce en las actividades de la Municipalidad es regular, sin embargo el 13% manifiesta que es bueno, debido a los lazos amicales.

Tabla 12:

Dimensión de evaluación de la variable gestión por resultados.

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (4 – 9)	14	61%
Regular (10 – 14)	6	26%
Bueno (15 – 18)	3	13%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

Tal como se observa en la tabla 12, los resultados de la evaluación a 20 colaboradores y 4 directivos de la Municipalidad Distrital de Morales, 61% indican que los procesos de evaluación que se aplican en la entidad son malos, porque no se hace un seguimiento permanente a los acuerdos que se pactan en reuniones de consejo, del mismo modo el 26% considera que la evaluación de la ejecución de las actividades, es aplicada de un modo regular, lo que nos permite afirmar que no hay mucho interés en querer hacer bien las cosas, finalmente el 13% opina que la evaluación es bueno.

Tabla 13:

Consolidado del objetivo 1

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (18 – 42)	13	54%
Regular (43 – 66)	10	42%
Bueno (67 – 89)	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 13, los resultados de la evaluación a 20 colaboradores y 4 directivos de la Municipalidad Distrital de Morales, el 54% de los encuestados opinan que gestión por resultados que se viene desarrollando dentro de la Municipalidad es malo, debido que hacen caso omiso a los lineamientos que establece la normativa y las políticas internas que guían el accionar en la ejecución de las actividades; las ideas de los responsables de la gestión no son claras, esto trae como consecuencia una débil planificación, una organización mal estructurada, ejecución de actividades por cumplimiento, un control inadecuado y una evaluación inoportuna, sin embargo el 42% considera que las actividades que se desarrollan en las diferentes fases es regular, de forma diferente opina el 4% quienes consideran que la gestión por resultados es buena.

Objetivo específico 02: Caracterizar la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Tabla 14:

Dimensión de Fiabilidad de la variable Calidad de atención

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (4 – 9)	90	70%
Regular (10 – 14)	19	15%
Bueno (15 – 18)	19	15%
Total	128	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

Tal como se observa en la tabla 14, los resultados de la evaluación de 128 contribuyentes que hacen uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, el 70% opina que los colaboradores no expresan, ni demuestran confianza, por lo que se tiene que reforzar sus capacidades en el manejo de algunas técnicas sobre manejo de personas, así mismo el 15% de la población entrevistada considera que la fiabilidad es regular y el 15% manifiesta que es bueno.

Tabla 15:

Dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de atención

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (4 – 9)	55	43%
Regular (10 – 14)	39	30%
Bueno (15 – 18)	34	27%
Total	128	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

Tal como se observa en la tabla 15, los resultados de la evaluación de 128 contribuyentes que hacen uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales; El 43% de los contribuyentes opinan que los colaboradores, son muy lentos en la atención y eso dificulta los procesos que las personas realizan dentro de la entidad; Es preciso mencionar que las quejas y reclamos que la población realiza muchas veces no son respondidas, por falta de personal, por otro lado, el 30% indica que la atención es lenta y que no tienen experiencia en atención al público, pero el 27% opina que es bueno.

Tabla 16:

Dimensión de Seguridad de la variable Calidad de atención

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (4 – 9)	61	48%
Regular (10 – 14)	48	38%
Bueno (15 – 18)	19	16%
Total	122	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 16, los resultados de la evaluación de 128 contribuyentes que hacen uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales; El 48% de los encuestados manifiestan que los colaboradores no expresan confianza y tampoco son seguros al momento de emitir información y que encima les trasladados de un área a otro, sin embargo, el 38% opina que la seguridad en cuanto a las transacciones que se realizan son regulares, mientras que el 16% opina que la seguridad es buena.

Tabla 17:

Dimensión Empatía de la variable de calidad de atención.

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (4 – 9)	90	70%
Regular (10 – 14)	18	14%
Bueno (15 – 18)	20	16%
Total	128	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 17, los resultados de la evaluación de 128 contribuyentes que hacen uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, el 70% de la población encuestada considera que los colaboradores al momento de atender no muestran empatía, lo que genera disgusto e insatisfacción en la calidad de la atención que reciben, pero el 14% piensa que algunos colaboradores en la función que desarrollan, si tienen empatía sin embargo el 16% opina que no tienen empatía.

Tabla 18:

Dimensión Elementos tangibles de la variable calidad de atención

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (3 – 7)	57	45%
Regular (8 – 11)	56	44%
Bueno (12 – 14)	15	12%
Total	128	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 18, los resultados de la evaluación de 128 contribuyentes que hacen uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, el 45% indicó que la infraestructura es mala, porque no presta las condiciones necesarias para atender adecuadamente a los contribuyentes, por lo que genera incomodidad y desgano de ir, por otro lado el 44% piensa que las instalaciones de la entidad están en condiciones regulares mientras que el solo el 12% considera que la infraestructura está en condiciones óptimas para atención al público.

Tabla 18:

Consolidado del objetivo 2

Nivel de Dimensión	Puntaje	Porcentaje
Malo (18 – 42)	62	48%
Regular (43 – 65)	52	41%
Bueno (66 – 87)	14	11%
Total	128	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 19, los resultados de la evaluación de 128 contribuyentes que hacen uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 48% indica que la calidad de atención que se da en la entidad, es mala, mientras que el 41% opina que la calidad de atención es regular y el 11% afirma que es bueno.

Objetivo específico 3: Diseñar el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

El modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, se elaboró tomando en cuenta la fase diagnóstica de la investigación, donde se evidenció múltiples falencias que se encontraron dentro de la entidad, uno de los más resaltantes es el de la incorrecta y mala aplicación de los lineamientos que establece la normativa, para esto se tomó en cuenta la aplicación de teorías que sustenten la importancia de la herramienta de la Gestión por resultados y la calidad de atención, así mismo se tomó en cuenta las actividades, las acciones, las metas y los indicadores de medición.

Objetivo específico 4: Validar el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

La propuesta de la presente investigación, ha sido validada por medio la firma de 5 expertos que manejan el tema sujeto de estudio, quienes evaluaron en base a la parte metodológica y temática utilizando criterios técnicos y científicos, cabe precisar que el promedio ascendió a un total de 7.9 aproximadamente, lo que significa que la propuesta se puede recomendar para su uso.

Objetivo General: Establecer el modelo de gestión de resultados para la mejorar la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Morales.

La propuesta se ha caracterizado, por fortalecer la planificación de las actividades, para que los colaboradores y funcionarios puedan desempeñarse y hacer las cosas de la mejor manera, sean estas buenas, o especialmente deficientes; de tal manera que la organización de las actividades en la institución sea la más adecuada para garantizar el direccionamiento y éxito en la ejecución de las tareas programadas con la finalidad de poder controlar todos los recursos de manera oportuna, eficaz y eficiente, Asimismo cualquier limitante que se pueda presentar en el proceso, debe ser anticipado y corregido y esto se logra con la evaluación de todo lo acontecido, para ello es importante que los participantes y/o responsables de las diferentes etapas sean honestos y sinceros.

Por otro lado, es preciso mencionar que la propuesta está orientada a mejorar la calidad de atención y para esto se debe identificar a los colaboradores y directivos que expresen suficiente confianza e integridad al contribuyente para que se sienta tranquilo al observar y presentir que ha sido atendido por alguien transparente y con capacidad de respuesta, esto denota que la institución es seguro en todas las áreas que el contribuyente consulta o efectúa una transacción, parte de esto es principalmente por la empatía y por la comodidad que debería brindar los espacios internos de la municipalidad.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que se han obtenido de las variables sujetos de estudios, mostraron una realidad diferente a la que pregonan los colaboradores y trabajadores de la municipalidad Distrital de Morales en los temas de: Planificación, organización, dirección, control y evaluación. Identificando situaciones que afectan directamente la gestión por resultados, como decisiones inadecuadas, falta de liderazgo de la alcaldía y del gerente municipal al no considerar la idoneidad y perfil de quienes deben asumir dichas responsabilidades.

Tal como se observa en la tabla N° 05, los resultados que se obtuvieron de la evaluación a 20 colaboradores y 4 directivos de la Municipalidad Distrital de Morales en cuanto a la caracterización de la gestión actual que desarrolla, el 54% considera que la planificación y organización de las actividades que realiza la Municipalidad, son malas debido a que los profesionales responsables de éstas actividades no cumplen con el perfil ni con las competencias necesarias para desempeñarse eficaz y eficientemente, el mismo que trae consigo una serie de dificultades y compromete los resultados de la institución en cuanto al plan operativo anual; Mientras que el 33% opina que la planificación y organización está en condiciones regulares, debido a que son nuevos en la gestión de turno y muchos de ellos no conocen los procedimientos administrativos del sector público, Pero el 13% afirma que es bueno, por condiciones extra laborales debido a que las opiniones que expresan no son objetivas debido a la amistad que tienen con los funcionarios de la Municipalidad.

Estos resultados son similares a la de; Hernández NA, Garay CMI, Sherwood IL, et al. (2017), quien concluyó que, los actos realizados evidenciaron la aceptación de la aplicación gestión por procesos, ofertando diversas estrategias de mejoramiento en las entidades públicas del software de ciencia, invención y tecnológica. Así, se elaboró el predominio estratégico, se equipararon los métodos que beneficiarían el desenvolvimiento de este estimado y se constituyeron infográficamente sus lazos amicales para

enajenar un servicio y holística de comprender la operatividad de las acciones, que la fácil formalización por división de actividades, por cada subproceso de trabajo.

En la Tabla 10 se observa los resultados de la evaluación de 128 contribuyentes que hacen uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, el 48% indica que la calidad de atención que se da en la entidad, es mala, porque consideran que los trabajadores siempre están de mal humor y no transmiten confianza ni empatía, siempre nos hacen esperar demasiado, el proceso de atención es muy pausado lo que afecta su capacidad de respuesta frente a los diversos trámites que se realizan en la entidad, la misma que no cuenta con instalaciones adecuadas donde el contribuyente se sienta cómodo y esto es un elemento primordial como parte de la calidad de atención que se les brinda a los usuarios para que se genere el compromiso de volver con ganas el siguiente mes a realizar sus trámites (Pago de impuestos, contribuciones y tasas), pero la satisfacción de los contribuyentes es lo que menos le interesa a la Municipalidad porque todavía no se genera la conciencia en cuanto al nivel de recaudación de ingresos que tuviese por fuente de financiamiento de RR.PP si es que le prestaría la atención adecuada, pero lastimosamente para una entidad que no vive de la venta de servicios, este tema es irrelevante, por otro lado el 41% opina que la calidad de atención que se otorga en la entidad es regular, comparado con otras entidades, mientras que el 11% afirma que la atención es bueno.

De similar forma José R, (2016), concluyó que la inferencia se explicó en relación a los cambios de los valores en la sabiduría sobre el uso de terminologías de lo propuesto por Fukuyama (2004, p. 11) y que retumben en los sujetos de estudios (visión, cultura, diario, ejecución y evaluación), será dificultoso que un modelo nuevo de gestión o cambio en las políticas genere valor público. Vale decir, el exagerado control en los procesos hace que sean más engorrosos los trámites, soberanía, jerarquía, concentración, podredumbre en las entidades públicas, etc.

Asimismo, Rojas A, (2014), concluyó que, los instructivos de administración de salud habituales han permanecido desactualizados, por la desorganización según indican las organizaciones piramidales en la actualidad. Para continuar como entidad, los centros hospitalarios deben cambiar sus instructivos de gestión, basando su accionar en la integración de los procesos de salud con la finalidad de brindar continuidad en los cuidados a los usuarios. Para ello requieren trabajar como equipo con el fin de concebir la integración de todos los sistemas de salud y garantizar un foco común donde se tienen que juntar todos los sacrificios y trabajos conservando la visión objetiva hacia el usuario, los procesos, las vías de práctica clínica y los protocolos, son herramientas que consienten y facilitan la unión de los diferentes procesos asistenciales y facilitan trabajar en los modelos de calidad total.

Los resultados de la aplicación del instrumento a 24 administrativos y 128 contribuyentes que hacen uso de los diversos servicios de la Municipalidad Distrital de Morales en cuanto al diseño del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios, se elaboró tomando en cuenta la fase diagnóstica de la investigación, donde se evidenció múltiples falencias que se encontraron dentro de la entidad, uno de los más resaltantes es el de la incorrecta y mala aplicación de los lineamientos que establece la normativa, para esto se tomó en cuenta la aplicación de teorías que sustenten la importancia de la herramienta de la Gestión por resultados y la calidad de atención, así mismo se tomó en cuenta las actividades, las acciones, las metas y los indicadores de medición.

Similar apreciación tiene Chamorro C. (2016), quien concluyó en que las municipalidades de Cataluña, España de más de 10 000 personas tienen un considerable nivel de actividad en la salud pública. Así como en los espacios de protección (con servicios nimios inevitables para los gobiernos locales) como los del fomento de la salud evidencian niveles altos de actividad. El procedimiento parece estable en relación a los movimientos políticos y limitaciones presupuestarias. Hay proporciones de mejora continua en formación de los profesionales y acreditación de servicios.

Asimismo, Ramos H, (2012), concluyó que, las entidades de los gobiernos locales y direcciones municipales del siglo 20, con administradores públicos galardonados por organizar a sus asistentes a cumplir con las normas que dicta la oficina de control a nivel local y nacional, Cabe indicar que el control se hace para que los empleados del sector público cumplan con las normas administrativas. No hay espacio para la confidencialidad, el instructivo que rige en la entidad es vetusto, engorroso, soberano y preponderante, la solución de los cambios de las prioridades de los usuarios de este complicado tiempo; que modifica las cantidades de sobre carga de estrés en el centro de labores y ampliación en los servicios, las derivaciones deben dar solución en la institución pública.

Por otro lado la propuesta de la presente investigación, ha sido validada por medio la firma de 5 expertos que manejan el tema sujeto de estudio, quienes evaluaron en base a la parte metodológica y temática utilizando criterios técnicos y científicos, en el modelo planteado se ha recibido sugerencias sobre el objetivo, el resultado que se obtuvo es de 4.74 el cual significa que la aplicación de los instrumentos se puede usar de manera segura, debido a que permite recopilar datos acorde a las variables y dimensiones.

Similar apreciación Tiene Franciskovic, J. (2017), quien concluyó; que el sustento de las rendiciones económicas se cambia en una meta al convertirse en un intermediario preciso de control y multas aplicados a la comuna y el gobierno, mediante el cual los empleados del sector público tienen que contestar, sustentar y fundamentar su accionar en el cumplimiento de objetivos; es donde la colaboración de toda la población es importante, para la revisión de los resultados; constituyéndose así, el enfoque por resultados, en un mecanismo clave para la consecución de los objetivos presupuestales; el sustento de las rendiciones económicas se amarra singularmente, con el lanzamiento que se quiere entregar a las normas sociales y la gestión de la calidad en las entidades públicas.

El modelo de gestión se caracteriza, por fortalecer la planificación, porque los colaboradores y funcionarios deben saber hacer las cosas de la mejor manera, sean estas buenas, o especialmente malas; de tal manera que la organización de actividades en la institución sea la más adecuada para garantizar el direccionamiento y éxito en la ejecución de las actividades programadas con la finalidad de poder controlar todos los recursos de manera oportuna, eficaz y eficiente, Asimismo cualquier limitante que se pueda presentar en el proceso, debe ser anticipado y corregido y esto se logra con la evaluación de todo lo acontecido, para ello es importante que los participantes y/o responsables de las diferentes etapas sean honestos y sinceros.

Por otro lado, es preciso mencionar que la propuesta está orientada a mejorar la calidad de atención y para esto se debe identificar a los colaboradores y directivos que expresen suficiente confianza e integridad al contribuyente para que se sienta tranquilo al observar y presentir que ha sido atendido por alguien transparente y con capacidad de respuesta, esto denota que la institución es seguro en todas las áreas que el contribuyente consulta o efectúa una transacción, parte de esto es principalmente por la empatía y por la comodidad que debería brindar los espacios internos de la municipalidad.

Finalmente, Tapia M. (2016), concluyó que, coexiste un dominio significativo en la administración del intelecto de los funcionarios, así como también en las extensiones de complacencia de los pobladores del gobierno local de la ciudad de Puno. Cabe mencionar que la comodidad de la comuna puneña debe estar predispuesta a la calidad del cuidado en la atención de los servicios. En este camino, los estudios han mostrado que no hay una correcta calidad y por tanto los pisos de insatisfacción son grandes, por lo que la administración de la capacidad de las personas tiene autoridad no bien vista por los pobladores, puesto que coexisten claros escalones de indolencia y desidia en la calidad de atención que se brinda a los usuarios, También nos indica que en cuanto a la administración de la capacidad organizada, coexiste una atribución con relevancia mínima en los distintos pisos de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 El modelo de gestión por resultados y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, mejora y fortalece las diferentes fases tales como la correcta planificación, organización con altos niveles de especificación, dirección con horizonte claro, control y evaluación transparente de las actividades en cumplimiento a los lineamientos institucionales; esto a su vez genera mayor fiabilidad, mejor capacidad de respuesta, seguridad al momento de atender y la empatía crece en los colaboradores al interactuar con el público.
- 6.2 La caracterización de la gestión por resultados es mala, de acuerdo al 54% de la población que opinó en relación a la planificación, organización, dirección, control y evaluación lo que indica que todo lo que se ha ejecutado, no se cumplió con los parámetros que establece la ley; evidenciando que las decisiones que han tomado, no socializaban previamente, evitaban el diálogo y se reemplazaba por mandatos escritos; las tareas se ejecutaron solo por cumplimiento, sin considerar los procesos de la gestión por resultados; Asimismo el 42% opinó que la gestión se ha desarrollado regularmente, sin embargo el 4% consideró que es buena.
- 6.3 La Caracterización de la calidad de atención en los usuarios dentro de la entidad, el 48% opinó, que es mala con tendencia a regular, porque el personal de atención al usuario no tiene empatía al momento de interactuar debido a que el pensamiento de éstos profesionales siempre ha sido *“Nosotros no vivimos de la venta de Servicios y no tenemos competencia”*, por ende, no expresan confianza, no transparencia en la información que entregan, la infraestructura y equipamiento es vetusta.
- 6.4 El diseño del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en usuarios de la municipalidad distrital de morales, 2020, se elaboró tomando en cuenta los criterios técnicos de la estructura sugerida en las precisiones de la escuela de Posgrado de la UCV.
- 6.5 El modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, no presenta inconsistencias ni errores sustanciales de acuerdo al juicio de los expertos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Al consejo municipal, al alcalde, al gerente y a otras autoridades, implementar el modelo de gestión por resultados porque mejora y fortalece la calidad de atención en usuarios de la municipalidad, a través de la correcta planificación, organización, dirección, control y evaluación de las actividades en cumplimiento de la política de modernización; valorando la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía que demuestran los colaboradores a los usuarios.

- 7.2 A la gerencia municipal y al administrador, mejorar la gestión por resultados en cuanto a la planificación, organización, dirección, control y evaluación para que las actividades que se realicen internamente en la institución, se cumpla dentro los parámetros que establece la norma; de tal manera que las decisiones que se tomen, sean acertadas, el dialogo juega un rol preponderante en la eficiencia del liderazgo, las tareas que se asignan, son ejecutadas con criterio normativo, considerando los procesos de la gestión por resultados.

- 7.3 Al alcalde, al gerente municipal y al administrador, mejorar la calidad de atención que se da en la entidad, mediante capacitaciones al personal en habilidades blandas para que aumente la empatía, para que expresan confianza, transparencia en la información que otorgan y la infraestructura y equipamiento es muy antigua, no presta las condiciones adecuadas.

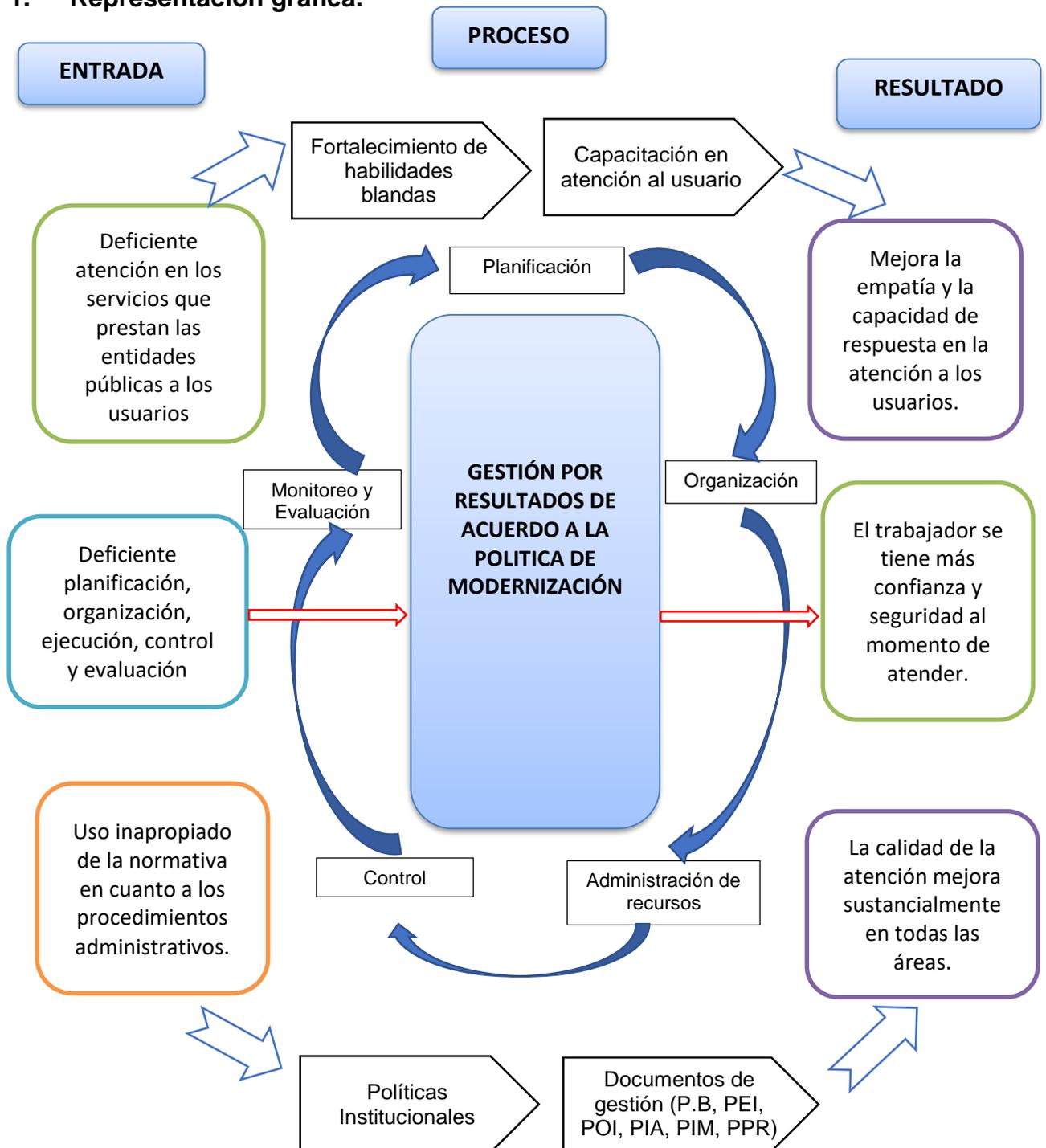
- 7.4 Al alcalde Implementar el diseño del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la municipalidad distrital de morales, 2020

- 7.5 Al alcalde y otras autoridades utilizar el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios, porque no presenta inconsistencias ni errores sustanciales de acuerdo al juicio de los expertos.

VIII. PROPUESTA

PROPUESTA

1. Representación gráfica.



2. Introducción

Las entidades Públicas constituyen instrumentos importantes con los que se sustenta el estado para ejecutar lineamientos públicos que guíen las entidades con el fin de avalar los múltiples derechos de los pobladores, certificar la correcta ejecución de los compromisos y suministrar la prestación de los servicios básicos a una sociedad con el fin de asegurar el bienestar social. Así mismo existen retribuciones enmarcados en la constitución Política de la República del Perú, los cuales, son de gran jerarquía; tales como la protección a la salud de los ciudadanos, a condiciones de trato equitativo y digno, a la defensa de la calidad y eficiencia de los servicios públicos en relación al consumo de bienes y servicios; y otros derechos que el Estado le otorgue a los ciudadanos que deben ser respetados por las dependencias descentralizadas que brindan atención al usuario. Éstos, determinan el grado de importancia que tiene una entidad como la Municipalidad Distrital de Morales, siendo un ente público con el fin de garantizar la calidad de atención en todas las entidades públicas del Distrito de Morales, la cual es pésima debido a que no son empresas que dependan de la venta de un producto o servicio, si no del impuesto que es transferido desde el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF para ser utilizado en la ejecución de sus actividades programadas con antelación en el PIA, POA, Es preciso mencionar que las entidades están obligadas al cumplimiento de las metas, pero lamentablemente la calidad con que se ejecutan las actividades no son monitoreadas ni evaluadas de cerca, hecho que genera desorden en el manejo de la información administrativa, el conformismo de los colaboradores afecta el rendimiento en los resultados, trayendo como consecuencia, la falta de empatía, un valor con el que muchos no cuentan y este es el factor clave para que los contribuyentes retornen con ganas a cancelar sus tributos, sin embargo las instalaciones de éstas entidades, no están a la vanguardia de la tecnología porque muchas veces los equipos tecnológicos son obsoletos y esto genera muchas veces una lentitud en la capacidad de respuesta a las solicitudes o consultas que realizan los usuarios.

Así mismo la gestión que hoy en día se viene ejecutando en las entidades públicas del Distrito de Morales, 2020; No es la idónea, porque no se cumplen

estrictamente los lineamientos que establece la ley 28411, Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto y esto se ve reflejado en los resultados que obtienen las entidades al finalizar un período, tales como: Expedientes incompletos de adquisiciones de bienes o servicios, expedientes irregulares de contratación del personal, expedientes incompletos de ejecución de obras, etc, Pero si la gestión de un gobierno, trabaja en base a la herramienta de Gestión por resultados, cumpliendo cabal mente todo lo que establece la ley, las cosas serían diferentes, tomando en consideración la exigencia y presión que esta herramienta genera.

3. Objetivos y/o propósito

Objetivo general

Contribuir a la mejora de la gestión por resultados en la calidad de atención de las entidades públicas del Distrito de Morales, 2020

Objetivos específicos

1. Fortalecer el modelo de gestión por resultados en las entidades públicas del Distrito de Morales, 2020
2. Fortalecer la calidad de atención en los usuarios de las entidades públicas del Distrito de Morales, 2020
3. Diseñar el modelo de gestión por resultados para la mejorar la calidad de atención en las entidades públicas del Distrito de Morales, 2020

4. Teorías

Planificación.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabulación de datos, la planificación que se ha desarrollado en las entidades públicas del Distrito de Morales es deficiente; pero la manera como una institución pública pretende aplicar una determinada estrategia para lograr los objetivos propuestos. Es generalmente una planeación global y a largo plazo (Chiavento 1995). asimismo, Druker, (2015), define como el proceso permanente basado en el conocimiento más ancho posible del mañana, pensando que se emplea para

tomar decisiones del día, las cuáles implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados.

Organización.

Koonts y Weihrich (1999), consideran que la organización es la clasificación de las actividades requeridas y necesarias para alcanzar los objetivos a corto y largo plazo, para algunos funcionarios implica una estructura de funciones o puestos formalizados.

Administración de recursos.

comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Control

Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Monitoreo y Evaluación.

Es el procedimiento sistemático de reunir, analizar y utilizar información para hacer seguimiento constante al avance de un programa en pos de la consecución del cumplimiento de sus metas, y para guiar las decisiones de gestión; una evaluación debe proporcionar información basada en evidencia que sea creíble, fidedigna y útil.

La teoría de gestión por resultados, es un modelo de administración del tesoro público centrado en el cumplimiento de las actividades estratégicas conceptualizadas en un plan de gobierno para un determinado tiempo, además se refiere al conocimiento complejo, interdisciplinario, de diseño, sistemas de dirección, información y control en las organizaciones y sus proyectos en relación con su entorno social caracterizado por la incertidumbre.

El concepto de gestión se refiere a un proceso dinámico y complejo de dirección de organizaciones que involucra la responsabilidad social frente al entorno, involucrando el desarrollo teórico de sistemas que destaca el análisis de la interacción entre dos sistemas o entre sistema y entorno.

La teoría de la nueva gestión pública, establece la relación del ciudadano como cliente del Estado, quien demanda una provisión de bienes y servicios acorde a sus preferencias. En este sentido, el presupuesto basado en resultados constituye un sistema que, manteniendo la sostenibilidad fiscal, relaciona los costos de los programas sociales o servicios públicos con el impacto que éstos tienen sobre su población objetivo. Este sistema es dinámico en el sentido que los resultados guían las acciones y la reasignación de recursos; esto significa que los resultados obtenidos se comparan con los deseados, y dependiendo de esta brecha se revisan las políticas y programas para garantizar la consecución de las metas establecidas. En línea con estos enfoques, el Banco Mundial (1998), ha establecido tres pilares básicos que todo presupuesto por resultados debe cumplir: 1) Disciplina fiscal en el manejo agregado de las finanzas públicas, lo que constituye una condición necesaria para garantizar la sostenibilidad de las políticas públicas. 2) Dado el nivel de gasto público consistente con la evolución de la economía, se deben asignar los recursos públicos basados en prioridades estratégicas. 3) Finalmente, una vez que se han establecidos estas prioridades, se debe garantizar el uso eficiente y efectivo de los recursos en su implementación. Además, recomienda que se integre estos pilares de decisión política, planeamiento, formulación y ejecución del presupuesto en un Esquema de Gasto de Mediano Plazo.

contribución, debe ser siempre justa, equitativa y ética. (Pascal, 1993, p.4)

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2021), Un Estado moderno al servicio del ciudadano, además de objetivos claros, requiere que sus presupuestos sean asignados también con orientación a resultados, es decir, en función a los productos que los ciudadanos esperan recibir para satisfacer sus demandas. Sobre todo considerando que los

recursos son escasos, lo cual obliga a priorizar. En ese proceso la transparencia y rendición de cuentas son sumamente importantes en los procesos de asignación y evaluación del destino de los recursos. De ese modo, se contribuirá con una gestión orientada a resultados y se podrá aspirar a dar un gran cambio en la gestión pública, de una gestión que se mira a sí misma, supeditada al proceso presupuestario, inercial, a una gestión para la obtención de resultados para el ciudadano. Ello facilitará el cierre de brechas de calidad y cobertura de infraestructura y servicios públicos, con mayor eficiencia económica, manteniendo el equilibrio fiscal y fortaleciendo la articulación de todas las entidades públicas en el territorio nacional. En el país el proceso ha sido impulsado por el Ministerio de Economía y Finanzas desde el 2007 a través de los Programas Presupuestales, con los cuales se busca contribuir “a una mayor eficiencia y eficacia del gasto público a través de una completa vinculación entre los recursos públicos asignados y los productos y resultados propuestos para favorecer a la población.

La teoría del cambio, Uno de los enfoques metodológicos que desde hace algunos años está revolucionando la lógica de la promoción del desarrollo y la cooperación internacional en todo el mundo, especialmente entre aquellos organismos internacionales de financiación, tanto norteamericanos como europeos y multilaterales, dedicados a fortalecer capacidades locales y diseñar políticas sostenibles de transformación social estructural, es la Teoría del Cambio.

Teoría de Calidad y Servicio, de acuerdo al diagnóstico y aplicación de los instrumentos se obtuvo como resultados que la calidad de la atención al ciudadano es deficiente, haciendo caso omiso a lo que la normativa exige, es por eso que; Albretch (1993) la organización debe centrarse en vender al cliente lo que realmente desea comprar. Partiendo de este concepto, desarrolló siete puntos que miden la calidad de servicio: 1. Capacidad de respuesta, 2. Atención, 3. Comunicación fluida, entendible y a tiempo, 4. Accesibilidad para quitar la incertidumbre, 5. Amabilidad en la atención y en el trato, 6. Credibilidad expresada en ellos, 7. Comprensión en las

necesidades y expectativas del cliente; Esta teoría se resume en un “triángulo del servicio” que comprende un adecuado sistema, personal con buena predisposición y una estrategia de servicio orientada a las necesidades y como eje principal está el cliente.

Teoría de las brechas, plantea la existencia de 5 brechas divididas en dos grupos: brechas del cliente y brechas de la empresa o proveedor del servicio; la brecha de los clientes es la expectativa que el cliente tiene de los servicios, basada en experiencias pasadas y la percepción del servicio que se genera una vez experimentado el servicio. La brecha de la empresa se subdivide en 4 fracciones: 1. No saber lo que el cliente espera. 2. No seleccionar ni el diseño ni estándares del servicio adecuado. 3. No entregar el servicio con los estándares del servicio ya definidos por la empresa. 4. No igualar el desempeño del servicio con las promesas hechas previamente (Valarie A. Zeithaml, 2001).

Teoría de las Habilidades blandas.

Geana W., Leane B., y Bonnie J. (2010), manifiestan que las habilidades blandas relatan las características personales como trabajo en equipo, comunicación asertiva, la ética, gestión del tiempo, y aprecio por la diversidad. En el siglo XXI, las competencias blandas son fundamentales en todos los sectores. Así mismo el diccionario, Collins (2014), define a la palabra de soft skills como "cualidades idóneas para determinadas formas de trabajo que no dependen de los conocimientos concebidos: incluyen el sentido común, la capacidad de tratar con la gente, y una actitud positiva y flexible" y esto de lo carece los trabajadores y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales.

5. **Fundamentación**

Filosófica.

La gestión por resultados, es importante para el cumplimiento de los procesos dentro de la administración pública, asimismo es indispensable para el

cumplimiento oportuno de las metas y objetivos que la entidad tiene programado dentro de su plan estratégico.

El CLAD y el Banco Interamericano de Desarrollo (Serra, Albert, 2007) señalan que la GPR en el sector público; Es generar capacidad en sus organizaciones para que logren, mediante la gestión del proceso de creación de valor público, los resultados consignados en los objetivos del programa de gobierno, de igual forma la GPR. Es un marco conceptual cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público, a fin de optimizarlo asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones”

Epistemológica

La presente investigación posee un carácter estrictamente científico y técnico, debido a durante todo el proceso de su desarrollo se ha seguido una serie de lineamientos imprescindibles para el correcto desarrollo de la investigación metodológica y temática, el cual resulta necesario para poder dar solución a la problemática que se ha identificado, tales como la gestión por resultados dentro y la calidad de atención, factores que no son tomados en cuenta por las entidades públicas.

Sociológica

El modelo se enfoca principalmente en potenciar el cumplimiento de las metas y objetivos, sin dejar de lado al elemento más importante en toda organización del sector público, como es el caso de los contribuyentes.

Axiológica

Este modelo gestión fortalece las capacidades de los colaboradores en el cumplimiento de todas las actividades que se desarrollan en todas las áreas, esto a su vez permite por defecto la mejor atención a los usuarios de los servicios que ofrecen las entidades públicas en el Distrito de Morales.

Psicológica

El modelo de gestión por resultados implementado, permitirá generar mayor confianza, seguridad, empatía y rapidez en la atención en el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores y los contribuyentes se sentirán plenamente satisfechos con la atención recibida.

6. Pilares

Integración: El modelo de gestión por resultado permite la constante participación de los todos los directivos, jefes de área, personal administrativo, personal de campo, personal de seguridad y personal de limpieza, propiciando una coordinación fluida para controlar y monitorear las actividades ejecutadas según cronograma, en consecuencia, la participación del personal será escuchada y tomada en cuenta previa evaluación para que sirva de solución oportuna a los problemas que se puedan generar.

Equidad: Se permitirá la participación plena del personal sin restricción alguna, por lo que hombres y mujeres tiene la potestad de fomentar el trabajo eficiente y eficaz para lograr las metas y objetivos de la institución recaudadora.

Liderazgo: Se delega autoridad a los colaboradores que estén en condiciones de ejercer una encargatura para direccionar un grupo determinado al cumplimiento de las metas, el encargado debe cumplir con todas las cualidades de un líder para llevar al éxito satisfactoriamente a las personas que integran a la entidad.

Solidaridad: Se fomentará la cooperación solidaria entre todos los colaboradores para mejorar las relaciones interpersonales, manteniendo de mismo modo un clima armonioso a través de la comunicación efectiva.

Principios

Transparencia: Interactuar siempre en base a la verdad, la confianza, los procedimientos administrativos gubernamentales y las normas, facilitando el acceso a información clara, oportuna y precisa.

Compromiso: Los colaboradores deben asumir con mucha responsabilidad y humildad las funciones que están obligados a cumplir cabal y fielmente de acuerdo a lo que establece su contrato de trabajo.

Confianza: Generar seguridad, transparencia y credibilidad a través de las acciones justas y correctas que brindan los colaboradores en la atención a los contribuyentes.

Componentes

- Se establecerá un orden en los procesos enmarcados en la ejecución de las actividades
- Se fortalece las capacidades multidisciplinarias de los colaboradores.
- Se mejora la coordinación de la funciones y actividades del trabajo
- Se promueve el cumplimiento de todas las metas programadas eliminando las brechas presupuestales.
- Se mejora la planificación, la organización, el control, la ejecución, el monitoreo y evaluación de todas las actividades.
- Se mejora la calidad de la atención a los usuarios de los servicios de las entidades públicas
- Se generan estrategias de atención al usuario.

Contenidos

El modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas del Distrito de Morales, permite realizar con eficacia y eficiencia todas aquellas acciones que demande el proceso de ejecución de las actividades tomando en consideración el cumplimiento de los resultados, por lo que es indispensable tomar en cuenta la satisfacción de los contribuyentes tomando como eje fundamental la calidad de la atención, el mismo que permitirá eliminar brechas presupuestales y obtener bonos de reconocimiento por parte del MEF como entidad con excelente capacidad de gasto, Por lo tanto, se fundamenta en que toda organización debe estar gestionada de manera que alcance el logro de los objetivos, ya que, al existir armonía en los procedimientos administrativos, la organización funcionará de manera eficiente.

Por otra parte, El modelo de gestión estará conformada por cinco etapas, siendo la reestructurar el modelo tradicional de las entidades del sector público; la definición de los objetivos, la determinación de los procesos para el registro de información del contribuyente; y la medición de la calidad de atención en base a la cantidad de usuarios satisfechos; procesos que estarán a cargo de los directivos y administrativos de cada área.

Actividades

El presente Modelo de gestión basado en resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas del distrito de morales, conlleva la ejecución y aplicación de múltiples herramientas estratégicas enmarcadas dentro de la ley que permiten conseguir el cumplimiento oportuno y preciso de los objetivos, empleando los recursos humanos y financieros según sea el caso, así como el control respectivo para evaluar la utilización del modelo. Para que el modelo se lleve correctamente a cabo, el jefe o directivo, tiene que tomar responsabilidad en las actividades que se están proponiendo las cuales se detallan a continuación.

Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

OBJ. Estratégico: Fortalecer la gestión Institucional de la Municipalidad Distrital de Morales

Acciones	Responsable	Tiempo	Presupuesto S/.	Financiación	Responsable del seguimiento
Ejecución de funciones normativas y fiscalizadoras en concordancia con la normativa vigente ley de gobiernos locales.	Gerente de Administración	12 meses	7400.00	R.O	Planificación y presupuesto
Verificación de acciones para defender y cautelar los derechos e intereses de la municipalidad y los vecinos.	Gerente de Administración	6 meses	30900.00	R.O	Planificación y presupuesto
Ejecución de servicios relacionados	Gerente de Administración	1 mes	2900.00	R.O	Planificación, presupuesto y rentas
Planificación, organización, ejecución y control de las actividades del archivo central	Gerente de Administración Gerente de planificación y presupuesto	4 meses	5000.00	R.O	Planificación, presupuesto y abastecimiento
Recepción, organización y distribución del trámite documentario oportunamente	Gerente de Administración Mesa de partes y áreas usuarias	12 meses	4700.00	R.O	Planificación, Administración, rentas, mesa de partes y abastecimiento
Ejecución de acciones de control previo.	Gerente de Administración Gerente Municipal	1 mes	2500.00	R.O	Administración y finanzas
Actualización del ROF, CAP, PAP	Gerente de Administración	3 meses	20000.00	R.O	Administración,

	Gerente Municipal y rentas				gerencia, abastecimiento
Actualización del texto único de procedimientos administrativos (TUPA)	Gerente de Administración Gerente Municipal y abastecimiento	3 meses	12000.00	R.O	Administración, gerencia municipal.
Evaluación del presupuesto institucional en los plazos establecidos	Gerente de presupuesto	1 mes	9000.00	R.O	Planificación y presupuesto.
Programación y formulación en forma oportuna del presupuesto institucional multianual	Gerente de presupuesto	2 meses	2400.00	R.O	Alcalde y gerencia municipal
Elaboración y modificación de los planes institucionales PDLC, PEI Y POI	Gerente de administración y gerente de operaciones	4 meses	24000.00	R.O	Administración
Ejecución del proceso de presupuesto participativo basado en resultados período 2021.	Gerencia Municipal, gerencia de administración y gerente de presupuesto	1 mes	12000.00	R.O	Alcalde
Ejecución del seguimiento y evaluación de planes institucionales	Gerencia Municipal, gerencia de administración y gerente de presupuesto	12 meses	2000.00	R.O	Alcalde
Actualización de los registros contables y elaboración de los estados financieros de la institución, en forma eficiente y oportuna	Contador y el gerente de administración	2 meses	35000.00	R.O	Alcalde y gerente de administración
Gestión del proceso del sistema de tesorería	Contador y el gerente de administración	1 mes	5000.00	R.O	Alcalde y gerente de administración

Organización y reconocimiento de la población para su participación activa en los diferentes procesos que organiza la MDM	Gerencia Municipal y gerente de administración	1 mes	60000.00	R.O	Alcalde y gerencia municipal
Capacitación en actividades de planificación, organización, ejecución, control, monitoreo y evaluación.	Gerente de Administración Gerente de Operaciones	1 mes	6500.00	R.O	Planificación y presupuesto
Realizar talleres de capacitación en atención al público.	Gerente de Administración Gerente de Operaciones	1 mes	5000.00	R.O	Planificación y presupuesto
Realizar talleres a todo el personal en habilidades blandas y duras.	Gerente de Administración Gerente de Operaciones	1 mes	5000.00	R.O	Planificación y presupuesto
Adquisición de equipos	Gerente de Administración Gerente de Operaciones	1 mes	20000.00	R.O	Planificación y presupuesto
Adquisición de mobiliarios	Gerente de Administración Gerente de Operaciones	1 mes	15000.00	R.O	Planificación y presupuesto. Logística

7. Evaluación

La evaluación se realizará teniendo en cuenta cada estrategia culminada, que según el tiempo de desarrollo se realizará en un mes, por tanto, las evaluaciones se realizarán mensuales, según sea el caso; asimismo al término del plan (4 meses) se realizará una evaluación general.

Por otro lado, el mejoramiento de la calidad de atención se medirá tras la implementación de todo el modelo, en adelante se medirá el nivel de avance en cuanto al mejoramiento de la atención que reciben los usuarios de las entidades públicas del Distrito de Morales.

Niveles de implementación del Modelo de Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención	Procedimiento
Implementación (0%)	Corresponde a una actividad que no presenta ningún grado de avance (requiere justificación)
Implementación inicial (1% - 24%)	Su ejecución es inicial, pero continúa un curso adecuado en relación a fechas programadas; o no se pudo avanzar en su implementación por diferentes razones (requiere justificación).
Implementación parcial (25% – 49%)	Su ejecución es parcial, pero, continúa un curso adecuado en relación a las fechas programadas; o no se pudo avanzar en su implementación por diferentes razones
Implementación intermedia (50%- 74%)	Su ejecución presenta avances significativos, pero continúa un curso adecuado en relación a fechas programadas
Implementación avanzada (75% - 100%)	La actividad se encuentra en condición avanzada en su implementación, de acuerdo a lo programado.

Fuente: (Ministerio de educación, 2017).

Para hacer un monitoreo de cuánto se va logrando alcanzar los objetivos y las actividades, se establecen indicadores de monitoreo y evaluación, detectando limitantes que se tienen mejorar con una nueva formulación del modelo. Se

presenta ahora, en la siguiente matriz los posibles elementos o aspectos que representan un riesgo para que el modelo se lleve a cabo y cumplir con los objetivos, para así plantear soluciones según sea el caso, teniendo un control adecuado del mismo.

8. Viabilidad

La Municipalidad Distrital de Morales debe trabajar de manera articulada con los planes estratégicos institucionales – PEI y con el plan operativo institucional – POI, amarrando a cada acción del POI, con el presupuesto público, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios a través de la mejora en la calidad del servicio, es por esto que el plan tendrá una vigencia de 3 años, periodo en la cual se analizará su nivel de avance, comparando las características diagnósticas, con las evaluaciones intermedias y finales, con la finalidad de determinar la efectividad del modelo aplicado, tomando en cuenta los indicadores de las metas planteadas, con esto se pretende concientizar y propiciar el uso correcto del modelo de gestión por resultados, el cual es una potente herramienta para el logro de los objetivos organizacionales; Por lo tanto, a través de las evaluaciones mencionadas se lograrán analizar dichos resultados.

Para la implementación del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas del Distrito de morales, es necesario la aprobación de la máxima instancia de cualquier entidad pública que ofrezca servicios al ciudadano. solicitando asimismo la participación de los gerentes de área y los jefes de departamento para el cumplimiento pleno de las actividades y acciones correspondiente.

REFERENCIAS

Alarcón, R. (2013), *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento. (2da Ed.)*. Lima: Editorial Universitaria – Perú.

American Psychological Association. (2019). Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (Septima ed.). Printed in Colombia, D.F.: Editorial Universidad Central

Barker, J. (1997), *Marco Teórico Capítulo II*. Fecha de acceso: 16 de diciembre 2016. Recuperada de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf

Brugué, (1996), *La dimensión democrática de la nueva gestión pública* (primera ed.)- España.

Cabrero y Carrera (2008), indica que la invención y la creatividad en las entidades públicas de América Latina se puede forjar como una gran masa de conocimientos.

Contreras A. (2018), *Results based management in policies to overcome poverty in Chile* – República de Chile (Artículo científico). Vol. XVI, N° 28, 2018, 13-39 Recuperada de:
http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/472/pdf_73

Cordova, I. (2013), *El proyecto de investigación cuantitativa*, definición de confiabilidad; Lima-Perú; San Marcos EIRL.

Constitución Política del Perú (1993), *Derechos fundamentales de la persona; Título 1 de la persona y la sociedad*. Ministerio de Justicia, ed. Servicio Gráficos Bernuy EIRL.

- Chamorro C. (2016), *Local public health services: descriptive study of the municipalities of Catalonia in 2016*– Cataluña – España (Artículo Científico). Recuperada de:
<https://www.scielo.org/article/resp/2019.v93/e201905026/es/>
- Chiavenato, I.(1995), *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia
- D.S. N° 004-PCM (2013), *Decreto supremo que aprueba la Política nacional de Modernización de la gestión pública*; Lima-Perú. Recuperada de:
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Drucker, P. (1993), *Gerencia para el futuro. El decenio de los 90 y más allá*. España: Norma.
- Drucker, P. (2015). *Managment estrategic, Definition of strategic planning*. Buenos Aires- Argentina, ed. Sudamericana
- Franciskovic, J. (2017), *Challenges of public management: budgeting for results and accountability*. Universidad ESAN, Lima (Artículo científico). Recuperada de:
<https://www.redalyc.org/pdf/3607/360733616006.pdf>
- Fuentes, M. (2014). *Dimensiones del Modelo SERVQUAL*. Tesis para optar el grado de maestro en Administración, facultad de ciencias económicas. Bogotá Colombia
- Francis Fukuyama (2004). *State building. Governance and World Order in the 21st Century*, Ithaca, Cornell University Press, p. 5
- Gotuzzo, R. (2010) y Cordova, I. (2013). *El proyecto de investigación cuantitativa, definición de validez y confiabilidad*; Lima-Perú; San Marcos EIRL.

Hernández NA, Garay CMI, Sherwood IL, et al. (2017), *Process management in Science and Technological Innovation at the University of Medical Sciences in Matanzas*. (Artículo Científico), Universidad de Ciencias Médicas Matanzas – Cuba. Recuperada de:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2111/211153611005/html/index.html>

Hernández, Fernández & Baptista, (2014, p. 93), *“Metodología de la Investigación”*. Derechos reservados 2014, respecto a la sexta edición por Mac Graw- Hill / interamericana editores, S.A. de México D.F.

Hernández, Fernández & Baptista, (2014, p.47), *“Metodología de la Investigación”*. Derechos reservados 2014, respecto a la sexta edición por Mac Graw- Hill / interamericana editores, S.A. de México D.F.

Hernández, Fernández & Baptista, (2014, p. 358), *“Metodología de la Investigación”*. Derechos reservados 2014, respecto a la sexta edición por Mac Graw- Hill / interamericana editores, S.A. de México D.F.

H. Harrington (1993), *The process improvement and its application with iso 9004*. Recuperada de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v73n150/a09v73n150.pdf>

Horovitz, J. (2012), *Diferenciación a través del servicio al cliente*. Buenos aires Argentina.

ISO 9001/SGC (2015), *Sistemas de Gestión de Calidad*, Recuperada de:

<https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>

INEI y ENDES, (2018) – Instituto Nacional de Estadística e Informática y Encuesta Nacional de Desarrollo; *Evolución de la pobreza monetaria* – Lima- Perú.

ISO TC 176/SC 2/N 544R. (2001), *Enfoque basado en procesos para la gestión y aseguramiento de la calidad* Recuperada de:

https://www.academia.edu/8590536/Documento_ISO_TC_176_SC_2_N_5_44R_Mayo_2001_ISO

José R, (2016), *Management by results in Mexico, 2013-2014. Some impacts in Baja California, Colegio de Frontera Norte*; Baja California – México; (Artículo científico). Recuperada de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-69612016000200064

Koontz, Harold y Wehrich, Heinz (1999). *Administración*. México, Mc Graw Hill.

Lovelock, C. (2014) *“Marketing de servicios: Personal, Tecnología y estrategia”* México DF. Pearson - Prentice Hall.

Ley N° 28411 (2004), Ley General del Sistema Nacional del presupuesto público.

Makón (2000), *The results-based management model in the organisms of the national public administration* ", document presented at the V International Congress of CLAD on the Reform of the State and Public Administration, Recuperada de:
<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533693007.pdf>

Morales, Barrera, Rodríguez, Romero, Távara, (2014), *Innovation management model for local governments in Peru – America Latina*; Universidad de ESAN – Lima Recuperada de:
https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/02/27/serie_gerencia_desarrollo_35_modelo_gestion_innovacion_gobiernos_locales_peru.pdf

Morales, Barrera, Rodríguez, Romero, Távara, (2014), *Innovation management model for local governments in Peru, Expert assessment*. Universidad de ESAN – Lima Recuperada de:
https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/02/27/serie_gerencia_desarrollo_35_modelo_gestion_innovacion_gobiernos_locales_peru.pdf

Municipalidad distrital de San Isidro, (2018) *Modelo de gestión por procesos*. Lima Perú. Recuperada de:

<http://msi.gob.pe/portal/municipalidad/gestion-por-procesos/>

Organización de Naciones Unidas - ONU, (2018), revista anual, agenda 2030.

Pincay MY & Parra FC. (2020). *Quality management in customer service for SMEs. A look at Ecuador* (artículo científico). Vol. 6, núm. 3, julio-septiembre 2020, pp. 1118-1142. Recuperada de:

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>

Pérez & Merino (2008), Definición de concepto de gestión, recuperada de:

<https://definicion.de/gestion/>

Presupuesto por resultados –PPR Anexo 2 (2016), Diseño, revisión y artiuclación territorial, Lima Perú. Recuperada de:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/directiva_PP2016.pdf

Ramos E, Mogollon F, Santur L, Cherre Isabel (2020), *The Servperf model as a service quality tool in a Company*. Universidad y sociedad – Cuba, (Artículo científico). Recuperada de:

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>

Ramos H, (2012), *Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco*, Universidad Nacional de San Marcos – UNSM/Lima – Perú, (Artículo Científico). Recuperada de:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/624>

Rojas A, (2014), *Management models for integrated health processes* – Universidad de la Laguna – Santa Cruz la Palma – España, (Artículo Científico). Recuperada de:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2014000300008

Robbins, S. & Coulter, M. (2005, p.72), *La Administración*. (8va° Ed). Pearson educación, Mexico.

Robbins, S. & Coulter, M. (2005, p.75), *La Administración*. (8va° Ed). Pearson educación, Mexico.

Roure J.; Moñino M & Rodríguez B. (1997), En su Libro “Gestión por Procesos” define a la gestión por procesos, como una necesidad de gestionar las relaciones entre diversas funciones. Recuperada de:
<https://www.worldcat.org/title/gestion-por-procesos/oclc/807493772>

Sosa, D. (2000), *Los Servicios Turísticos, Cualidades y Medición*, Lima Perú. Ed. San Marcos.

SUNEDU (2018), Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología y Ambiente CONCYTEC – Lima Perú, La Investigación de tipo básica o Aplicada.

Tapia M. (2016), *The intellectual capital elementary factor for the quality of services and the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Puno*, Universidad Nacional del Altiplano – Puno/Perú (Artículo científico). Recuperada de:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001

Ventura C. (2016), *Manual de gestión Municipal y sistema de monitoreo en la Administración Pública Municipal* (Segunda ed.) Santo Domingo de Republica Dominicana; Harti Supplies. Recuperada de:
<https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>

Vásquez Lema Marcelo. (2007, marzo 19). *Concepto de calidad para la organización*. Recuperada de:
<https://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>

Zeithaml, V. A. (2001). *Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn*. *Academy of Marketing Science Journal*, 1(8), 67-85.

ANEXOS.

Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Gestión por resultados	Es una orientación de la administración pública, que propone que todos los recursos y esfuerzos del estado estén dirigidos al logro de los resultados para el bien de la población. (ABC de la gestión por resultados, MEF, 2013)	Son resultados deseados que se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.	Planificación	- N° reuniones ejecutadas. - N° de documentos terminados.	Muy bueno = 5 Bueno = 4 Regular = 3 Malo = 2 Deficiente = 1
			Organización	- Personas responsables en el manejo de los procesos.	
			Administración de los recursos	- Definición de funciones claras. - N° de gestiones realizados - Oficinas organizadas.	
			Control	- Seguimiento permanente de las actividades planificadas, programadas y ejecutadas.	
			Monitoreo y Evaluación	- Documentos evaluados - Documentos procesados y sistematizados.	
Calidad de Atención	Es el logro de la satisfacción de los usuarios a través de la entidad adecuando todos los requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos más eficientes y más efectivos que el cual permite ser así a la entidad más competitiva (Vásquez 2007)	Es la satisfacción con lo que el usuario vuelve a su domicilio después de haber sido atendido de manera amable, atenta, cordial y oportuna.	Fiabilidad	- Habilidad del personal para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Muy bueno = 5 Bueno = 4 Regular = 3 Malo = 2 Deficiente = 1
			Capacidad de respuesta	- Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido	
			Seguridad	- Conocimientos y atención del personal, para otorgar confianza y credibilidad.	
			Empatía	- Personal de aspecto cuidado y atención personalizada.	
			Elementos tangibles	- Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿En qué medida el modelo de gestión por resultados, mejora la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?</p>	<p>General: Establecer un modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la municipalidad de Morales, 2020</p> <p>Específicos: Caracterizar la gestión actual que desarrolla Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Caracterizar la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Diseñar el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Validar el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020</p>	<p>General: El modelo de gestión por resultados mejora la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Tendrá la estructura propuesta según la teoría de la Reforma y Modernización del Estado</p>	<p style="text-align: center;"><u>Tipo de investigación.</u></p> <p>El tipo de investigación es de carácter no experimental explicativa - propositiva, de naturaleza mixta (cuantitativa y cualitativa) enmarcada dentro del nivel aplicativo cuyo fin es la de resolver problemas prácticos. Por la temporalidad es de corte transversal.</p> <p>a).Enfoque cuantitativo: porque se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 93).</p> <p>b).Enfoque cualitativo: porque pretende comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (“emociones”, “vivencias o experiencias” y “mecanismos de confrontación”). (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 93), utiliza la metodología interpretativa (etnografía fenomenología, interaccionismo simbólico, etc.). (Landeau Rebeca, 2007, p. 62).</p>

Fuente: Elaboración propia

FICHA DE ENCUESTA A 20 COLABORADORES ADMINISTRATIVOS Y 04 DIRECTIVOS SOBRE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2020

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la gestión por resultados en la Municipalidad Distrital de Morales, para el desarrollo de una investigación. Se guardará total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque su respuesta con total responsabilidad y sinceridad.

ESCALA: 5= Muy bueno 4= Bueno 3= Regular 2= Malo 1= Deficiente

Interrogantes	Escala				
	Muy bueno (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Deficiente (1)
Cuestionario dirigido a los funcionarios.					
1. La oficina de planificación se reúne con todas las demás oficinas, para realizar el cronograma de las actividades - POI?					
2. La MDM ha propiciado reuniones con la población para informar los resultados de su gestión?					
3. Tiene conocimiento si la MDM, después de las charlas informativas anexa en algún acta o documento la información sobre los acuerdos tomados?					
4. La MDM toma en cuenta los acuerdos que se toman en las reuniones con la población?					
5. La MDM organiza sus actividades de acuerdo lo que planifica en el plan operativo?					
6. Le hacen partícipe de la organización de alguna de las actividades que realiza la MDM?					
7. Usted conoce de manera textual lo que dictan sus funciones?					
8. Conoce cuáles son las funciones del gerente municipal o del alcalde en la Municipalidad?					

9. Conoce las gestiones que ha realizado el alcalde en beneficio de la población?					
10. Las oficinas en la MDM están bien organizadas jerárquicamente?					
11. La MDM controla adecuadamente los recursos económicos transferidos?					
12. ¿La MDM realiza seguimiento permanente a la ejecución programada de las actividades?					
13. ¿La MDM como parte de su control y transparencia, informa sobre la ejecución económica de las actividades?					
14. La MDM realiza rendición de los gastos efectuados en las obras ejecutadas en su localidad?					
15. Conoce usted si la MDM realiza reajustes a las actividades planificadas?					
16. La MDM realiza informes sobre los reajustes programáticos de las actividades.					
17. La MDM realiza monitoreo y evaluación de las actividades en ejecución?					
18. La MDM informa oportunamente sobre los resultados de la evaluación de las actividades ejecutadas.					

¡Muchas gracias por su tiempo!

FICHA DE ENCUESTA APLICADA A 129 USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2020.

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la calidad de atención en los usuarios de la Institución, para el desarrollo de una investigación. Se guardará total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque su respuesta con total responsabilidad y sinceridad.

ESCALA: 5= Muy bueno 4= Bueno 3= Regular 2= Malo 1= Deficiente

Interrogantes	Escala				
	Muy bueno (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Deficiente (1)
Cuestionario dirigido a los usuarios.					
01.La información que brinda la MDM. es transparente, oportuna y permanente?					
02.El personal de atención al cliente, brinda confianza en el trabajo que desarrolla?					
03.El personal del área de atención al usuario, es cuidadoso con las funciones que realiza?					
04.El horario de atención en la MDM es el adecuado y se ajusta a su tiempo?					
05.El tiempo de espera por todo el trámite del servicio en la MDM, es el adecuado?					
06.La atención en las oficinas de la MDM es rápida y no realiza colas?					
07.Es necesario implementar más personal para la atención al usuario de los servicios que presta la MDM?					
08.El personal de la MDM está predispuesto a atender las quejas y reclamos planteados por los usuarios?					
09.Sabe usted si las quejas en la MDM son atendidas oportunamente?					

10. Sabe usted si las quejas que se han hecho anteriormente, se vuelven a repetir?					
11. Se emplean los medios adecuados para informar a la población?					
12. Considera que el personal de atención al usuario, está capacitado?					
13. Se encuentra conforme con el personal de atención al usuario de la MDM.?					
14. Considera que la atención que recibe por el personal de la MDM, es de calidad?					
15. Considera usted que en la MDM, mejoran la calidad de su atención?					
16. El área de atención al usuario, es cómodo?					
17. El costo de los servicios que paga en la MDM, es cómodo?					
18. La calidad de atención en los servicios prestados por la MDM. cumplen sus expectativas?					

¡Muchas gracias por su tiempo!

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Badales, Roger
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario
Autor (s) del Instrumento (s): Flores Tananta César Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por resultados				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por resultados					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por resultados.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO DE GESTIÓN POR RESULTADOS ES APLICABLE POR QUE SE PRESENTA INFORMACIÓN SUFICIENTE Y COHERENTE.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 24 de Agosto de 2020

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Burgos Bardales, Roger**
 Institución donde labora : **Universidad Nacional de San Martín**
 Especialidad : **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario**
 Autor (s) del Instrumento (s): **Flores Tananta César Augusto**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL						48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DE CALIDAD DE ATENCIÓN ES CONGRUENTE EN TODOS SUS ASPECTOS, SE SUGIERE SU APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 24 de Agosto de 2020


Dr. Roger Burgos Bardales
 C.I. 00000000000

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Valles Coral, Miguel Ángel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Flores Tananta César Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por resultados.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por resultados.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por resultados.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

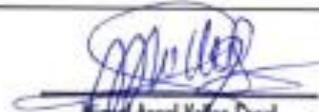
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Tarapoto, 27 de Julio de 2020


 Miguel Ángel Valles Coral
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Valles Coral, Miguel Ángel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Flores Tananta César Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apl. robe

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 27 de Julio de 2020


 Miguel Ángel Valles Coral
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: López Sánchez Teresa del Pilar
 Institución donde labora : Poder Judicial
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Flores Tananta César Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por resultados					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por resultados					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por resultados.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN POR RESULTADOS NO PRESENTA INCONSISTENCIAS POR LO QUE SE SUGIERE SU APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 24 de AGOSTO de 2020



DRA. TERESA DEL PILAR LÓPEZ SÁNCHEZ
 CLAD-12039

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: López Sánchez Teresa del Pilar
 Institución donde labora: Poder Judicial
 Especialidad: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación: Cuestionario
 Autor (s) del Instrumento (s): Flores Tananta César Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN NO PRESENTA INCONSISTENCIAS POR LO QUE SE SUGIERE SU APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 24 de AGOSTO de 2020




 DRA. TERESA DEL PILAR LÓPEZ SÁNCHEZ
 CLAD 12030

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Isulza Pérez, Alfonso
 Institución donde labora : I.I.EE. Cleofe Arevalo del Águila/Director
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Flores Tananta César Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por resultados					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por resultados					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por resultados.					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
PUNTAJE TOTAL						47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable.)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO DE GESTIÓN POR RESULTADOS NO PRESENTA INCOHERENCIAS, POR LO QUE SE PUEDE APLICAR.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de SETIEMBRE de 2020


 Lic. Alfonso Isulza Pérez
 IN. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 C.P.F.: 8047126

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Isulza Pérez, Alfonso
 Institución donde labora : I.I.EE. Cleofe Arévalo del Águila/Director
 Especialidad: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación: Cuestionario
 Autor (s) del Instrumento (s): Flores Tananta César Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en Indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL						48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN NO PRESENTA INCOHERENCIAS, POR LO QUE SE PUEDE APLICAR.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 10 de SETIEMBRE de 2020

.....
 Lic. Alfonso Isulza Pérez
 DL. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CPPe: 9247193

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por Resultado
 Autor (s) del Instrumento (s): Flores Tananta César Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por resultados					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del Instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del Instrumento son coherentes con el tipo de Investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por resultados				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por resultados.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del Instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL				45		

(Nota: Tener en cuenta que el Instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al Instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 31 de Julio de 2020



 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de atención
 Autor (s) del Instrumento (s): Flores Tananta César Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El Instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del Instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del Instrumento son coherentes con el tipo de Investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del Instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el Instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al Instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 31 de julio de 2020


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

Índice de Confiabilidad

Alfa de Cronbach de habilidades gerenciales

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Variable de Gestión por Resultados

$$\alpha = \frac{18}{18 - 1} + \frac{(1 - 23.614583)}{106.854167}$$

$$\alpha = 0.824825$$

Variable de Calidad de atención

$$\alpha = \frac{18}{18 - 1} + \frac{(1 - 25.815856)}{132.465271}$$

$$\alpha = 0.852471$$

Según los resultados obtenidos se calcula la confiabilidad general de la prueba, la cual da como resultado para la variable de gestión por resultados un total de 0,82 al ser superior a 0,70 estos resultan significativos; por lo que se puede afirmar que tienen una fuerte confiabilidad. De igual forma sucede con la variable de calidad de atención que tiene un grado de confiabilidad de 0.85; Lo que resulta ser superior a 0.70, hecho que permite decir que la confiabilidad de ambas variables son seguros.

Constancia de Autorización

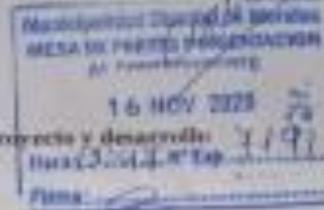
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Moskón, 16 de noviembre del 2023

CARTA N° 001 - 2023-CAFI-E-UGPG

Señor : Profesor Hugo Meléndez Reaño

Asunto : Solicita Autorización para realizar Proyecto y desarrollo de tesis.



Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente y a la vez, hacer de su conocimiento que al encontrarme cursando estudios de VI ciclo de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad en la casa superior de estudios, Universidad César Vallejo - Filial Tarma y siendo requisito indispensable realizar un trabajo de investigación científica para obtener el grado académico respectivo, me veo en la importante necesidad de recurrir a su digno despacho, con el objeto de solicitarle AUTORIZACIÓN para realizar un proyecto y desarrollo de tesis. Título: "Análisis de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en usuarios de la Atención Primaria de Atención de Atención, 2023"

Sin otro particular y seguro de su atención me suscribo de usted

Atentamente

MBA. César Augusto Flores Tamara
Estudiante

Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Universidad César Vallejo - Tarma



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
"Gobierno transparente y participativo"

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZAR LA TESIS

EL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, PROVINCIA DE SAN MARTÍN Y DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN,

HACE CONSTAR:

QUE CESAR AUGUSTO FLORES TANANTA, estudiante del VI Ciclo de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo - Faja Tarapoto, cuenta con la Autorización respectiva para desarrollar en esta entidad su proyecto y desarrollo de su tesis titulada: "MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2020", de manera que se le queda autorizado para recibir la información necesaria para el desarrollo de su investigación.

Se expide la presente a solicitud de Interesado, para los fines que considere pertinentes.

Morales, 17 de Noviembre de 2020.

Afirmación:



[Firma manuscrita]
ALCALDE DISTRITAL
MORALES

Validación del Modelo de Gestión por Resultados para Mejorar la Calidad de Atención en las entidades de Morales, 2020.

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL: MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS ENTIDADES DE MORALES, 2020

Estimado experto(a): **Dr. Roger Burgos Bardales**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos				X	

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020"								X	
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

Total: 79

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

Nº	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

El modelo presente un buen aporte al tema de investigación, así mismo es coherente con el propósito que se busca, por lo que se sugiere su aplicabilidad.

Fecha: 15/12/2020


 Dr. Roger Vargas Bardeles
 GLAD/0004

.....
 DNI: 07497178

Validación del Modelo de Gestión por Resultados para Mejorar la Calidad de Atención en las entidades de Morales, 2020.

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL: MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS ENTIDADES DE MORALES, 2020

Estimado experto(a): **Dr. Miguel Ángel Valles Coral**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente				X	X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		

7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

Total: 80

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

Nº	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

El modelo no presenta inconsistencias en el desarrollo, se sugiere aplicar

Fecha: 19/12/2020


 Angel Angel Vallejos Doral
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
 DNI: 40810431

Validación del Modelo de Gestión por Resultados para Mejorar de la Calidad de Atención en las entidades de Morales, 2020.

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL: MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS ENTIDADES DE MORALES, 2020

Estimado experto(a): Dr. Washington Torres Flores

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					x
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos				X	

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		

7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

Total: 80

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

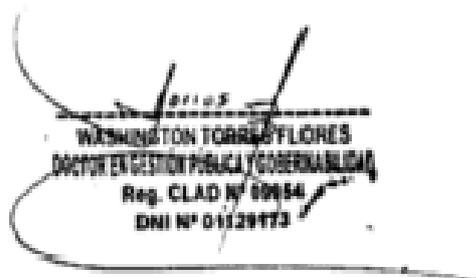
N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

El modelo de gestión no presenta inconsistencias, el sustento es estrictamente Técnico y científico, las actividades son coherentes con las acciones a implementar, Por lo que se aprueba y se sugiere su aplicación.

Fecha: 09/12/2020


 WASHINGTON TORRES FLORES
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNANZA
 Reg. CLAD N° 60654
 DNI N° 01529773

Validación del Modelo de Gestión por Resultados para Mejorar de la Calidad de Atención en las entidades de Morales, 2020.

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL: MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS ENTIDADES DE MORALES, 2020

Estimado experto(a): **Dr. Alfonso Isuiza Pérez**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		

6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

Total: 78

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

LA PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN, ES APLICABLE

Fecha: 09/11/2020



Lic. Alfonso Jesús Pérez
 IBU GESTIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO LOCAL
 CPPN: 9347329

.....
DNI: 01119950

Validación del Modelo de Gestión por Resultados para Mejorar de la Calidad de Atención en las entidades de Morales, 2020.

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL: MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS ENTIDADES DE MORALES, 2020

Estimado experto(a): **Doctor. Reátegui Lozano, Rolando**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico				X	
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		

7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza el "Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades de Morales, 2020" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

Total: 78

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

LA PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS ENTIDADES DE MORALES, 2020. ES APLICABLE.

Fecha: 03/12/2020



Dr. Roberto Páez Lozano

DNI: 06418510

BASE DE DATOS VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

N° DE SUJETOS													Total	Calificación
	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sum fila (t)	
1	2	4	3	3	4	4	3	4	1	2	1	2	33	Regular
2	3	1	3	2	5	5	3	3	1	1	2	1	30	Regular
3	4	4	4	4	1	5	4	3	3	3	3	5	43	Regular
4	3	3	1	4	2	2	3	1	1	1	1	3	25	Malo
5	3	4	4	4	3	4	4	3	1	1	2	2	35	Regular
6	1	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	3	26	Malo
7	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	1	2	30	Regular
8	1	2	3	2	1	4	5	2	2	2	2	5	31	Regular
9	1	2	3	1	1	4	3	1	1	1	1	2	21	Malo
10	3	5	3	3	3	4	1	1	1	1	1	2	28	Malo
11	3	1	1	4	1	2	3	3	1	3	1	3	26	Malo
12	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	42	Regular
13	2	1	3	2	5	5	3	5	5	5	3	4	43	Regular
14	1	2	3	1	1	2	4	1	2	3	2	3	25	Malo
15	5	5	4	3	2	3	1	2	2	2	1	2	32	Regular
16	1	2	3	1	3	2	2	1	3	1	3	1	23	Malo
17	3	1	4	2	3	2	4	1	1	2	1	3	27	Malo
18	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	1	24	Malo
19	3	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4	4	42	Regular
20	1	1	4	3	2	3	1	2	2	2	2	4	27	Malo
21	3	2	3	3	3	4	1	1	1	1	1	2	25	Malo
22	3	2	3	1	2	1	3	2	1	1	3	2	24	Malo
23	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	41	Regular
24	1	3	2	2	2	1	3	2	4	4	3	4	31	Regular
VARIANZA	1.1597	1.6233	0.6667	1.2899	1.25	1.7066	1.1597	1.3542	1.3264	1.3316	1.1597	1.2708		

BASE DE DATOS VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

N° DE SUJETOS	Preguntas/ITEMS																		Total	Calificación
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sum fila (t)	
1	4	3	4	5	5	3	2	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	69	Bueno
2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	62	Regular
3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	3	73	Bueno
4	1	3	1	3	2	4	3	3	1	4	3	3	3	1	1	3	1	1	41	Malo
5	3	4	3	2	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	57	Regular
6	2	3	1	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	42	Malo
7	4	4	3	1	1	3	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	60	Regular
8	3	5	2	5	3	3	3	5	3	3	1	4	5	2	2	5	3	2	59	Regular
9	2	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	1	2	3	1	34	Malo
10	1	1	1	5	3	3	3	1	1	3	3	4	1	1	1	5	3	1	41	Malo
11	4	5	3	1	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	65	Regular
12	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	71	Bueno
13	4	3	5	1	1	3	2	3	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	64	Regular
14	3	4	5	2	3	1	3	1	5	2	1	5	4	5	5	5	5	5	64	Regular
15	3	1	2	4	4	4	5	2	1	3	2	3	1	2	2	4	4	2	49	Regular
16	4	5	3	2	2	4	1	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	65	Regular
17	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	71	Bueno
18	4	3	5	2	1	1	2	3	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	63	Regular
19	3	4	5	5	5	4	4	1	2	1	4	5	4	5	5	5	5	5	72	Bueno
20	3	1	2	2	1	4	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	4	2	38	Malo
21	1	1	1	2	1	3	2	4	3	3	3	4	1	1	1	5	3	1	40	Malo
22	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	69	Bueno
23	1	4	1	3	3	1	3	1	4	1	3	1	4	1	2	3	4	2	42	Malo
24	4	3	5	4	2	3	4	3	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	70	Bueno
25	1	4	2	2	1	4	1	5	2	1	4	2	1	1	3	2	2	3	41	Malo
26	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	4	4	2	38	Malo
27	4	5	3	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	73	Bueno
28	2	4	1	3	2	2	2	1	4	2	3	1	2	1	4	3	4	4	45	Regular
29	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	69	Bueno
30	1	4	2	2	3	1	1	2	1	2	4	2	3	2	2	1	1	2	36	Malo
31	3	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	55	Regular

32	1	1	1	5	3	3	3	1	2	2	3	4	1	1	1	5	3	1	41	Malo
33	4	5	3	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	73	Bueno
34	2	4	1	3	1	4	1	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	60	Regular
35	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	71	Bueno
36	3	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	40	Malo
37	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	4	2	2	41	Malo
38	4	5	3	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	73	Bueno
39	1	4	2	3	3	2	3	2	2	1	3	1	4	1	1	3	2	1	39	Malo
40	2	1	2	4	1	1	2	1	1	4	2	2	1	1	2	4	1	2	34	Malo
41	3	1	3	2	2	1	4	1	3	2	4	1	4	3	2	1	3	2	42	Malo
42	3	1	2	4	4	4	5	1	2	3	2	3	1	2	2	4	4	2	49	Regular
43	3	4	5	1	2	2	1	2	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	61	Regular
44	5	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	57	Regular
45	4	4	5	2	1	3	3	1	2	1	2	5	4	5	5	5	5	5	62	Regular
46	5	1	2	2	2	2	1	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	47	Regular
47	5	4	5	5	5	4	4	2	2	1	2	5	4	5	5	5	5	5	73	Bueno
48	3	1	2	2	1	2	3	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	46	Regular
49	3	4	5	5	5	4	4	2	1	1	2	5	4	5	5	5	5	5	70	Bueno
50	2	1	2	4	1	4	1	3	4	1	2	3	1	2	2	4	4	2	43	Regular
51	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	4	1	2	35	Malo
52	2	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	54	Regular
53	1	2	2	3	4	3	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	37	Malo
54	3	1	2	1	2	1	5	5	1	3	2	3	1	3	1	2	1	1	38	Malo
55	2	1	2	4	1	4	2	1	3	3	1	1	1	2	2	4	3	2	39	Malo
56	3	1	2	1	2	3	1	2	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	42	Malo
57	3	1	2	4	4	4	5	2	2	3	2	3	1	2	2	4	4	2	50	Regular
58	1	2	3	4	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	4	2	2	38	Malo
59	3	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	55	Regular
60	5	1	2	1	1	4	2	2	2	3	2	3	1	2	2	4	4	2	43	Regular
61	3	1	2	4	4	4	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	35	Malo
62	3	1	2	4	4	4	5	3	1	1	2	3	1	2	2	3	4	2	47	Regular
63	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	1	2	2	1	4	2	33	Malo
64	3	1	2	1	4	4	1	2	1	2	4	3	1	2	1	2	1	1	36	Malo
65	5	1	2	4	4	4	5	2	4	2	1	3	1	2	2	3	4	2	51	Regular

66	5	1	2	1	4	4	1	3	1	3	2	3	1	2	2	1	1	2	39	Malo
67	5	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	3	4	2	56	Regular
68	1	3	2	4	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2	2	2	4	2	39	Malo
69	4	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	56	Regular
70	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	32	Malo
71	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	34	Malo
72	2	1	2	4	3	1	2	3	4	3	2	3	1	2	2	1	4	2	42	Malo
73	2	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	39	Malo
74	3	1	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	4	4	2	40	Malo
75	5	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	57	Regular
76	1	1	2	4	1	4	5	1	4	2	2	3	1	2	2	1	4	2	42	Malo
77	3	1	2	4	4	4	5	2	1	3	2	3	1	2	2	4	4	2	49	Regular
78	4	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	56	Regular
79	4	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	1	2	35	Malo
80	2	1	2	4	1	2	1	1	2	3	3	3	1	2	2	2	4	2	38	Malo
81	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1	37	Malo
82	1	2	2	3	4	5	2	2	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	38	Malo
83	3	1	2	1	4	4	2	5	1	3	2	3	1	2	2	1	1	2	40	Malo
84	3	1	2	1	1	1	5	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4	2	39	Malo
85	3	1	2	2	3	2	1	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	46	Regular
86	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	35	Malo
87	5	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	57	Regular
88	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	37	Malo
89	1	1	2	4	1	4	5	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	2	42	Malo
90	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	1	2	2	4	4	2	39	Malo
91	4	1	2	1	4	1	3	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	48	Regular
92	4	1	2	1	4	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	36	Malo
93	2	1	2	2	1	4	1	5	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	34	Malo
94	2	1	2	4	4	4	5	2	2	3	2	3	1	2	2	4	4	2	49	Regular
95	2	1	2	4	1	4	2	1	4	3	3	3	1	2	2	1	4	2	42	Malo
96	2	1	2	4	4	4	5	3	2	1	3	3	1	2	2	4	4	2	49	Regular
97	2	1	2	4	2	4	3	1	4	3	1	3	1	2	2	4	4	2	45	Regular
98	1	1	2	4	4	2	3	1	4	3	2	3	1	2	2	2	4	2	43	Regular
99	5	1	2	1	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	1	3	3	1	41	Malo

100	4	1	2	2	3	1	4	2	4	1	2	3	1	2	2	2	4	2	42	Malo
101	1	1	2	4	1	1	2	4	4	3	3	3	1	2	2	4	4	2	44	Regular
102	3	1	2	1	4	4	1	3	4	3	2	3	1	2	2	1	4	2	43	Regular
103	3	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	1	2	37	Malo
104	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	2	1	38	Malo
105	1	1	2	4	1	4	1	3	2	3	2	3	1	2	2	4	2	2	40	Malo
106	3	1	2	4	4	1	3	2	1	3	2	3	1	2	2	1	1	2	38	Malo
107	3	1	2	1	4	2	1	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	46	Regular
108	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	37	Malo
109	3	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	55	Regular
110	1	2	2	1	4	2	5	1	2	3	2	3	1	2	2	4	2	2	41	Malo
111	2	1	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	54	Regular
112	4	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	4	2	2	37	Malo
113	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	52	Regular
114	1	1	2	4	4	4	5	2	3	2	1	3	1	2	2	4	4	2	47	Regular
115	1	2	3	2	1	1	2	2	4	3	2	3	1	2	2	2	4	2	39	Malo
116	4	3	2	1	4	1	2	1	3	2	1	1	2	3	1	2	3	1	37	Malo
117	3	1	3	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	56	Regular
118	2	3	2	1	3	2	5	1	3	1	2	4	1	2	1	3	3	1	40	Malo
119	5	1	3	2	1	1	2	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	47	Regular
120	1	1	4	3	2	3	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	3	2	38	Malo
121	4	1	2	2	4	1	1	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	47	Regular
122	3	1	1	4	2	3	2	2	3	3	1	3	1	3	2	1	3	2	40	Malo
123	1	1	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	41	Malo
124	3	1	3	1	4	3	2	3	4	3	2	1	1	2	2	2	4	2	43	Regular
125	1	1	3	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	54	Regular
126	2	1	4	2	2	3	4	1	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	42	Malo
127	3	1	4	4	4	4	5	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	57	Regular
128	3	1	3	1	2	3	2	5	4	3	2	3	1	2	2	4	4	2	47	Regular
VARIANZA	1.49	1.763	1.01	1.777	1.746	1.455	1.907	2.397	1.308	0.78	1.125	1.189	1.709	0.991	1.056	1.823	1.235	1.056		