



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial
de Ferreñafe, durante el periodo 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Manayay Valdera, Diana Iris (ORCID: 0000-0003-1093-9372)

ASESOR:

Mag. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Díos por su sostén en las vicisitudes de la vida y por la sabiduría que me brinda en la toma de deciciones.

A mi esposo e hija, quienes son mi fuente de inspiración y aliento diario en diversas etapas de mi vida.

Diana Manayay

Agradecimiento

La presente investigación es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente han participado diversas personas, empero quisiera resaltar mi agradecimiento a:

Agradecer a los directivos de la Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, quienes concedieron la autorización para la aplicación de esta investigación. Así mismo a los funcionarios pública de este recinto edil y representantes de juntas vecinales, quienes aun a pesar de sus múltiples ocupaciones, separaron unos minutos de su tiempo para responder cada pregunta de forma pertinente.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejos, al asesor del curso, por su soporte profesional en el proceso de elaboración de esta investigación, sus oportunas intervenciones y correcciones han enriquecido este trabajo.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de gestión pública	24
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de eficiencia de los servicios públicos ...	25
Tabla 3. Valoración de gestión pública y calidad de servicios	30
Tabla 4. Valoración de gestión pública por dimensiones	32
Tabla 5. Valoración de calidad de servicio por dimensiones	33
Tabla 6. Valoración de la calidad en las variables de gestión pública y calidad de servicio	34
Tabla 7. Prueba de Normalidad	36
Tabla 8. Cálculo de correlación de Spearman	36

Índice de figuras

Figura 1. Valoración de gestión pública y calidad de servicios	31
Figura 2. Valoración de gestión pública por dimensiones	32
Figura 3. Valoración de calidad de servicio por dimensiones	33
Figura 4. Valoración de la calidad en las variables de gestión pública y calidad de servicio	35

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo comparar las valoraciones de gestión pública y calidad de servicio en los representantes de unidades vecinales y trabajadores ediles de la municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2021; usando una metodología cuantitativa de diseño no experimental descriptivo – comparativo, se aplicó muestra censal conformada por 44 participantes, de los cuales 32 fueron servidores públicos y 12 representantes de unidades vecinales y se hizo uso como instrumentos de medición dos cuestionarios. Teniendo como resultados que existe similitud en las valoraciones para gestión pública, el 53% en funcionarios públicos y el 56% representantes de unidades vecinales la ubican en una categoría buena. Empero para la variable de calidad de servicio se expresan diferentes valoraciones, el 80% en funcionarios públicos, la ubica en una categoría buena – excelente, pero el 51% en representantes de unidades vecinales la percibe como regular – deficiente. En conclusión, la significancia bilateral fue igual a 0,013, por lo cual se acepta la hipótesis alterna, indicando que ambas variables tienen una valoración buena.

Palabras claves: Gestión pública, calidad de servicio, valoración, representantes de unidades vecinales y trabajadores municipales.

ABSTRACT

The objective of this research was to compare the assessments of public management and quality of service in the representatives of neighborhood units and municipal workers of the Provincial Municipality of Ferreñafe, 2021; Using a quantitative methodology of non-experimental descriptive-comparative design, a census sample made up of 44 participants was applied, of which 32 were public servants and 12 were representatives of neighborhood units, and two questionnaires were used as measurement instruments. Taking as results that there is similarity in the evaluations for public management, 53% in public officials and 56% representatives of neighborhood units place it in a good category. However, for the variable of quality of service, different evaluations are expressed, 80% in public officials place it in a good category - excellent, but 51% in representatives of neighborhood units perceive it as fair - poor. In conclusion, the bilateral significance was equal to 0.013, therefore the alternative hypothesis is accepted, indicating that both variables have a good evaluation.

Keywords: Public management, quality of service, assessment, representatives of neighborhood units and municipal workers.

I. INTRODUCCIÓN

El siglo XXI ha enmarcado a las personas en cambios constantes en pro de mejora en sus vidas como seres humanos; desde realizar las compras habituales por aplicativos electrónicos, obtener trabajo como influencer, hasta el derecho de tener libertad de contraer matrimonio vía online. Lo constante en las expresiones mencionadas, es cambio; palabra que no está excluida en la Gestión Pública. Desde ya hace algunos años se observa el interés por optimizar la administración pública, por ello se aprobó el decreto de Ley N° 27658 – Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado, así mismo también se han desarrollado herramientas y diversas técnicas con el propósito de mejorar y/o solucionar las dificultades que se presentan dentro del servicio público.

En la actualidad se habla de nuevas dinámicas en la Gestión Pública, en donde la agenda política por parte del estado, se establece a partir de las necesidades que presenta la sociedad civil (Breser Pereira, 1998); del mismo modo se evidencia la urgencia de creación de espacios donde la ciudadanía puedan emitir sus opiniones, esto como consecuencia del descontento por parte de la población hacia la democracia representativa – políticos y parlamentarios, a su vez ello ha generado que se abran nuevos escenarios de opinión pública, tales como las plataformas digitales y medios masivos de comunicación (Jürgen Habermas, 1994)

A nivel Internacional en un estudio realizado en las Municipalidades de Ecuador, encontró que estas, se enfocan en la medición de la gestión, basados por indicadores, dejando de lado la satisfacción de sus ciudadanos (Cobeña Andrade, 2016). Estos hallazgos nos conllevan a acentuar la posición del olvido y/o descuido al brindar calidad en los servicios públicos a la ciudadanía.

Por otro lado, en Perú las Municipalidades en los últimos años han acrecentado sus recursos, esto está asociado al desarrollo local de cada entidad, cabe resaltar que este crecimiento es asimétrico y está regido bajo la noción de desarrollo local (Instituto de Estudio Peruano, 2014). Dentro de este enmarque se puede decir que la calidad respecto a los servicios públicos ha tomado realce; por ello en la actualidad se dice que los ciudadanos ya no son administrados como en años pasados, donde solo se limitaban a aceptar cada decisión e intervención por parte de los funcionarios públicos, esta figura es un proceder que ha quedado obsoleto para dar pase a los ciudadanos con tonalidad de clientes, los cuales exigen calidad en todos los procesos de la gestión pública (Gadea y López, 2000).

Sin embargo, aún con la normativa dada, y con los avances dentro del marco democrático, se sigue evidenciando insatisfacción de la población, respecto a la calidad del servicio que se ofrece en las municipalidades; estos inconvenientes se presentan desde la extensión de solución de algún trámite, hasta el trato y/o direccionamiento que se le brinda desde que ingresa al recinto edil, este es un problema macro en las distintas municipalidades del país, por lo cual en esta investigación se comparó la valoración que tienen de la gestión pública y de la calidad del servicio los trabajadores municipales y los representantes de unidades vecinales. Pues, si no se presta atención a esta disyuntiva puede dar lugar a la pérdida de credibilidad en los funcionarios públicos, a su vez se intensificará negativamente el valor público por parte de la ciudadanía hacia la gestión actual, por ende, se pueden presentar marchas y/o protestas por parte de la población.

En conclusión, se comparó la valoración que tienen los funcionarios públicos de la municipalidad de la provincia de Ferreñafe y representantes de unidades vecinales acerca de la gestión pública y la calidad de servicio que se brinda en la municipalidad de Ferreñafe, con la finalidad de dar a conocer puntos convergentes los cuales pueden ser aprovechados para seguir fomentando una

adecuada gestión pública con calidad en sus servicios y así también los puntos divergente, en los cuales se pueda plantear posteriormente programas y/o acciones de intervención, en donde tanto los servidores públicos y pobladores sean actores primordiales en pro de su comunidad.

Ante lo expuesto en los párrafos preliminares, se plantea como problema general ¿Qué diferencias existe entre la valoración sobre gestión pública y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los representantes de juntas vecinales? Y se propone buscar absolver los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los representantes de juntas vecinales, respecto a las dimensiones de economía, calidad, eficiencia y eficacia de la gestión pública?, ¿Cuál es la valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los representantes de juntas vecinales, respecto a la calidad técnica, calidad funcional y elementos generales de la calidad de servicio? y ¿Qué valoración brindan a la dimensión de calidad de la gestión pública y la dimensión de calidad funcional, los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los representantes de juntas vecinales?

Por otro lado, la justificación práctica de esta investigación, se refleja en la necesidad de identificar la administración respecto a los procedimientos implementados por el área de servicios públicos y sociales, así mismo conocer la calidad de estos, respecto al tipo de atención, el tiempo en el cual se ejecutan, empero también, en conocer las deficiencias dentro de estos servicios y a partir de esta generalidad optimizar la asistencia que se le brinda a la comunidad de Ferreñafe.

Concerniente al plano teórico se ha ampliado el número de investigaciones y se proporcionó mayor conocimiento de la variable gestión pública a distintos alumnos de educación superior. Este es un tema explorado con reincidencia en

lugares territoriales urbanos, por ello con la presente investigación se ha brindado aporte al exponer resultados en el sector rural, fragmento que cuenta con menores recursos económicos, evidencia limitaciones tecnológicas, condiciones precarias respecto al ámbito de salud, educativo y menor oportunidades de empleabilidad.

Respecto a la justificación metodológica, esta se realizó de forma ordenada y sistematizada, con el propósito de lograr los objetivos planteados, para lo cual se empleó instrumentos y técnicas de investigación cuantitativa, orientadas al entendimiento y análisis comparativo entre las dos variables de investigación.

Por otro lado, se planteó la siguiente hipótesis general: H_i : La valoración de la gestión pública y la calidad de servicio, que expresan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los representantes de juntas vecinales es buena, muy buena o excelente. H_o : La valoración de la gestión pública y la calidad de servicio, que expresan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los representantes de juntas vecinales, es regular o deficiente. Y como hipótesis específicas H_1 : Al comparar la valoración de las dimensiones de economía, calidad, eficiencia y eficacia de la gestión pública entre los servidores municipales y representantes de juntas vecinales, la ubican en un nivel regular o deficiente H_2 : Al comparar la valoración de los servidores públicos y representantes municipales respecto a la calidad técnica, calidad funcional y elementos generales de la calidad de servicio, la ubican en una categoría buena, muy buena o excelente. H_3 : Al comparar la valoración que brindan los servidores públicos y representantes vecinales respecto a la dimensión de calidad de la gestión pública y la dimensión de calidad funcional, la ubican en una categoría buena, muy buena o excelente.

Esta investigación presentó el siguiente objetivo general, comparar la valoración sobre gestión pública y la calidad de servicio en los servidores públicos de la

Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los representantes de juntas vecinales. Así también se considera objetivos específicos: identificar la valoración sobre gestión pública en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los representantes de juntas vecinales. Identificar la valoración de la calidad de servicio en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los representantes de juntas vecinales. Y Comparar la valoración que tienen los servidores públicos y representantes vecinales respecto a la dimensión de calidad de la gestión pública y la dimensión de calidad funcional.

II. MARCO TEÓRICO

Para efectos de la presente investigación se optó por revisar trabajos previos a nivel internacional en donde Morales Cano (2018), mencionó la relación entre el control interno y la gestión administrativa, siendo investigación de tipo correlacional, en la cual la población estuvo conformada por 70 empleados, en donde no se aplicó ningún muestreo, se consideró a toda la población haciendo uso de un censo; sin embargo, solo 36 hicieron la entrega de la encuesta de forma completa. Se usó como instrumento dos cuestionarios, basados en la escala de Likert. En donde concluyó que el contexto de control, vincula a los colaboradores con la institución, esto indica que los servidores públicos son importantes en la planeación estratégica, obteniéndose una adecuada gestión administrativa en los diversos procesos de información, creando un ambiente favorable respecto a la moral de sus trabajadores. También se obtuvo que, a mayor información y comunicación, se optimiza la gestión administrativa, esto conlleva a que el personal asuma sus responsabilidades y de este modo se mejora la gestión administrativa del municipio.

Suarez y Sánchez (2018), mencionaron las prácticas de gestión y sustentabilidad económica y ética, en la cual buscaron diagnosticar la efectividad en los procesos y procedimientos de la gestión en tres municipios: Ciénaga de Oro, San Pelayo y Pamplona de Colombia; realizando un estudio

cuantitativo descriptivo no experimental; respecto a los instrumentos se optó por archivos documentales, también se aplicó entrevistas con preguntas mixtas, dirigidas a representantes destacados de la comunidad y funcionarios de la municipalidad. En total se aplicaron cinco entrevistas a dirigentes de comunidad y cinco a funcionarios en cada sede territorial. Concluyendo que existen dos percepciones opuestas de la gestión administrativa. Una visión es reflejada por los funcionarios, donde se manifiesta que los procesos de participación social y gestión sobre las acciones de entidad municipal es óptimo. Por el contrario, está la percepción de los ciudadanos, la cual es desaprobación, ya que discurre que los procesos de la gestión municipal no satisfacen sus necesidades de información, concertación y participación; también se determinó que se debe de incentivar la participación de forma activa de la comunidad, generando destrezas que permitan a los habitantes conocer sus deberes y sus derechos, así también generar conciencia de cultura ambiental.

Orellana et al. (2012), investigaron la gestión urbana municipal con el modelo en competencia, siguiendo una metodología cualitativa de carácter exploratorio descriptivo; la población estuvo compuesta por 31 actores destacados en materia de gestión urbana municipal, los cuales se dividieron en cuatro categorías: empresarial (inmobiliarios e inversionistas privados), académicos (investigadores y docentes), sociedad civil (defensores y promotores) y gobierno (directivos del sector público), la muestra fue intencional según sujetos de tipo. Aquí se hizo uso de tres modelos de competencias: prestador de servicios, en donde la ciudadanía se percibe como cliente sin participación relevante de la sociedad; promotor, en donde el municipio toma decisiones de la inversión privada de forma directa e indirecta, sin la participación de la comunidad y participativo, en donde la sociedad tiene un rol activo. Y en la cual se concluyó que cualquiera fuera el modelo que adopten, los municipios se ven forzados a hacer que sus zonas sean lugares atractivos de modo tal que logren captar inversión pública y privada. Esto se logra según la autonomía y los recursos con los cuales se cuenta.

Además, existen autores que han realizados estudios acerca de la variable en el ámbito nacional, es así que Travezaño Santos (2018), estudió los nuevos enfoques de la administración y la relación con el rendimiento de la gestión pública de los regidores. Con diseño no experimental de tipo cuantitativo y cualitativo, de alcance exploratorio. Teniendo como población 23 regidores de tres municipalidades: Pasco, Yanacancha y Huariaca, pertenecientes a la región Pasco, y siguió un muestreo no probabilístico de tipo causal o accidental conformada por 19 personas. Usando como instrumentos, encuesta a regidores, entrevista, observación y documentación. Determinando que el enfoque de administración sí influye en las mejoras de gestión en los municipios, estimulando a la población ser más activa y participativa, además se reconoce que es importante la formación académica de los regidores, así se asegura un mejor desempeño en cuanto a sus funciones, logrando mejorar el desarrollo local y se recomienda a la institución mejorar su capacidad competitiva adaptándose a la realidad social local que viven e implementar un nuevo enfoque que genere mayor resultados.

Carranza Campos (2017), investigó como el fortalecimiento del servicio civil mejora la calidad de servicio a la ciudadanía. Su población y a su vez también la muestra la conformó dos segmentos, la primera por 20 directivos de la municipalidad y la segunda por 15 representantes de la comunidad; desarrollando un estudio tipo deductivo inductivo. Utilizando el instrumento como cuestionario, el cual se aplicó a ambas muestras. Llegando a la conclusión que el fortalecer el servicio civil brindado, interviene óptimamente en la calidad que se brinda en el servicio público, las estrategias de los recursos humanos, el organizar la demanda laboral, el gestionar el empleo, mejora el rendimiento, las compensaciones que se brinden, los entrenamientos o capacitaciones, así como el gestionar las relaciones interpersonales, se evidencian de manera regular dentro de la municipalidad., lo cual repercute en el servicio que brindan los servidores públicos, ya que también se da de forma regular y es así como lo

perciben los usuarios. Referente a la variable Fortalecimiento del Servicio Civil, expuso que las medidas efectuadas en la entidad no son eficientes ni pertinentes. Respecto a la variable Calidad del Servicio Público, demuestra que los servicios ofrecidos a la población no satisfacen oportunamente sus expectativas, ni certifican una adecuada imagen institucional, ni credibilidad y tampoco responsabilidad.

Briceño Vega (2016), estudió como la gestión municipal influye en la calidad del servicio público. El diseño fue de tipo deductivo – inductivo. Se tomó en cuenta dos poblaciones, siendo a su vez su muestra, dieciocho servidores públicos y quince representantes de la comuna, a quienes se les aplico encuesta. A su vez revisó documentación como presupuestos de la municipalidad, ejecución de ingresos, egresos y planillas concernientes de los dos últimos años. Y concluyó que la gestión de la municipalidad si influye de forma directa y restringida en la calidad del servicio público; se evidencia que los distintos recursos no son optimizados, lo que repercute en la limitación en la calidad y cobertura que se brinda a través de los servicios al ciudadano. En la variable calidad del servicio público, tres dimensiones se instituyen como debilidades: deficiente suministro de agua potable y alcantarillado, trámites administrativos lentos e insuficiente supervisión del alumbrado público, lo que concibió que los ciudadanos se sientan insatisfechos con los servicios que se le brinda. Así también, las dimensiones apoyo comunal y tecnología, intervienen prósperamente en la variable calidad del servicio público, las cuales son control del mercado, limpieza pública, mantenimiento de las áreas verdes, seguridad pública y socio ambiental.

Dentro del entorno local se han ejecutado investigaciones, tal es el caso de Soberon Risco (2019) quien analizó las auditorias de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública. Desarrollando en este estudio el diseño experimental descriptivo de método científico. Respecto a la población se constituyeron a los procesos de selección de dos unidades orgánicas: Oficina

regional de Administración y Oficina Regional de Infraestructura, usando una muestra no probabilística, tomando los procesos de selección de bienes y servicios de los años 2016 y 2017. Como instrumento se realizó fichas textuales, fichas bibliográficas, observación directa y análisis documental. En la cual determinó que el Gobierno Regional ha ejecutado procesos de selección de bienes y servicios, e implemento oportunamente planes y programas que aseguraron la ejecución de las operaciones realizadas dentro de la institución, e indicando que un factor indispensable para obtener estos resultados, es la participación activa e iniciativa de los servidores públicos en la exposición de alternativas de mejora en el desempeño de sus funciones.

Chero Salvador (2018), centro su estudio en proponer un modelo de gestión pública privada para la atención de viviendas de beneficio social en un sector rural. Teniendo el carácter de su investigación cuantitativo, de tipo no experimental con alcance descriptivo propositivo. Teniendo como población el total de los pobladores rural del distrito de Morrope: 31,311 habitantes, siendo la muestra probabilística con población finita, considerando a 76 viviendas del sector. El instrumento usado fue una encuesta breve de quince preguntas con escala de Likert, así también análisis de documentos. Concluyendo que existe necesidad de vivienda de interés social, a partir del hacinamiento existente y la carencia de los servicios básicos. Por ello se debe seguir un modelo de gestión público privada que garantice la accesibilidad a la opción de vivienda y en el caso de viviendas ya consolidadas, el acceso a ampliaciones, mejoramiento y refacciones.

Arteaga y Saavedra (2018), investigaron como mejorar los niveles de eficacia y eficiencia en la gestión pública en el marco municipal, siguiendo un diseño de investigación descriptivo transversal, la población está representada por los procesos misionales u operativos documentados en el TUPA y la muestra intencionada, representada por el proceso operativo o misional de mayor prioridad para la ciudadanía. En este estudio se consideró el proceso de

operatividad de Limpieza Pública como prioridad. Concluyendo que la gestión por procesos, permite visualizar de forma horizontal a la institución, exponiendo que el actual enfoque funcional presenta deficiencias y carencias, pues prima el individualismo en los servidores públicos, el cual se traduce en un deficiente servicio al ciudadano, quienes expresan su malestar a través de denuncias a entidades del estado. Determinando que es necesario un cambio de gestión administrativa, enfocando la gestión por procesos, apoyada con mejoras en las redes de coordinación con instituciones y sostenida con tecnología que haga efectiva la comunicación de los cambios y sus implicancias.

El termino Gestión Pública se ha desplegado en los últimos años como antagónico, o también como sustituto o sinónimo de Administración Pública, se confunden en demasía ambos términos, al punto que se llega a pensar que la administración y gestión son lo mismo. Empero ha surgido interés tanto en artículos, libros e investigaciones el señalar y diferenciar los términos.

Es así que Vegas (2017) contextualizó a la gestión pública como la acción política y gerencial del gobierno, soportada por técnicas modernas de administración, siendo su finalidad la apertura de espacios de conciencia social entre la ciudadanía y el gobierno para el diseño conjunto de la localidad, así como orientar sus capacidades y estrategias en pro de una calidad de vida en armonía con el ecosistema local (p.17).

Aibar (2003) indica que son el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, que se encuentran enmarcados por las políticas gubernamentales determinadas por el Poder Ejecutivo. Es decir, la Gestión Publica hace uso de diferentes medios y/o mecanismos en toma de decisiones para: 1. La asignación y distribución de los recursos públicos, 2. La coordinación y estimulación de los servidores públicos, con el objeto de obtener un fin colectivo.

Por otra parte, cabe mencionar que la Gestión Pública ha evolucionado a lo largo de los años y más aún en esta era de globalización. Ello remonta a un modelo de tipo Burocrático dado entre los años 50 y 60 en donde se buscaba la eficiencia y para lograrla se despersonalizaba la gestión; en esta época las personas se limitaban al cumplimiento de las demandas según la institución les contemplaba, el eje principal presentaba una línea de obligación y no por la misión. (Díaz y Xifrá, 2005).

Este era un modelo en el cual el interés público era definido por expertos, en donde se tendía a la especificación mínima de las funciones a realizar, implantando en los servidores públicos la responsabilidad de seguir las reglas y los diversos procedimientos, para ello se ejercía el control, dando mayor relevancia a la eficiencia en cuanto a productividad, sin tener en cuenta la calidad de lo realizado.

Después de esta etapa aparece el modelo Post Burocrático, dando énfasis al beneficio que distingue la sociedad por el accionar de los servidores públicos, en donde los resultados se evalúan en función de cambios en las escalas que se ejecutan en el entorno interno y externo de la entidad pública. Empero el desarrollo normativo sigue vigente, pero su atención es direccionada a la ejecución, más que el apego a las normas. Por ello en su agenda, estipulaba temas de incentivo al talento y ejecución, estándares de desempeño y calidad, entre otros. (Díaz y Xifrá, 2005).

Es decir, en este modelo se asocia los resultados con la valoración que brinda los ciudadanos por un servicio brindado. En cuanto a los servidores públicos se estimula a la identificación con la misión de la institución, por ende, procura calidad y valor en el desempeño de sus ocupaciones, cuidando de entender las normas y de aplicarlas dignamente. Aquí también se incentiva a la mejora de los procesos, identificando y resolviendo los problemas, fomentando el

accionar colectivo, ofreciendo incentivos, al analizar y evaluar resultados, valiéndose de la retroalimentación.

Luego aparece el modelo de la Nueva Gestión Pública – NGP, buscando prioriza las necesidades de los habitantes mediante una Gestión Pública eficaz y eficiente. Desarrollando los servicios de sistema de control, los cuales deben de garantizar la transparencia en los diferentes procesos, en la elección de planes, así también en los resultados y en la participación ciudadana. (Gonzáles y Ricardo, 2010).

Esta NGP, está establecida por la formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión, la creación del valor público y el mejoramiento de las macroeconomías, pero sobre todo la búsqueda por la equidad social.

A consecuencia de este nuevo modelo, se puede mencionar la gestión Pública por Resultados GpR, que es un modelo estratégico de índole político y técnico, y tiene como fundamento el estado contractual, es decir de la vinculación entre la sociedad y el gobierno, en donde ambos acuerdan y esperan resultados concretos, esto se logrará con el accionar del gobierno y se espera que influya en la sociedad, lo cual creará un valor público. (González y Páramo, 1996)

En Perú se estableció la Ley de Modernización de la Gestión del Estado – LEY Nº 27658, la misma que fue modificada con el Decreto Legislativo Nº 1446, teniendo como principales acciones: Cierre de brechas, apoyada en la mejora de calidad respecto a la prestación de bienes y servicios. Promover la concertación entre la ciudadanía y las fuerzas políticas a fin de diseñar una visión compartida, la descentralización, para ello se busca fortalecer los Gobiernos Locales y Regionales; así como generar mayor eficacia y eficiencia en la obtención de objetivos y en el uso de los recursos del Estado.

El siguiente aspecto trata de los procesos de la Gestión Pública, que son un conjunto de concepciones. Instrumentos, tecnologías y principios que sustentan, orientan y ponen en práctica las disposiciones del gobierno, en el marco de un ciclo ordenado y el cual debe de ser secuencial para proveer servicios públicos que contribuyan a la producción de oportunidades y que impulsen el avance del país de manera armoniosa y articulada. (Alfaro Limaya, 2013).

Estos procesos se fundamentan en principios, los cuales son razones y cánones que cimientan y presiden el pensamiento y la conducta que debe de direccionar al estado, a sus funcionarios y también a los servidores públicos que cumplan sus competencias y facultades. Entre los cuales tenemos: Principio de Legalidad, el cual tiene un carácter estratégico, porque se confiere a la administración pública al servicio de la población. Por ello se establece que las diversas autoridades, así como los funcionarios y todos los servidores del estado están sometidas a las normas del ordenamiento jurídico de la gestión pública; Principio de Servicio al Ciudadano, la cual enfatiza que las acciones gubernamentales están al servicio de ciudadanía, con el objeto de responder a sus necesidades y el interés general de la nación, y se debe de asegurar que accionar se realice con eficiencia, eficacia, simplicidad, sostenibilidad, veracidad, continuidad, prevención, celeridad y rindiendo cuentas oportunamente; Principio de Inclusión y Equidad, el cual promueve incorporar económicamente, socialmente, políticamente y culturalmente a grupos sociales excluidos, vulnerables, así como personas con discapacidad de cualquier tipo que afecte o limite su ejercicio y contribución activa en la sociedad; Principio de Participación y Transparencia, toda persona con nacionalidad peruana tiene el derecho a cuidar, vigilar y ser participe activo en la gestión del Poder Ejecutivo, conforme a lo establecido por la ley. Ante ello las entidades del estado deben de actuar y asegurarse que todas personas tengan acceso a información. (Alfaro Limaya, 2013); Principio de Integración – Organización – Cooperación, aquí se debe de organizar de manera jerarquizada y descentralizada sobre las

funciones y competencias, demarcando sus funciones en el marco de las leyes, buscando evitar duplicar y superponer el trabajo. Además, debe de regir la coordinación y cooperación en el sector intersectorial e intergubernamental, siendo esta de forma consecuente y permanente. Y por último el Principio de Competencia, en la cual los tres niveles de gobierno ponen en praxis sus competencias inherentes a cada uno de ellos, emanando respeto y realizando acciones compartidas complementarias si fuere necesario. (Carbonell, 2001).

La gestión Pública también presenta un ciclo, pues las entidades públicas para cumplir oportunamente con sus metas, encargos y la provisión de servicios públicos, deben de proceder de manera ordenada y secuencial, logrando así resultados sean efectivos. (Álean Pico, 2006).

Este ciclo comprende las fases: 1.- Planeamiento, en donde se implementan programas, estrategias y proyectos que direccionen el accionar de la gestión pública y la hagan sostenible en el tiempo. 2.- Normativa y reguladora, que es la implementación de normas que regularizan las relaciones de las instituciones, de los servidores públicos y de los ciudadanos. 3.- Directiva y ejecutora, en donde se ejecuta las acciones especificadas en la misión de la institución, teniendo en cuenta y coordinando los recursos humanos y sus capacidades, así como utilizar de manera eficiente los recursos financieros y los activos. 4.- Supervisión, control y evaluación, que es monitorear las acciones realizadas en el marco de la gestión pública, teniendo en cuenta se cumplan los indicadores estipulados, y evaluar la calidad que se brinda en los servicios (Álean Pico, 2006).

Dentro de la gestión pública se configuran dimensiones, las cuales son: eficacia, que según Bonnefoy y Armijo (2005) nos dice que “Mide el nivel de ejecución de los propósitos o resultados de la entidad, planes y proyectos sin tomar en cuenta la utilización de los recursos. Donde los propósitos deben de estar claramente determinado” (p. 34); eficiencia, en donde Bonnefoy y Armijo (2005)

indica que “Identifica el vínculo entre dos mediciones, el bien producido o refiere la vinculación entre dos dimensiones, la producción de un bien o servicio y los gastos (bienes, financieros y humanos) usados para su producción. O también se puede definir como las prestaciones de servicio con el mínimo cantidad de recursos” (p. 34); economía, en la cual Bonnefoy y Armijo (2005) refieren que es “el cumplimiento de los propósitos de una entidad, está en función de la economía. La administración de los fondos estatales en encargo de alguna entidad debe de ser administración consiente y eficiente de fondos de caja, ejecución del dinero presupuestal, y los modos responsables del manejo de los patrimonios institucionales. Uno de los indicadores de la economía es el autofinanciamiento y la ejecución de la misma de acuerdo con la periodicidad programada, y recuperación de las deudas y otros pasivos” (p. 35-36); y calidad (La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores [INTOSAI], 2009) indica que “son los estándares que respondan a las necesidades de la población, las cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características, técnicas o satisfacción” (p. 44).

Por otro lado, en el Perú existen tres niveles de gobiernos, en primera instancia el gobierno nacional, el cual tiene entre sus principales funciones el establecimiento y supervisión de las políticas públicas, las cuales al establecerse deben de ser cumplidas obligatoriamente por todas las entidades del sector público y los demás niveles de gobierno. En segunda instancia los gobiernos regionales, que tiene como cargo promover el desarrollo y la economía de su jurisdicción, enfocados en actividades diversas que impulsen inversiones y en brindar los servicios públicos de calidad a la ciudadanía, englobando las directrices nacionales y locales. En tercera instancia encontramos a los gobiernos locales, quienes deben de tomar en cuenta las políticas públicas nacionales, regionales y adaptarlas a su realidad local. (Ramírez Gallegos, 2008).

Partiendo de la premisa anterior, se abordará la gestión dentro de las Municipalidades en el Perú, entonces podemos conceptualizar a la gestión municipal como la institución que organiza y maneja diversos recursos, los cuales pueden ser financieros, humanos, organizativos y técnicos, y proporcionar a la población de su jurisdicción satisfacción, respecto a sus necesidades sean estas individuales y/o colectivas. (Navarro Gárete, 2009).

La gestión municipal tiene un tenor político, pues actúan grupos que representan intereses tanto individuales como colectivos, los cuales desempeñan diferentes funciones en los procesos de toma de decisión. Por ello la gestión municipal tiene la capacidad de negociar decisiones y resolver conflictos dentro de su jurisdicción. (Navarro Gárete, 2009).

Ante lo expuesto anteriormente, se debe de tomar al municipio como una persona jurídica que tiene derecho público, la cual tiene una administración autónoma propia y sometido bajo un orden jurídico específico, teniendo la finalidad de lograr el orden público, y facilitar los servicios públicos para atender las necesidades de los ciudadanos de su localidad.

El municipio desarrolla actividades diversas, las cuales con: servicios públicos, obra pública función pública. En esta investigación se dará énfasis al servicio público, que es una actividad técnica que se presenta de forma directa e indirecta; la cual ha sido creada para asegurar de forma permanente la satisfacción de una necesidad de interés colectivo. (Quiroga Leos).

Cabe resaltar que cada municipio de acuerdo a sus condiciones territoriales y de acuerdo a su capacidad socioeconómica, administrativas y financiera, brinda los siguientes servicios: 1- Agua Potable y Alcantarillado, en donde la función es brindar la instalación y mantenimiento a las redes de agua; 2.- Alumbrado Público, y su función es garantizar la iluminación por medio de la energía eléctrica u otro medio. 3.- Limpieza, cuya responsabilidad engloba la

recolección y destino de la basura y residuos sólidos.; 4.- Mercados y Centros de Abasto, que se encargan de abastecer, organizar y prever el funcionamiento de espacios adecuados para la comercialización de madera y servicios; 5.- Parques y Jardines Panteones, a través de acciones como lineamientos, construcción, ampliación, mantenimiento tanto de las vías públicas como los centros de esparcimientos y áreas verdes, 6.-Cementerios, Seguridad Pública y de Tránsito, que tiene como finalidad regular el orden público, tránsito vehicular y peatonal, 7.- Transporte, ,mediante el cual se instituyen rutas de transporte. (Castillo Maza, 2004).

Así también según Quiroga Leos, estos servicios públicos se clasifican en: A) Servicios Básicos, enmarcando el drenaje y alcantarillado, agua potable, calles y alumbrado público. B) Servicios Básicos Complementarios, en los que se considera a la limpieza, centrales y mercados de abasto, cementerios y educación. C) Servicios de Seguridad, abracando la seguridad pública, tránsito y bomberos. D) Servicios de Protección a la Comunidad y Bienestar Social, en los que se encuentran protección contra la contaminación, servicios de salud, prevención de accidentes, comunicación social, patrimonio histórico, artístico, cultural y acción deportiva.

Empero al hablar de los diversos servicios que se brindan en el recinto edil, también debemos mencionar a la calidad con la cual se imparte. La palabra calidad es muy compleja para poder conceptualizarla, ya que las personas la consideran según su perspectiva individual. Básicamente se habla de tres perspectivas: la primera con postura en el juicio, en la cual los consumidores la asocian a la excelencia, el apego a normas inflexibles, pero sobre todo el alcance de grandes logros o metas; la segunda con postura en el producto, ya que esta apreciación puede ser variante, debido a las diferencias o características del producto que se esté evaluando y la tercera con postura al usuario, y esta generalmente normada por lo que quiere el ciudadano o cliente (Evans y Lindsay, 2008). El párrafo anterior nos brinda un panorama general

de cómo se percibe o como visualiza la palabra calidad, determinada bajo varios matices y según en el escenario en donde se esté valorando.

Sin embargo, debemos de delimitar esta palabra en calidad de los servicios, que también es diferenciada por autores, algunos hacen referencia que se refiere a cualquier característica y/o función de un determinado servicio público que tiene como objetivo principal el absolver cualquier necesidad de la población; también se emana la realización de cualquier servicio público, el cual debe de hacerse de manera oportuna y optimizándolos recursos. Entonces se puede conceptualizar que es la vinculación de las concepciones de la administración, de los servidores públicos y de la ciudadanía, buscando equilibrio en la eficiencia y eficacia de su labor brindada. (Caraza, 2015).

Por otro lado, ante lo ya expuesto, se indica que cuando se trata de medir la calidad, las personas basan esta calidad en su percepción de diversos factores (Zeithml y Bitner, 2002), es por ello que, para medir la calidad, se cuenta con tres dimensiones, siendo la primera la dimensión técnico, en donde se trata el nivel de comunicación, la capacidad de las respuestas brindadas, accesibilidad al servicio, seguridad y aspectos tangibles; la segunda dimensión funcional, que trata temas de competencias del personal, comprensión administrativa y cortesía y amabilidad; y por último la dimensión general, que implica la formalidad, responsabilidad, así también desarrollar credibilidad cuando se brinda la emisión y la receptividad de los servicios públicos. (Gutiérrez et al., 2010).

El tener un conocimiento acentuado de lo que implica cada dimensión respecto a la eficiencia o calidad del servicio público, ayudará a ser ejecutado óptimamente, tal y como lo plantea Gutiérrez et al. (2010).

El acceso a los servicios: lo componen la accesibilidad a los sistemas de comunicación, a los espacios físicos concernientes a las oficinas y el tiempo de

espera, el acceso adecuado a las instalaciones de los minusválidos, las horas de apertura para atención al público, teniendo en cuenta el horario en el cual puede disponer el ciudadano. Y en la parte cognoscitiva, las instrucciones, el llenado de formularios o la comunicación de forma sencilla y clara, que sea comprensible para la población; como también el acceso al pago mínimo y que sea económico para la ciudadanía. El nivel de comunicación: todas las gerencias y las oficinas en general deben de hacer uso de un lenguaje adaptado a las necesidades y comprensión del usuario. Aun cuando en la administración usa ciertos criterios o expresiones jurídicas, y se debe de hacer uso de ella, pues no se puede simplificar totalmente. Sin embargo, se puede hacer ajustes para lograr comunicar oportunamente el contexto de las políticas que se van a aplicar. Seguridad en la prestación y calidad de los aspectos tangibles: el servicio que se brinda, debe de estar excluida de riesgos o peligros innecesarios que puedan afectar al ciudadano. Siendo relevante el criterio de ergonomía y de adaptación a personas discapacitadas de las instalaciones administrativas. Así también los aspectos tangibles (materiales usados en el servicio, mobiliario) proyecten calidad para los usuarios. Capacidad de respuesta rápida y flexible: la población solicita que se satisfaga sus necesidades; es así que los procesos deben de ser flexibles para adaptarse a diversas variaciones de las demandas de la ciudadanía y estos deben de ser rápidos y con un costo mínimo. Competencia del personal que presta el servicio: enfocado a la capacitación de forma técnica de los recursos humanos que prestan servicio en la administración, este es un factor importante ya que logra transmitir una prestación de servicio de calidad. Cortesía y amabilidad del personal: esta labor es fundamental y clave en la calidad como estrategia, ya que se ofrece de forma directa y se debe de brindar en un espacio de trato humano con dignidad. Comprensión administrativa: las diversas acciones y tareas que se realizan dentro de la institución pública pueden ser complejas y de difícil comprensión para el usuario, por ello se debe de realizar los procedimientos de forma sencilla, mejorando la calidad y cantidad de información que se emita o reorganizando algunos procesos. Es importante transmitir al usuario que se está

encargando de sus problemas, indicándole quien es la persona o área que se hará responsable de su expediente, y brindar información oportuna a donde debe dirigirse para disponer de una prestación o exponer una queja. Receptividad del servicio: la impresión de receptividad de la prestación aumenta en el ciudadano si se le permite ser parte activa en los procesos que ayudan a definir el servicio público. Esta relación directa, hace que el morador asuma una postura de responsabilidad en las gestiones y así mismo lo mantiene vigilante respecto a que la administración satisfaga sus demandas. Credibilidad en la prestación del servicio: fundamentado y conseguido en una serie de principios, la equidad, trato igualitario, profesionalización en todas las gestiones; y se puede evaluar a través del factor del grado de confianza que inspiran los empleados de contacto y, la imagen de la organización administrativa, ya que servirá como filtro para delimitar diferencias entre las expectativas y las percepciones. Formalidad y responsabilidad del servicio: el cual debe de brindarse con precisión y consistencia, evitando toda arbitrariedad y responsabilizando al personal de objetivos concretos de actuación. Este concepto de responsabilidad es muy apreciado por los ciudadanos (143 - 144).

El colocar en praxis estos factores expuestos aseguran una buena base para la medición de la eficiencia o calidad de servicios públicos dentro de los gobiernos locales.

Sin embargo, diversas investigaciones afirman que, en la práctica, no se manifiestan estos factores mencionados en el párrafo anterior, ante ello existe una teoría para mejorar esta gestión, tal y como lo plantea Zambrano Barrios (2008), quien primero cuestiona que los gobiernos no producen sus propias teorías, sino que las importan de otras realidades y población distinta, cuando se determina adaptar ese concepto a países de Latinoamérica, se pierde el sentido, ya que lo presupuestos, realidades, cultura, educación son destacadamente diferentes. También se cuestiona la escasa profesionalización de los servidores públicos, en donde los puestos son ocupados en base al peso

político, y en donde el generar ascensos está en determinado por los años labores de los trabajadores, antes que, en la calidad de su desempeño; otra disyuntiva es el enfoque de la toma de decisiones apresuradas con visión a corto plazo por parte de los funcionarios públicos y/o gobernantes y lo más indignante aún muchas veces el designar a alguna autoridad o funcionario se realiza en base a pagar favores o ciertas lealtades políticas, desplazando el talento y el desempeño, lo cual favorecería para una gestión pública que impulse mejoras continuas, en donde los beneficiados sean los pobladores. Ante todo, este panorama adverso Zambrano Barrios (2008), expone que es necesario “producir propuestas (teorías) que apalanquen los procesos de producción pública en las instituciones gubernamentales; las Universidades y centros académicos en general deben jugar un rol importante. Educación y formación del liderazgo, cuadros de dirección y función de las instituciones públicas”.

Consecuente a esta postura anterior Quiroga Leos, fundamenta pasos para ejecutar un programa municipal de calidad del servicio, para ello primero se debe de realizar un adecuado diagnóstico de la institución pública, el cual permitirá tres situaciones cruciales: 1. Delimitar la estrategia a usarse para la calidad del servicio, 2. Mejorar la estrategia de calidad actual, 3. Aportar elementos de mejora en la estrategia de calidad del servicio. En paralelo identificar personas claves que puedan impulsar este programa, entre los cuales destaca a el alcalde, mandos altos, medios y especialistas si los hubiera. Después debe de plantearse preparar a estas personas impulsadoras del programa, lo cual puede lograrse en base a cuatro formas, según la que se amolde a las demandas de la institución pública, entre ellas están: el contratar un asesor que se encargue de aplicar mejoras en la calidad de servicio, el contratar un consultor externo especializado en gestión y también a un asesor, realizar o enviar a personas claves a capacitaciones o entrenamientos en calidad de servicio y por ultimo crear un programa de aprendizaje en calidad del servicio, dirigido a los administradores de la entidad. Este programa debe de

contar con las siguientes etapas: Comprender al público usuario, formular la estrategia de servicio, sensibilizar y capacitar al personal en general y por ultimo implementar las mejoras propuestas respecto a la calidad del servicio al ciudadano. Contando con la única finalidad que el programa ejecutado, deje de ser visto como un programa en sí, y pase a ser una práctica constante dentro de la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Existen diversas maneras para abordar una investigación, generalmente destacados autores mencionan dos tendencias, la Básica y la Aplicada. Lo importante es que “las investigaciones tienen más valor si sus resultados aportan opciones para resolver problemas y si contribuyen aumentando las arcas del conocimiento científico” (Vara Horna, 2012).

Por lo cual el tipo de investigación que asumió este estudio fue investigación básica; es decir se asumirá una perspectiva teórica para describir y explicar el problema.

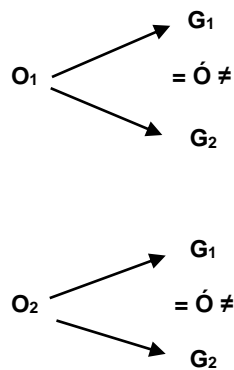
Así también sigue una metodología cuantitativa, ya que se cuantificó la variable de estudio a nivel de categorías que midieron y compararon las dimensiones e indicadores de Gestión Pública y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Respecto al nivel de investigación ha empleado el diseño no experimental, descriptivo - comparativo, en donde se recolectó información de dos segmentos sobre una misma situación, para luego describir cuales son los elementos de riesgo que incurren en determinados problemas. Así también se comparó dos grupos que presentan la misma situación y/o problema, de tal

modo que se identificó que elementos están contribuyendo al problema (Sampieri, Collado y Lucio, 2013).

3.2. Variables y Operacionalización

Luego de haber determinado el diseño de la investigación se presenta el siguiente esquema:



Leyenda:

G1= Servidores públicos

G2 = Representantes de juntas vecinales

O1 = Gestión Pública

O2 = Calidad del servicio

O = Comparación entre las muestras

3.2.1. Variables de estudio

Variable: Gestión Pública

Definición Conceptual: Gestión Pública es las diversas tomas de decisiones, coordinaciones, procesos, motivaciones y acciones que se realizan para alcanzar objetivos o metas en una organización del estado, enfocados en asegurar la equidad y eficiencia, dentro de las limitaciones que rige el marco jurídico político. (Propia, en base a Bozeman, 1998).

Definición Operacional: se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de gestión pública

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Gestión Pública	Economía	Transparencia, rendición de cuentas. y ética pública	1 - 3	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo
		Sostenibilidad	4 - 5	Más de 3 / 3 / 2/ 1 / Ninguna
	Calidad	Orientación al Ciudadano	6 – 7	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo
		Innovación y aprovechamiento de las tecnologías	8	Muchas, demás / Suficientes / regular / Pocas / Muy pocas
	Eficacia	Articulación intergubernamental e intersectorial	9	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo
		Flexibilidad y control de la gestión	10 - 12	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente

Fuente: elaboración propia

Nota: basado en investigaciones previas.

Variable: Calidad de Servicios Públicos

Definición Conceptual: La calidad o eficiencia de los servicios públicos implica enlazar diferentes puntos de vista, hallando un punto de equilibrio entre la concepción de la Administración, los servidores públicos y los ciudadanos como usuarios y receptores del servicio que se le brinda. (Propia, en base a Caraza, M. 2015).

Definición Operacional: se detalla en la siguiente tabla

Tabla 2*Matriz de Operacionalización de eficiencia de los servicios públicos y sociales*

Variable	Dimensiones	Indicadores		Ítems	Niveles o rangos	
Eficiencia en la Gerencia de Servicios Públicos y Sociales	Calidad Técnica	Accesibilidad servicio	al	1	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente	
		Nivel comunicación	de	2 - 3	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo	
		Capacidad respuesta	de	4	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo	
		Seguridad y aspectos tangibles		5	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo	
		Comprensión administrativa		6	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo	
		Competencia personal	del	7	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente	
	Calidad funcional	Cortesía amabilidad personal.	y del	8	Mucho / Suficiente / Medio / Poco / Muy poco	
		Receptividad servicio	del	9	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo	
		Elementos generales	Credibilidad en la prestación	en la	10	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo
			Formalidad y responsabilidad	y	11	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo
			Calificación global		12 – 13	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente

Fuente: Gutiérrez et al., 2010

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

El presente estudio de investigación presentó dos poblaciones:

Población 01: estuvo conformada por 32 Servidores Públicos de dos gerencias: Desarrollo Humano, quienes atienden de forma directa a la población más necesitada de la provincia por medio de programas de Vaso de Leche y Complementación Alimentaria y Promoción Ambiental y Servicio Públicos, quienes realizan coordinaciones y mantenimiento de áreas verdes, acciones relacionadas al servicio de limpieza pública, comercio ambulatorio y solución de dificultades sociales.

Población 02: conformada por 12 representantes de juntas vecinales de la provincia de Ferreñafe, quienes realizan labores de direccionamiento y servicio a su comunidad dentro de la jurisdicción en la que viven.

Muestra

Se aplicó para la investigación muestreo censal, se seleccionó al 100% de la población, la cual estuvo conformada por un total de 44 personas, de los cuales 32 fueron servidores públicos y 12 representantes de unidades vecinales, siendo este un número manejable, lo cual ayudó en obtener resultados precisos en el análisis comparativo que se pretende realizar. En la cual Ramírez (1997), establece que en “una muestra censal, las unidades de investigación son consideradas como muestras”. Es decir, la población a estudiar se puede precisar simultáneamente como universo, población y muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la técnica de encuesta para la recolección de datos en esta investigación, la cual consistió en preguntas estructuradas. Para Tamayo (2007) la define como un procedimiento de recolección de información que puede ser de tipo directa o indirecta y en donde se formulan preguntas. En esta investigación se comparó la percepción de gestión pública y calidad de servicio, en la opinión de los servidores públicos y representantes de juntas vecinales.

Se usó como instrumento de medición, dos cuestionarios, en donde Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. Y deben de ser congruentes con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217)

Por ello en este estudio se hizo uso de este instrumento y se aplicó, teniendo como informantes a los servidores públicos de las gerencias de Desarrollo Humano y de Servicios Públicos, también a los representantes de las juntas vecinales.

Aplicándose este cuestionario dentro de las instalaciones del recinto edil, y siendo impartido a los dirigentes para la resolución de la misma. El cuestionario dirigido a los servidores públicos fue diseñado para efectos del presente trabajo en base a investigaciones previas, empero el instrumento dirigido a los representantes vecinales, fue tomado de una investigación previa. Sin embargo, ambos instrumentos fueron validados en contenido por dos jueces temáticos y un juez metodológico.

El cuestionario dirigido a los trabajadores de la municipalidad se divide en cuatro dimensiones con un total de 12 preguntas, siendo de opción múltiple. En primera instancia la dimensión de economía, con las preguntas 1, 2, 3, 4, 5 del cuestionario, cuyo objetivo es conocer por parte de los servidores, la capacidad administrativa de los recursos financieros dentro de su área de trabajo. En segunda instancia la dimensión de calidad, con las preguntas 6 y 7, en donde se pretende conocer los estándares con los cuales se responde a las necesidades de la población. En tercera instancia la dimensión eficiencia con la pregunta 8, que intenta saber si los insumos que se usan en el área, son acordes a la demanda del servicio. Y en cuarta instancia la dimensión eficacia con las preguntas de 9 a la 12, aquí se pretende ver como se sienten los

trabajadores respecto su ambiente de trabajo y los procesos internos que influyen en la eficacia de su servicio.

Por otro lado, el cuestionario dirigido a los representantes de las unidades vecinales se divide en tres dimensiones con un total de 12 preguntas, siendo de opción múltiple. La primera dimensión es calidad técnica con las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, que averiguan como se concibe la accesibilidad al servicio, el nivel de comunicación, capacidad de respuesta que se recibe por parte de los trabajadores ediles. La segunda dimensión calidad funcional con las preguntas 6, 7 y 8 en donde se busca conocer la competencia de los trabajadores, cortesía y amabilidad que brindan a los usuarios. Y la tercera dimensión de elementos generales con las preguntas de 9 a 12, que tienen como objetivo conocer cómo perciben el servicio brindando, la credibilidad, responsabilidad por parte de los servidores públicos.

Validez

Los dos cuestionarios para la presente investigación, fueron validados por tres expertos, el Doctor Jesús Cochachi Quispe, docente principal de la Universidad Enrique Guzmán y Valle la Cantuta, como experto metodólogo y la Magister Emma Rosa Mundaca Centurión, administradora dentro del Congreso de la República y el magister Walter García Ñeco, administrador en el colegio militar Elías Aguirre, ambos como expertos temáticos.

Los instrumentos fueron validados, y obtuvieron como resultado un nivel alto de aceptación para las categorías de claridad, coherencia y relevancia, por parte de los jueces para ambas variables de estudio; por lo cual se determinó que ostenta una alta validez.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos de las dos variables, se realizó a través de Alfa de Cronbach; en este sentido la variable de gestión pública obtuvo

confiabilidad de 0.74 y la variable calidad de servicios obtuvo 0.74, siendo estos valores indicadores de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Fase diagnóstica: en primera instancia se contactó con la alcaldesa de la municipalidad del Provincial de Ferreñafe a través de una audiencia pública, a quien se le explicó lo que se pretende con la investigación. Después de este primer contacto, se procedió a ingresar por mesa de partes una solicitud de permiso y acceso, solicitando el mismo a la gerencia de Recursos Humanos. En paralelo se contactó con los representantes de las unidades vecinales, para la explicación pertinente y resaltar la importancia de su colaboración en este estudio. El siguiente paso fue obtener la validez y confiabilidad de ambos cuestionarios para proceder a la aplicación. Después se procedió a comunicarse con los gerentes de las áreas de Servicios Públicos y Desarrollo Humano, así como los representantes de las Unidades Vecinales, para establecer el día y la hora de la aplicación de las encuestas.

Procedimiento respecto a la investigación: se aplicó ambos cuestionarios a las dos muestras seleccionadas, teniendo cuidado al momento de la recepción, el asegurar que todas las respuestas estén completas. Posteriormente se ingresó toda la información a la sabana de Excel y cuadros de tabulación, para el análisis estadístico descriptivo comparativo de las variables, contrastación de hipótesis y finalmente la obtención de los resultados de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para la presente investigación estudio comparativo de gestión pública y la calidad de los servicios en la Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, establecida desde el paradigma positivista, metodología cuantitativa y nivel descriptivo, tipo comparativo, se siguió los siguientes pasos de análisis de datos.

Se realizó una base de datos mediante herramienta informática: Microsoft Excel 2016, en donde se ingresó la información obtenida de la aplicación del instrumento. A demás se efectuó estudio de estadísticas, las cuales se presentan en cuadros de tabulación con sus referentes porcentuales. Ante lo expuesto Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que “el proceso de tabulación consiste en el recuento de los datos que están contenidos en los cuestionarios” (p.213).

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación, estudio comparativo de Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial Ferreñafe, brindó el criterio de confidencialidad a los servidores públicos de la institución y representantes de unidades vecinales, los mismos que prefirieron no ser mencionadas en esta investigación. Por ello en los dos instrumentos elaborados, no se solicitó registrar su nombre. También en este estudio se ha procedido a respetar los derechos de cada autor y se ha hecho uso de las normas según APA.

IV. RESULTADOS

1. Valoración sobre gestión pública y calidad de servicios de los servidores públicos de la MPF y representantes de juntas vecinales.

Tabla 3

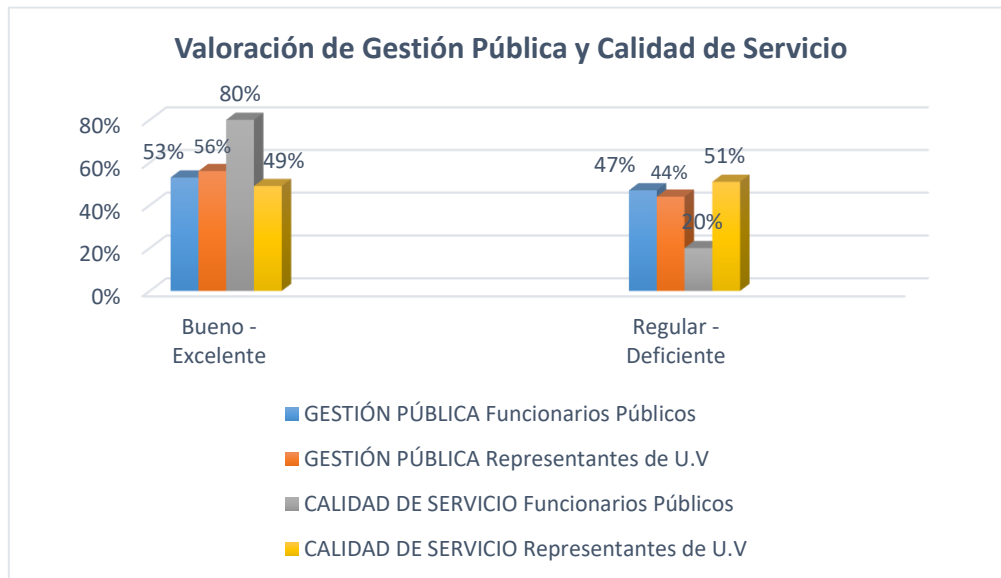
Valoración de gestión pública y calidad de servicios

	Gestión MPF		Gestión RUV		Calidad MPF		Calidad RUV	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	2	6%	0	0%	1	3%	0	0%
Muy bueno	6	19%	1	5%	9	29%	1	7%
Bueno	9	28%	6	51%	16	48%	5	42%
Regular	7	23%	4	35%	5	16%	5	41%
Deficiente	8	24%	1	9%	1	4%	1	10%
Total	32	100%	12	100%	32	100%	12	100%

Fuente: Elaboración de Excel 2016.

Figura 1

Valoración de gestión pública y calidad de servicio



Fuente: Elaboración de Excel 2016

Interpretación:

En la figura 1 observamos que el 53% en funcionarios públicos y el 56% representantes de unidades vecinales se encuentran entre el nivel bueno, muy bueno y excelente, sin embargo, el 47% en funcionarios públicos y el 44% en representantes de unidades vecinales se encuentran en un nivel regular y deficiente respecto a la valoración de la gestión pública. Así también observamos que el 80% en funcionarios públicos y el 49% representantes de unidades vecinales se encuentran entre el nivel bueno, muy bueno y excelente, sin embargo, el 20% en funcionarios públicos y el 51% en representantes de unidades vecinales se encuentran en un nivel regular y deficiente respecto a la valoración de la calidad de servicio.

- 2. Valoración sobre gestión pública de los servidores públicos de la MPF y representantes de juntas vecinales.**

Tabla 4

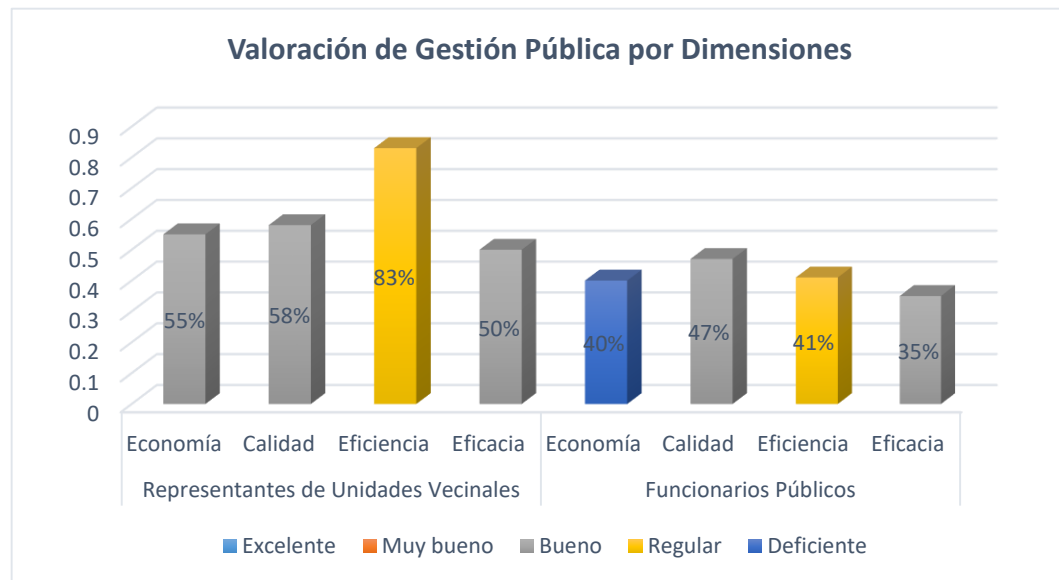
Valoración de gestión pública por dimensiones

	Representantes de Unidades Vecinales								Funcionarios Públicos							
	Economía		Calidad		Eficiencia		Eficacia		Economía		Calidad		Eficiencia		Eficacia	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	9%	2	6%	0	0%	1	4%
Muy bueno	1	2%	0	0%	0	0%	1	13%	6	18%	10	31%	1	3%	6	19%
Bueno	7	55%	7	58%	2	17%	6	50%	5	16%	15	47%	8	25%	11	35%
Regular	2	23%	5	42%	10	83%	4	35%	6	18%	3	11%	14	41%	10	30%
Deficiente	2	20%	0	0%	0	0%	1	2%	12	40%	2	5%	9	28%	4	13%
Total	12	100%	12	100%	12	100%	12	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Elaboración de Excel 2016.

Figura 2

Valoración de gestión pública por dimensiones



Fuente: Elaboración de Excel 2016

Interpretación:

En la figura 2 observamos la comparación de la valoración de gestión pública entre los funcionarios públicos y representantes de juntas vecinales, en donde

la dimensión de economía expresa diferentes percepciones, el 55% de los trabajadores municipales la categoriza en un nivel bueno, mientras que los representantes de la ciudadanía con un 50% la categorizan en un nivel deficiente. También se observa que la dimensión de calidad obtiene un 58% en funcionarios públicos y el 47% en representantes de las unidades vecinales, lo que indica que ambas poblaciones la ubican en un nivel bueno. Así también respecto a la dimensión eficiencia se evidencia similitud en las valoraciones, en donde el 83% de los trabajadores municipales y el 41% de la ciudadanía la ubican en un nivel regular. Y por último la dimensión eficacia, en donde el 50% de los funcionarios públicos y el 35% de los representantes de unidades vecinales la perciben en un nivel bueno.

3. Valoración de la calidad de servicio de los servidores públicos de la MPF y representantes de juntas vecinales.

Tabla 5

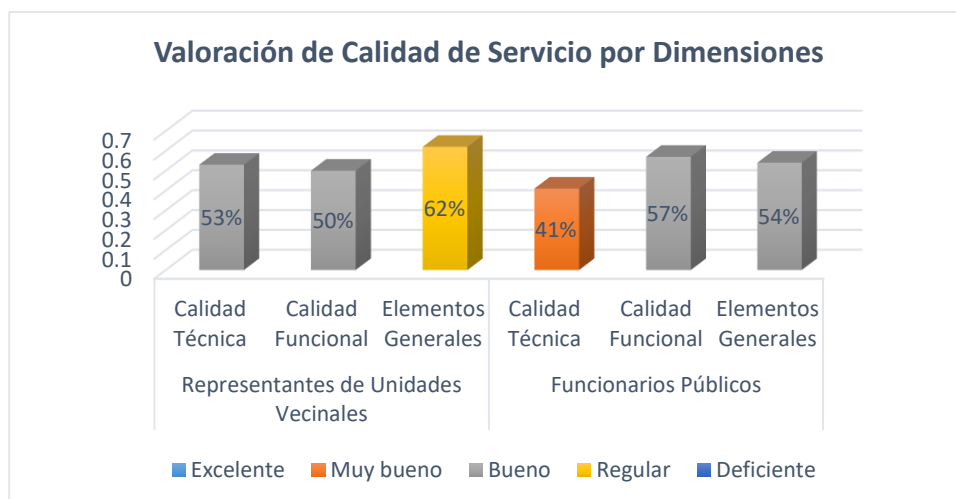
Valoración de la calidad de servicio por dimensiones

	Representantes de Unidades Vecinales						Funcionarios Públicos					
	Calidad Técnica		Calidad Funcional		Elementos Generales		Calidad Técnica		Calidad Funcional		Elementos Generales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	0	0%		0%	0	0%	2	5%	1	1%	1	2%
Muy bueno	1	12%	1	6%	1	2%	13	41%	8	25%	6	18%
Bueno	7	53%	6	50%	2	21%	12	37%	18	57%	17	54%
Regular	3	25%	4	38%	7	62%	4	13%	4	13%	7	22%
Deficiente	1	10%	1	6%	2	15%	1	4%	1	4%	1	4%
Total	12	100%	12	100%	12	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Elaboración de Excel 2016.

Figura 3

Valoración de la calidad de servicio por dimensiones



Fuente: Elaboración de Excel 2016

Interpretación:

En la figura 3 se observa la comparación de la valoración de calidad de servicio entre los funcionarios públicos y representantes de juntas vecinales, en donde la dimensión de calidad técnica expresa diferentes percepciones, el 41% de los trabajadores municipales la categoriza en un nivel muy bueno, mientras que los representantes de la ciudadanía con un 53% la categorizan en un nivel bueno. También se observa que la dimensión de calidad funcional obtiene un 57% en funcionarios públicos y el 50% en representantes de las unidades vecinales, lo que indica que ambas poblaciones la ubican en un nivel bueno. Y por último la dimensión elementos generales, en donde el 54% de los funcionarios públicos la ubican en categoría bueno, mientras que el 62% de los representantes de unidades vecinales la valoran en un nivel regular.

4. **Valoración de los servidores públicos de la MPF y representantes de juntas vecinales, respecto a la dimensión de calidad de gestión pública y la dimensión de calidad funcional.**

Tabla 6

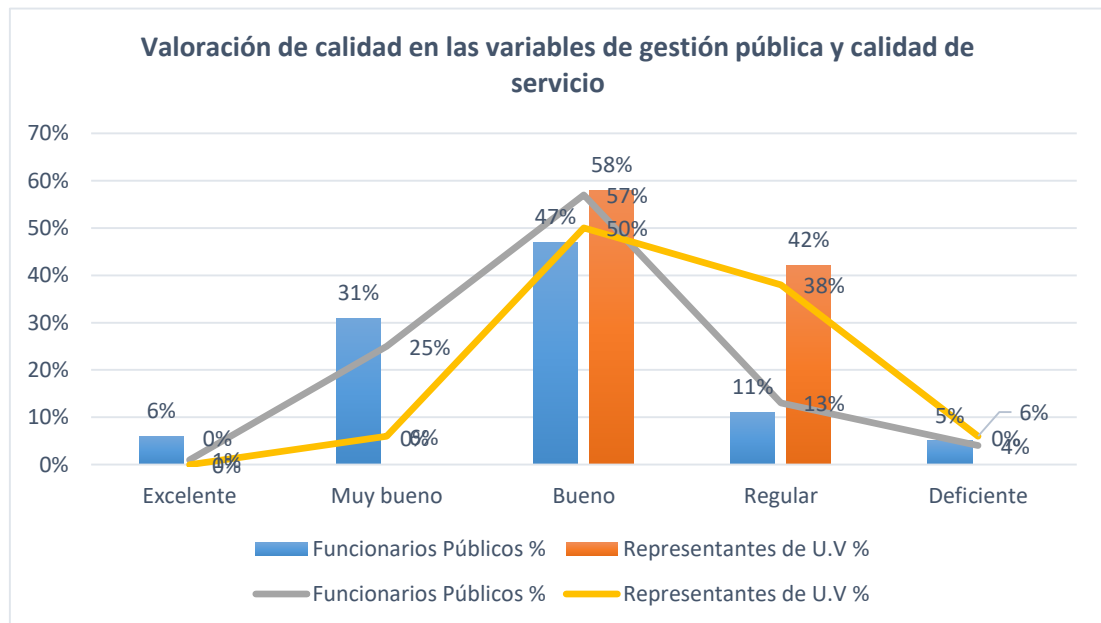
Valoración de la calidad de gestión pública y calidad funcional de la calidad de servicio.

	Calidad en Gestión Pública				Calidad Funcional			
	Funcionarios Públicos		Representantes de U.V.		Funcionarios Públicos		Representantes de U.V.	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	2	6%	0	0%	1	1%	0	0%
Muy bueno	10	31%	0	0%	8	25%	1	6%
Bueno	15	47%	7	58%	18	57%	6	50%
Regular	3	11%	5	42%	4	13%	4	38%
Deficiente	2	5%	0	0%	1	4%	1	6%
Total	32	100%	12	100%	32	100%	12	100%

Fuente: Elaboración de Excel 2016.

Figura 4

Valoración de la calidad en las variables de gestión pública y calidad de servicio.



Fuente: Elaboración de Excel 2016

Interpretación: En la figura 4 observamos que el 84 % en funcionarios públicos y el 58% representantes de unidades vecinales se encuentran entre el nivel bueno, muy bueno y excelente, sin embargo, el 16% en funcionarios públicos y el 42% en representantes de unidades vecinales se encuentran en un nivel regular y deficiente respecto a la valoración de la dimensión de calidad en

variable de la gestión pública. Así también observamos que el 58% en funcionarios públicos y el 83% representantes de unidades vecinales se encuentran entre el nivel bueno, muy bueno y excelente, sin embargo, el 17% en funcionarios públicos y el 44% en representantes de unidades vecinales se encuentran en un nivel regular y deficiente respecto a la valoración de la dimensión de funcionalidad de la variable de calidad de servicio.

5. Prueba de Normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk

	Estadístico	Gl	P
Gestión Pública	,955	44	,082
Calidad de Servicio	,939	44	,021

Fuente: Elaboración de IBM SPSS Statistics

Interpretación: Al ser la muestra menor a 50, se hizo uso del coeficiente de Shapiro Wilk; el resultado fue de Sig.= 0.82 > 0.05 para la variable gestión pública, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal. A su vez el resultado fue de Sig.= 0.21 < 0.05 para la variable de calidad, por lo tanto, la muestra en estudio no tiene una distribución normal. Por tal motivo se debe de realizar estadística no paramétrica.

Tabla 8

Cálculo de correlación de Spearman

Gestión Pública			
Calidad de Servicio	Rho Spearman	p - valor	N
	,371*	0.013	44

Fuente: Elaboración de IBM SPSS Statistics

Interpretación: La significancia bilateral es igual 0,013 y este es un valor menor a 0.05; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe evidencia estadística para afirmar que la valoración de la gestión pública y la calidad de servicio que tienen los trabajadores de la municipalidad y representantes de unidades vecinales es buena.

V. DISCUSIÓN

En la tabla 1, muestra la valoración que tienen los servidores públicos y representantes de juntas vecinales respecto a la gestión pública y calidad de servicio, en donde el 53% en funcionarios públicos y el 56% representantes de unidades vecinales manifiestan que la gestión pública realizada en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe se encuentra en un nivel bueno, muy bueno o excelente, manifestando que los procesos de inducción en la incorporación de un nuevo personal, la calidad de recursos humanos para la ejecución de trabajo estratégico son adecuados, el nivel de solución a los tramites presentados por el público es bueno, se cultiva el clima laboral, propiciando comunicación democrática y transparente dentro de la comuna edil. En este mismo contexto, Bozeman (1998) indica que la gestión pública es las diversas tomas de decisiones, coordinaciones, procesos, motivaciones y acciones que se realizan para alcanzar objetivos o metas en una organización del estado, enfocados en asegurar la equidad y eficiencia. Por otro lado, los resultados expresan que el 20% en funcionarios públicos y el 51% en representantes de unidades vecinales encuentran en un nivel regular y

deficiente respecto a la valoración de la calidad de servicio, expresando que los servidores públicos valoran que existe una buena calidad respecto a los servicios brindados, empero los representantes de unidades vecinales refieren una valoración distinta, ya que califican a esta como regular y deficiente, en donde se valora una regular orientación para realizar un procedimiento o trámite y baja disposición y rapidez para atender al público, el interés ante quejas o sugerencias por parte del público para mejorar los servicios se percibe como regular. Es así que Caraza (2015), expresa que la calidad o eficiencia de los servicios públicos implica enlazar diferentes puntos de vista, hallando un punto de equilibrio entre la concepción o valoración de la administración, los servidores públicos y los ciudadanos como usuarios y receptores del servicio que se le brinda. Al contrastar con los resultados de la investigación realizada por Carranza (2017), se encuentra similitud, él menciona que la variable 2 de la municipalidad es deficiente, debido a que demuestra que los servicios ofrecidos a la población no satisfacen oportunamente sus expectativas; ni certifican una adecuada imagen institucional, ni credibilidad y tampoco responsabilidad. Por otro lado, Suarez y Sánchez (2018), expresan resultados que difieren con esta investigación, ellos mencionan la variable 1 en su investigación y explican que existe dos valoraciones opuestas de la gestión, por un lado, los funcionarios ediles que la califican como optima y por el otro lado la valoración de los ciudadanos que desaprueban la gestión pública, pues valoran que no satisfacen sus necesidades de información, concertación y participación.

En la tabla 2, muestra la valoración sobre gestión pública por parte de los servidores públicos y representantes de unidades vecinales, en donde se determinan distintos puntos de vista para la dimensión de economía, donde el 40% en funcionarios públicos la ubica en un nivel deficiente, mientras que el 55% representantes de unidades vecinales la categoriza en un nivel bueno; manifestando que los trabajadores municipales valoran desigualdad respecto a la escala salarial según el grado de responsabilidad y carga de trabajo, también indican que en el año no se les ha brindado ninguna capacitación para optimizar

su servicio, mientras que los ciudadanos indican que los funcionarios públicos tienen un adecuado salario y que son capacitados para brindar una atención adecuada. Según Bonnefoy y Armijo (2005) quienes dicen que la economía debe de ser administrada consiente y eficiente de fondos de caja, ejecución del dinero presupuestal, y los modos responsables del manejo de los patrimonios institucionales. Respecto a la dimensión de calidad, ambos grupos valoran que esta se realiza en un nivel bueno, en donde el 47% en funcionarios públicos y el 58% representantes de unidades vecinales expresan que la calidad en los recursos humanos para ejecutar los trabajos estratégicos y el nivel de solución a los trámites presentados por parte del público es adecuada. INTOSA (2009) indica que la calidad son estándares que responden a las necesidades de la población, las cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características y satisfacción. Por otro lado, la dimensión de eficiencia es valorada como regular, en donde el 41% en funcionarios públicos y el 83% en representantes de unidades vecinales revelan que existen insuficientes computadoras operativas según el número de empleados para la ejecución oportuna de sus labores diarias. Según Bonnefoy y Armijo (2005) mencionan que la eficiencia se refiere a la vinculación entre dos dimensiones, la producción de un bien o servicio y los gastos (bienes, financieros y humanos) usados para su producción. Y por último la dimensión de eficacia se categoriza como buena, el 35% en funcionarios públicos y el 50% representantes de unidades vecinales manifiestan un buen clima laboral cultivando una cultura favorable al cambio y se propicia comunicación democrática entre los trabajadores; Bonnefoy y Armijo (2005) indican que la eficacia es medir el nivel de ejecución de los propósitos o resultados de la entidad, planes y proyectos sin tomar en cuenta la utilización de los recursos y en donde los propósitos deben de estar claramente determinado. Al contrastar los resultados del estudio realizado por Morales (2018), se encuentra similitudes con esta investigación, él menciona que a mayor información y comunicación se optimiza la gestión, esto conlleva a que el personal asuma sus responsabilidades y de este modo se mejora la gestión del municipio, así también indica que los servidores públicos son importantes

en la planeación estratégica, obteniéndose una adecuada gestión administrativa en los diversos procesos de información, creando un ambiente favorable respecto a la moral de los trabajadores.

En la tabla 3, muestra la valoración sobre calidad de servicio por parte de los servidores públicos y representantes de unidades vecinales, en donde ambas poblaciones estiman en un nivel bueno y muy bueno la dimensión de calidad técnica, en donde el 41% en funcionarios públicos y el 53% representantes de unidades vecinales manifiestan que las oficinas de la municipalidad son seguras y están en buenas condiciones para la atención, expresando disposición y comodidad; también se indica que el personal muestra disposición, rapidez, claridad y sencillez ante la consulta para trámites o procedimientos. Según Gutiérrez et al. (2010), indica que la calidad técnica se expresa a través de nivel de comunicación adaptado a las necesidades y comprensión del usuario; la capacidad de las respuestas brindadas ante los tramites solicitados por parte del usuario, el cual debe de ser rápido y con coste mínimo y adaptables a las necesidades de la población; accesibilidad al servicio tales como espacios físicos, tiempo de espera para ser atendido, hora de apertura en atención al público, acceso al pago mínimo, que sea económico para la ciudadanía; seguridad y aspectos tangibles respecto aspectos que no deben de existir riesgo o peligro innecesarios que puedan afectar al ciudadano. Respecto a la calidad funcional se estima en un nivel bueno, en donde el 57% en funcionarios públicos y el 50% representantes de unidades vecinales expresan que se evidencia capacidad por parte del personal de la municipalidad para atender con calidad y prontitud al público, y estos brindan orientación sobre los pasos a seguir para un trámite. Gutiérrez et al. (2010), indica que la calidad funcional trata temas de competencias del personal, expresado en capacitaciones de forma técnica al funcionario público con la finalidad de transmitir una prestación de servicio de calidad; comprensión administrativa, referida a realizar procedimientos de forma sencilla, mejorando la calidad y cantidad de información que se emita; cortesía y amabilidad, referida a brindar un trato

humano con dignidad. Y por último la dimensión de elementos generales es evaluada como buena por los funcionarios públicos con un 54%, mientras que los representantes de las unidades vecinales la ubican en un nivel regular con 62%, manifestando que los trabajadores municipales indican que inspiran confianza por su honestidad y trato sin favoritismo, así mismo expresan que los trámites se cumplen sin errores y en los plazos fijados e indican que el nivel de calidad de los servicios brindados por la municipalidad son buenos; mientras que los representantes de unidades vecinales estiman que los funcionarios públicos carecen de confianza, que existe un trato de favoritismo cuando realizan tramites dentro del recinto edil, así también algunos trámites no se han cumplido en los plazos establecidos y otros han presentado algún error, en general evalúan que el nivel de calidad de los servicios es regular. Gutiérrez et al. (2010), indica que los elementos generales implican la formalidad y responsabilidad, evitando arbitrariedad; credibilidad cuando se brinda un servicio, haciendo alusión al trato igualitario, equidad, profesionalismo en todas las gestiones que se realicen; y la receptividad de los servicios públicos, permitiendo al ciudadano ser parte activa en procesos que optimicen el servicio público. Al contrastar con algunos antecedentes, se encuentran algunas diferencias con esta investigación, es así que Carranza (2017), evidencia que la calidad del servicio público es deficiente, los servicios brindados a la población no satisfacen oportunamente sus expectativas, tampoco proyectan una adecuada imagen institucional, ni credibilidad y tampoco responsabilidad; así también existe similitud con el estudio de Briceño (2016), quién concluyo que los ciudadanos se sienten insatisfechos con los servicios que se les brinda.

En la tabla 4, muestra la comparación de la valoración sobre dimensión de calidad de la variable gestión pública y la dimensión funcional de la variable calidad de servicios, en donde la dimensión de calidad de gestión pública ha obtenido un 84 % en funcionarios públicos y el 58% representantes de unidades vecinales ubicándolo en un nivel bueno o muy bueno, manifestando que la calidad de los recursos humanos es adecuada y que se brinda solución

oportuna a los trámites que solicita el público. INTOSI (2009), afirma que la calidad son estándares que responden a las necesidades de la ciudadanía, la cual se puede expresar en satisfacción. Así también observamos que el 58% en funcionarios públicos y el 83% representantes de unidades vecinales se encuentran entre el nivel bueno o muy bueno para la dimensión de calidad funcional, expresando que se brinda adecuada orientación para realizar trámites y se valora la prontitud, calidad por parte de los trabajadores para atender a los usuarios. Gutiérrez et al. (2010) indica que la calidad funcional involucra temas de competencias personales, tales como cortesía, amabilidad, comprensión administrativa. Al contrastar con la investigación de Briceño (2016), difiere en los hallazgos obtenidos en este estudio, quién concluyo con una débil calidad de servicio expresado en insuficientes y lentos trámites administrativos.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a la comparación de la valoración sobre gestión pública y la calidad de servicio de los funcionarios públicos y los representantes de juntas vecinales, se concluye que existe una similitud entre ambas poblaciones sobre la gestión pública, en donde el 53% en funcionarios públicos y el 56% representantes de unidades vecinales la ubican en un nivel bueno – excelente. Por otro lado, la calidad de servicio expresa diferentes posturas en donde el 80% en funcionarios públicos, la ubica en una categoría buena – excelente, sin embargo, el 51% en representantes de unidades vecinales la percibe como regular – deficiente.
2. De acuerdo a los resultados la valoración sobre gestión pública, las dimensiones de calidad y eficacia se ubican en un nivel bueno. Por otro lado, la dimensión de eficiencia, se ubica en un nivel regular, expresando que existen insuficientes computadoras operativas según el número de empleados para la ejecución oportuna de sus labores diarias. Y por último la dimensión de economía difiere, ya que los funcionarios públicos la perciben en un nivel

deficiente, pues distinguen desigualdad respecto a la escala salarial según el grado de responsabilidad y carga de trabajo, además de no haber recibido capacitación durante el último año, mientras que los representantes de unidades vecinales la estiman en un nivel bueno, expresando que los trabajadores municipales tienen un adecuado salario y que son capacitados para brindar una atención adecuada.

3. De acuerdo a los resultados la valoración sobre de la calidad de servicio, las dimensiones calidad funcional y calidad técnica se ubican en un nivel bueno, mientras que la dimensión elementos generales difieren en resultados, los funcionarios públicos la categorizan en un nivel bueno indicando que inspiran confianza por su honestidad y trato sin favoritismo, y expresan que los trámites se cumplen sin errores y en los plazos fijados; mientras que los representantes de unidades vecinales la ubican en un nivel regular, expresando que los funcionarios públicos carecen de confianza, que existe un trato de favoritismo cuando realizan tramites dentro del recinto edil y que algunos trámites no se cumplen en los plazos establecidos y otros han presentado algún error.
4. De acuerdo a los resultados la comparación de la valoración que tienen los servidores públicos y representantes vecinales respecto a la dimensión de calidad de la gestión pública y la dimensión de calidad funcional, manifiestan que ambas dimensiones se encuentran ubicadas en un nivel bueno indicando que la calidad de los recursos humanos es adecuada y que se brinda solución oportuna a los trámites que solicita el público.
5. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, los resultados obtenidos indican que la valoración de la gestión pública y la calidad de servicio que tienen los trabajadores de la municipalidad y representantes de unidades vecinales es buena.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe de recursos humanos, planificar entrenamiento y/ capacitaciones en habilidades blandas, en los cuales se aseguren la participación de los funcionarios públicos.
2. Al jefe de recursos humanos, realizar capacitaciones respecto a la Ley de Servicio Civil, puntualizando en los derechos y deberes de los servidores públicos, lo cual ayudará a mejorar el desempeño de los trabajadores ediles y como consecuencia se logrará mejorar los niveles de eficacia y eficiencia en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.
3. Al jefe de recursos humanos, instaurar y fomentar la estrategia de Programa de Empleado del mes, valorando la ética profesional en los trabajadores de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Aibar, G. (2003). Los indicadores de gestión en las entidades públicas: Implicaciones para los sistemas de información. *Revista Partida Doble*, (Nº 147), 74-83.
- Alfaro, J. (2013). Manual del Alcalde y Regidor Moderno. Editorial FFECAAT E.I.R.L.
- Arteaga, R. & Saavedra, O. (2018). *Modelo de Gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en la Provincia de Chiclayo del Departamento de Lambayeque – Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5975/BC-968%20ARTEAGA%20LORA-SAAVEDRA%20SLAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briceño, Y. (2016). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional: http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bresser, L. C (1998) *Lo público no estatal en la reforma del Estado*. Caracas - CLAD. Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.
- Bresser, L., Rajoy, M., Combellas, R. (1998) Una nueva gestión pública para América Latina. Documento del CLAD. Consejo Científico del CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Una-Nueva-Gestion-Publica-para-America-Latina.pdf>
- Bonnefoy, J y Armijo, M. (2005) Indicadores de desempeño en el sector público. Ediciones ILPES.

Bozeman, B. (1998). *Todas las organizaciones son públicas*. México: Fondo de Cultura Económica.

Caraza, M. (2015). *Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración* [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla]. Repositorio Institucional: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/27026/Tesis%20Mar%c3%ada%20del%20Mar%20Caraza%20Crist%c3%adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carbonell, M. (2001). *Estado constitucional y globalización* (Vol. 55). Editorial Porrúa.

Carranza, L. (2017). *Fortalecimiento del Servicio Civil para mejorar la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Curgos, año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11281/carranzacamposleonarda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, J. (2004). Reingeniería y gestión municipal. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, volumen 2 (N°3) 30.

Cobena, X. A. (2016) Selección de indicadores de gestión y desarrollo territorial en municipalidades. *Revista ECA Sinergia*, volumen 8 (1), 119 – 120.

Congreso de la República del Perú. (2010, 07 de diciembre) Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, ley 27785 modificada por leyes 28396 y 28422. http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf

Congreso de la República del Perú (2002, 30 de enero) Ley N° 27658. Ley de Marco de Modernización de la Gestión del estado.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)

Corral, Y. (2008) Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo Valencia. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Chero, C. (2018). *Modelo de Gestión pública privada para atender con viviendas de interés social al sector rural del distrito de Morrope, Provincia de Lambayeque, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29750>

Díaz, D. & Xifrá, J. V. (2005). Cálculo de costes e indicadores de gestión en los servicios municipales. Editorial Civitas.

Evans, J. & Lindsay, W. (2008). Administración y control de la Calidad. (7 Ed.). Editorial Cengage Learning. .

Gadea, A., López, J. (1995) Servir al ciudadano: gestión de la calidad en la administración pública. Editorial Gestión 2000.

González I. & M., Ricardo (2010). Del síndrome del casillero vacío al desarrollo inclusivo: buscando los determinantes de la distribución del ingreso en América latina. Documento de trabajo del área de políticas presupuestarias y gestión pública, ILPES, CEPAL, Naciones Unidas. Santiago.

González, J. M. (1996). Gestión pública: conceptos e instituciones. Editorial Ariel.

Gutierrez, P., Vásquez, J y Cuesta, P. (2010) Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los

ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Revista Innovar*, 20 (36). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819028011>

Habermas, J (1994). *Historia y crítica de la opinión pública*. Ediciones G. Gil. México.

Morales, Y. (2018). *Control interno y Gestión Administrativa en el Municipio Campamento en Colombia 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional de UPU: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2845/Yeisned_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navarro, O. (2009) *El ABC del Gobierno Municipal* (3 edición). Instituto del Desarrollo Municipal.

Orellana, A.; Allard, P.; Néspolo, R.; Mercado, J. (2012) *Gestión urbana Municipal a escala Metropolitana, modelos en competencias en Chile*. *Revista de geografía Norte Grande*. N° 51(1), pp. 67-80. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-34022012000100004&script=sci_arttext

Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores, INTOSAI, (2009). *Principios Fundamentales de la Auditoria de Desempeño*. Recuperado de: <https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/ISSAI-3000-Norma-para-la-Auditor%C3%ADa-de-Desempe%C3%B1o.pdf>

Pico, A. (2006). *El concepto de desarrollo: una breve síntesis de su evolución*. Editorial Themis

PFfeffer, J. (2000) *Nuevos rumbos en la teoría de la organización: problemas y posibilidades*. Ediciones Oxford University Press 2000.

- Quiroga, G. (S.F). La Calidad del servicio en la Administración Municipal. Recuperado de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/gaceta-mexicana/article/view/24852/22292>
- Ramírez, N. (2008) Riqueza y pobreza: Números que no mienten. Foro Integración Soberana desde y para los pueblos.
- Ramírez, T. (1997). Cómo hacer un proyecto de investigación. Editorial Panapo
- Sampieri, H., Collado, F., y Baptista, L. (2014) Metodología de la investigación, Sexta edición. Edición Interamericana. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Soberon, S. (2019) *La Auditoría de Desempeño para la Mejora de la Gestión Pública en el Gobierno Regional Lambayeque- Sede Central, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional: http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/8038/Soberon_Risco_Silvia_Liliana.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Suarez, J. y Sánchez, A. (2018). Las Prácticas de Gestión y Sustentabilidad Económica y Ética, en Municipios de Sexta Categoría en Colombia 2018. *Europeari Scientific Journa*, volumen 14 (Nº23) pp. 14 - 16. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Armando_Sanchez_Macias/publication/327345132_Las_Practicas_De_Gestion_Y_Sustentabilidad_Economica_Y_Etica_En_Municipios_De_Sexta_Categoria_En_Colombia/links/5b894867a6fdcc5f8b743b47/Las-Practicas-De-Gestion-Y-Sustentabilidad-Economica-Y-Etica-En-Municipios-De-Sexta-Categoria-En-Colombia.pdf

Tamayo, T (2007). Aprender a Investigar. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior ICFES. 123.

Travezaño, R. (2018). *Los Nuevos Enfoques de la Administración y el ----Rendimiento de la Gestión Pública de los Regidores de las Municipalidades Provinciales Pasco- Yanacancha – Huariaca - 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional:
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1143/TRAVEZA%c3%91O%20SANTOS%2c%20Rey%20Richard.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vara, A.A (2012) Siete pasos para una tesis exitosa. Segunda Edición. Recuperado de: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vega, A. (2011) Marcos fiscales y presupuestos de mediano plazo, documento de trabajo, versión preliminar ILPES, CEPAL.

Zambrano, A. (2008) Teoría para mejorar la gestión pública. *Revista de Artes y Humanidades UNICA.*, volumen 9 (Nº22), 138 – 142.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO: Gestión Pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, durante el periodo 2020

AUTOR: Lic. Diana Manayay Valdera

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL / DIMENSIONES / INDICADORES / ESCALA DE MEDICIÓN																																														
GESTIÓN PÚBLICA	<p>Gestión Pública son las diversas tomas de decisiones, coordinaciones, procesos, motivaciones y acciones que se realizan para alcanzar objetivos o metas en una organización del estado, enfocados en asegurar la equidad y eficiencia, dentro de las limitaciones que rige el marco jurídico político. (Propia, en base a Bozeman, 1998).</p>	<p>VARIABLE 1: GESTIÓN PÚBLICA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variable</th> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 20%;">Indicadores</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 40%;">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión Pública</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Economía</td> <td>Transparencia, rendición de cuentas. y ética pública</td> <td style="text-align: center;">1 - 3</td> <td>Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Sostenibilidad</td> <td style="text-align: center;">4 - 5</td> <td>Más de 3 / 3 / 2/ 1 / Ninguna</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad</td> <td>Orientación al Ciudadano</td> <td style="text-align: center;">6 - 7</td> <td>Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Innovación y aprovechamiento de las tecnologías</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Muchas, demás / Suficientes / regular / Pocas / Muy pocas</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Eficacia</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Articulación intergubernamental e intersectorial</td> <td></td> <td style="text-align: center;">9</td> <td>Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Flexibilidad y control de la gestión</td> <td style="text-align: center;">10 - 12</td> <td>Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Gestión Pública	Economía	Transparencia, rendición de cuentas. y ética pública	1 - 3	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo	Sostenibilidad	4 - 5	Más de 3 / 3 / 2/ 1 / Ninguna	Calidad	Orientación al Ciudadano	6 - 7	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo	Innovación y aprovechamiento de las tecnologías	8	Muchas, demás / Suficientes / regular / Pocas / Muy pocas	Eficacia	Articulación intergubernamental e intersectorial		9	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo	Flexibilidad y control de la gestión	10 - 12	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente																		
		Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																																										
Gestión Pública	Economía	Transparencia, rendición de cuentas. y ética pública	1 - 3	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo																																												
		Sostenibilidad	4 - 5	Más de 3 / 3 / 2/ 1 / Ninguna																																												
	Calidad	Orientación al Ciudadano	6 - 7	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo																																												
		Innovación y aprovechamiento de las tecnologías	8	Muchas, demás / Suficientes / regular / Pocas / Muy pocas																																												
Eficacia	Articulación intergubernamental e intersectorial		9	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo																																												
		Flexibilidad y control de la gestión	10 - 12	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente																																												
CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	<p>Vinculación de las concepciones de la administración, de los servidores públicos y de la ciudadanía, buscando equilibrio en la eficiencia y eficacia de su labor brindada. (Caraza, 2015).</p>	<p>VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variable</th> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 20%;">Indicadores</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 40%;">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="13" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad en los servicios</td> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad Técnica</td> <td>Accesibilidad al servicio</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Nivel de comunicación</td> <td></td> <td style="text-align: center;">2 - 3</td> <td>Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad funcional</td> <td>Capacidad de respuesta</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguridad y aspectos tangibles</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprensión administrativa</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td>Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Elementos generales</td> <td>Competencia del personal</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Mucho / Suficiente / Medio / Poco / Muy poco</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad funcional</td> <td>Cortesía y amabilidad del personal.</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td>Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Receptividad del servicio</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Formalidad y responsabilidad</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Calificación global</td> <td style="text-align: center;">12 - 13</td> <td>Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Calidad en los servicios	Calidad Técnica	Accesibilidad al servicio	1	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente	Nivel de comunicación		2 - 3	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo		4		Calidad funcional	Capacidad de respuesta	5		Seguridad y aspectos tangibles	6		Comprensión administrativa	7	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente	Elementos generales	Competencia del personal	8	Mucho / Suficiente / Medio / Poco / Muy poco	Calidad funcional	Cortesía y amabilidad del personal.	9	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo	Receptividad del servicio	10		Formalidad y responsabilidad	11				Calificación global	12 - 13	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente
		Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																																										
Calidad en los servicios	Calidad Técnica	Accesibilidad al servicio	1	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente																																												
		Nivel de comunicación		2 - 3	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo																																											
				4																																												
		Calidad funcional	Capacidad de respuesta	5																																												
			Seguridad y aspectos tangibles	6																																												
			Comprensión administrativa	7	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente																																											
	Elementos generales	Competencia del personal	8	Mucho / Suficiente / Medio / Poco / Muy poco																																												
		Calidad funcional	Cortesía y amabilidad del personal.	9	Totalmente de acuerdo/ De acuerdo/ Término medio/ En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo																																											
	Receptividad del servicio		10																																													
	Formalidad y responsabilidad		11																																													
			Calificación global	12 - 13	Excelente / Muy bueno / Bueno/ Regular / Deficiente																																											



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUCCIONES: señor (a) directivo del área de Gerencia de Desarrollo Humano y Servicios Públicos. El presente es una encuesta que tiene como objetivo recoger información acerca de Gestión Pública. Este instrumento es de carácter profesional y busca recabar información específica, por lo cual agradecemos conteste con veracidad, marcando con un aspa (X) según crea conveniente. Considerando las siguientes puntuaciones al realizar su respuesta

ENCUESTA A SERVIDORES PÚBLICOS

Edad : años Género : M () F ()

Profesión : Años laborando : años

I. INFORMACIÓN SOBRE GESTIÓN PÚBLICA

1.1. ¿Usted considera que existe equidad en la escala salarial vigente, según su grado de responsabilidad y carga de trabajo?

- a. Totalmente de acuerdo () b. De acuerdo () c. Término medio ()
d. En desacuerdo () e. Totalmente en desacuerdo ()

1.2. ¿La municipalidad cumple oportunamente con sus obligaciones sobre el régimen de pensiones (ONPE - AFP)?

- a. Totalmente de acuerdo () b. De acuerdo () c. Término medio ()
d. En desacuerdo () e. Totalmente en desacuerdo ()

1.3. ¿Desde su opinión, cómo califica los procesos de selección, inducción y período de prueba cuando se incorpora un nuevo trabajador al área de servicios públicos y sociales?

- a. Excelente () b. Muy bueno () c. Buenos ()
d. Regulares () e. Deficiente ()

1.4. ¿Cuántas capacitaciones y/o entrenamientos ha promovido la municipalidad en el último año?

- a. Cuatro a más () b. Tres () c. Dos ()
d. Uno () e. Ninguno ()

1.5. ¿Cuántas capacitaciones sobre presupuesto municipal ha recibido durante el último año fiscal?

- a. Más de 3 () b. 3 () c. 2 ()
d. 1 () e. Ninguno ()

- 1.6. ¿De acuerdo a los proyectos o trabajo estratégico de la municipalidad, la calidad de Recursos Humanos que existe es adecuada?
- a. Totalmente de acuerdo () b. De acuerdo () c. Término medio ()
d. En desacuerdo () e. Totalmente en desacuerdo ()
- 1.7. Del total de solicitudes, en un mes ¿Cuál es el nivel de solución brindada a los trámites, presentados por el público?
- a. Muy alto () b. Alto () c. Medio ()
d. Bajo () e. Muy bajo ()
- 1.8. ¿Cuenta la municipalidad con suficientes computadoras operativas, según el número de empleados?
- a. Muchas, demás () b. Suficientes () c. Regular ()
d. Pocas () e. Muy pocas ()
- 1.9. ¿Se evidencia un buen clima laboral en su institución y así mismo se cultiva una cultura favorable al cambio?
- a. Totalmente de acuerdo () b. De acuerdo () c. Término medio ()
d. En desacuerdo () e. Totalmente en desacuerdo ()
- 1.10. ¿En la institución se propicia la comunicación democrática y transparente entre todos los trabajadores?
- a. Totalmente de acuerdo () b. De acuerdo () c. Término medio ()
d. En desacuerdo () e. Totalmente en desacuerdo ()
- 1.11. ¿De acuerdo a los proyectos o trabajo estratégico de la municipalidad, la cantidad de recursos Humanos que existe es adecuada?
- a. Excede mucho () b. Excede poco () c. Adecuada ()
d. Limitada () e. Insuficiente ()
- 1.12. ¿Cómo califica los procesos disciplinarios y el control de asistencia, en la municipalidad por parte de los directivos responsables?
- a. Excelente () b. Muy bueno () c. Buenos ()
d. Regulares () e. Deficiente ()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

1.6. ¿cuándo va a realizar un trámite en la municipalidad le brindan orientación o guía sobre los pasos a seguir?

- a. Totalmente de acuerdo () b. De acuerdo () c. Término medio
d. En desacuerdo () e. Totalmente en desacuerdo ()

1.7. ¿Cómo califica la capacidad o profesionalismo del personal para atender con prontitud y calidad?

- a. Excelente () b. Muy bueno () c. Buenos
d. Regulares () e. Deficiente ()

1.8. ¿Qué tan amables y respetuosos son los empleados de la municipalidad con los ciudadanos?

- a. Mucho () b. Suficiente () c. Medio
d. Poco () e. Muy poco ()

1.9. ¿La municipalidad muestra interés ante quejas y sugerencias que recibe del público para mejorar los servicios?

- a. Totalmente de acuerdo () b. De acuerdo () c. Término medio
d. En desacuerdo () e. Totalmente en desacuerdo ()

1.10. ¿Los empleados de la municipalidad inspiran confianza por su honestidad y trato sin favoritismo?

- a. Totalmente de acuerdo () b. De acuerdo () c. Término medio
d. En desacuerdo () e. Totalmente en desacuerdo ()

1.11. ¿Los trámites en la municipalidad se cumplen sin errores y en los plazos fijados?

- a. Totalmente de acuerdo () b. De acuerdo () c. Término medio
d. En desacuerdo () e. Totalmente en desacuerdo ()

1.12. ¿En general cómo califica el nivel de calidad de los servicios que brinda la municipalidad a la población?

- a. Excelente () b. Muy buena () c. Buena
d. Regulares () e. Deficiente ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Encuesta de Gestión Pública a servidores públicos de municipalidad y Eficiencia de las demandas de los servicios públicos que la investigadora Diana Iris Manayay Valdera usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Estudio comparativo de gestión pública y eficiencia de las demandas en la gerencia de servicios públicos y sociales de la Municipalidad Distrital de Ferreñafe 2020"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Gestión Pública y Eficiencia de los servicios públicos. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

04 de octubre del 2020




Mag. Emma Rosa Mundaca Centurión

Directora Administradora

Experticia en Administración Pública

Institución de labores Congreso de la República

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Encuesta de Gestión Pública a servidores públicos de municipalidad y Eficiencia de las demandas de los servicios públicos que la investigadora Diana Iris Manayay Valdera usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Estudio comparativo de gestión pública y eficiencia de las demandas en la gerencia de servicios públicos y sociales de la Municipalidad Distrital de Ferreñafe 2020"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Gestión Pública y Eficiencia de los servicios públicos. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

04 de octubre del 2020



Dr. Jesús Cochachi Quispe
Profesor Principal UNE

Doctor Jesús Cochachi Quispe

Docente Universitario

Metodólogo

Institución de labores UNE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Encuesta de Gestión Pública a servidores públicos de municipalidad y Eficiencia de las demandas de los servicios públicos que la investigadora Diana Iris Manayay Valdera usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Estudio comparativo de gestión pública y eficiencia de las demandas en la gerencia de servicios públicos y sociales de la Municipalidad Distrital de Ferreñafe 2020".

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Gestión Pública y Eficiencia de los servicios públicos. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

04 de octubre del 2020



Mag. Walter García Ñeco
CLAD. N° 05532

Mag. Walter García Ñeco

Administrador

Experticia en Administración Pública

Institución de labores Colegio Militar Elías Aguirre

CALIFICACIÓN POR VARIBALES DE ESTUDIO SEGÚN INDICADORES

VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA

ÍTEMS	Total de acuerdo	De acuerdo	Termino medio	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1, equidad en la escala salarial vigente	0	2	8	6	2
2, obligaciones sobre el régimen de pensiones	0	2	8	6	2
6, calidad de Recursos Humanos	0	0	6	5	4
9, buen clima laboral	0	4	7	4	3
10, comunicación democrática	2	7	9	0	0
Fi	2	15	38	21	11
Hi	2 %	17%	44%	24%	13%

ÍTEMS	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regulares	Deficiente
3, procesos de selección, inducción	6	4	2	1	0
4, capacitaciones y/o entrenamientos	4	3	2	1	0
5, capacitaciones sobre presupuesto municipal	4	3	2	1	0
7, nivel de solución brindada a los trámites	6	4	2	1	0
8, suficientes computadoras operativas	6	4	3	2	1
11, cantidad de recursos Humanos	0	2	8	6	2
12, procesos disciplinarios y el control de asistencia	5	3	2	1	0
Fi	31	23	21	13	3
Hi	34%	25%	23%	14%	4%

CALIFICACIÓN POR VARIBALES DE ESTUDIO SEGÚN INDICADORES

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

ÍTEMS	Total de acuerdo	De acuerdo	Termino medio	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2, claridad y sencillez	2	4	6	0	0
3, informes y comunicados	0	2	8	6	2
4, disposición y rapidez para atender al público	0	0	6	3	2
5, seguridad y buenas condiciones para la atención	0	4	7	4	3
6, brindan orientación o guía sobre los pasos a seguir	0	0	6	7	2
9, interés ante quejas y sugerencias	0	0	6	5	4
10, confianza por su honestidad y trato	2	7	9	0	0
11, Trámites sin errores y en los plazos fijados	2	7	9	0	0
Fi	6	24	57	25	13
Hi	5%	19%	46%	20%	10%

ÍTEMS	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regulares	Deficiente
1, disposición y comodidad de las oficinas	6	4	3	2	1
7, atender con prontitud y calidad	4	3	2	1	0
8, amables y respetuosos	6	4	3	2	1
12, el nivel de calidad de los servicios	4	3	2	1	0
Fi	20	14	10	6	2
Hi	38v	27%	19%	12%	4%

PROCESO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO GESTIÓN PÚBLICA

TABLA DE BASE DE DATOS INVESTIGACION:
VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	Sumatoria de items
Sujeto 1	8	8	1	2	2	6	2	3	7	9	8	2	58
Sujeto 2	6	6	2	2	2	6	2	4	4	9	6	2	51
Sujeto 3	8	8	2	2	2	6	2	3	7	9	8	2	59
Sujeto 4	8	8	2	2	2	6	2	3	7	9	6	2	57
Sujeto 5	6	6	2	2	2	6	2	4	4	9	6	2	51
Sujeto 6	6	6	2	2	2	6	2	1	4	9	6	2	48
Sujeto 7	6	6	2	2	2	5	2	4	4	9	8	2	52
Sujeto 8	6	6	2	2	2	6	2	4	4	9	6	2	51

0.9	0.9	0.1	0	0	0.1	0	0.9	2.1	0	0.9	0	
												ΣSi^2 : 6.08

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
 ΣSi^2 : Sumatoria de Varianzas de los Items
 S_T^2 : Varianza de la suma de los Items
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

S_T^2 :	14.23
-----------	-------

K : El número de ítems	12
ΣSi^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items	6.08
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items	14.23
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach	¿?

Procedemos:

α : $12 / (12-1) (1 - (4.06/12.50))$	0.62509
α : 1.09 (1-0.32)	
α : 1.09 (0.68)	
α : 0.74	

AUTORIZACIÓN DONDE SE EJECUTÓ LA INVESTIGACIÓN



Municipalidad Provincial de
Ferreñafe

“Año de la Universalización de la Salud”

Ferreñafe, 11 de Noviembre de 2020

OFICIO N° 021-2020-MPF/UGRH

Señorita:
DIANA IRIS MANAYAY VALDERA

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACION
REF. : FAP EXPEDIENTE N° 196643

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Usted, para saludarlo en nombre de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y por este intermedio hacerle conocer lo siguiente:

Que, habiendo recibido su solicitud y apoyo en la investigación, tengo que manifestarle que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe autoriza la aceptación del desarrollo del trabajo de investigación, titulado “GESTION PUBLICA Y LAS DEMANDAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE, DURANTE EL PERIODO 2020” el cual se estará llevando a cabo el 11 de Noviembre 2020.

Me suscribo de Ud, agradeciendo su atención.

Atentamente,

c.c.: Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE
Mg. JOSÉ FELIPE BUCANEIRO GRANDA
JEFE (a) DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



ANÁLISIS DE DATOS

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	2	3	4	3	2	4	3	2
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3
5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	3	5	3	3	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
8	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5
10	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4
11	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
12	2	2	3	3	2	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3
13	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4
14	4	2	5	2	4	4	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4
15	4	1	2	1	5	2	2	4	3	3	4	3	4	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3
16	4	2	5	5	5	3	3	4	4	4	2	5	5	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
17	5	2	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	
18	2	2	3	5	5	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
19	2	2	3	1	5	2	3	3	2	2	3	2	4	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3
20	4	5	4	2	5	5	3	3	5	5	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	5	5	5	3
21	4	5	4	3	5	1	2	5	1	2	3	4	4	2	2	5	5	2	2	2	1	2	2	4
22	4	1	2	1	5	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
23	5	1	3	1	5	3	2	4	3	3	4	2	5	2	2	3	5	3	5	4	4	3	3	4
24	4	2	4	5	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4
25	4	3	5	2	5	3	4	5	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	5
26	5	2	4	5	5	5	2	5	4	3	1	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3
27	4	2	4	3	3	5	1	2	2	5	4	3	4	3	1	2	5	5	3	2	2	2	2	3
28	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3
29	5	2	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	5	3	3
30	2	2	3	5	5	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3
31	4	3	5	2	5	3	4	5	4	4	4	5	3	1	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
32	4	5	4	3	5	1	2	3	1	2	3	4	3	2	2	2	4	2	3	3	4	2	3	3
33	4	3	3	3	5	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3
34	4	2	5	5	5	3	3	4	4	4	2	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
35	5	1	3	1	5	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3
36	5	3	3	1	5	3	2	4	3	3	4	2	3	1	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3
37	5	2	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3
38	2	2	3	5	5	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3
39	4	3	5	2	5	3	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
40	4	1	2	1	5	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3
41	4	2	5	5	5	3	3	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3
42	5	2	3	1	5	3	2	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3
43	4	5	4	3	5	1	2	5	1	2	3	4	3	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3
44	5	1	3	3	5	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
45	4	2	4	5	5	3	3	4	4	4	2	5	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3
46																								

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	G1	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	G2	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	G3	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	G4	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	G5	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	G6	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	G7	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
8	G8	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	G9	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
10	G10	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
11	G11	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
12	G12	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	C1	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
14	C2	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	C3	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	C4	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
17	C5	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
18	C6	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
19	C7	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	C8	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	C9	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	C10	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	C11	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	C12	Númerico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

1	1.1. ¿Cómo califica la disposición y comodidad de las oficinas de atención de la Municipalidad de Ferreñafe?										
2	Excelente			0	0%	MUESTRA	12			Columna1	
3	Muy bueno			0	0%						
4	Bueno			6	50%					Media	2.4
5	Regular			6	50%					Error típico	1.4696938
6	Deficiente			0	0%					Mediana	0
7					1					Moda	0
8										Desviación estándar	3.2863353
9										Varianza de la muestra	10.8
10										Curtosis	-3.3333333
11										Coefficiente de asimetría	0.6085806
12										Rango	6
13										Mínimo	0
14										Máximo	6
15										Suma	12
16										Cuenta	5
17											
18	1.2. ¿Le hablan con claridad y sencillez cuando consulta sobre un trámite o procedimiento en la municipalidad?										
19	Totalmente de acuerdo			0	0%					Columna1	
20	De acuerdo			5	42%						
21	Término medio			3	25%					Media	0.2
22	En desacuerdo			4	33%					Error típico	0.0857969
23	Totalmente en desacuerdo			0	0%					Mediana	0.25
24					1					Moda	0
25										Desviación estándar	0.1918477
26										Varianza de la muestra	0.0368056
27										Curtosis	-2.7162691
28										Coefficiente de asimetría	-0.1966969
29										Rango	0.4166667

← ... eficiencia eficacia SERVICIO **calidad técnica** calidad funcional elementos generales (+) : ←

Listo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	1.1. ¿Usted considera que existe equidad en la escala salarial vigente, según su grado de responsabilidad y carga de trabajo?											
2	Totalmente de acuerdo			0	0%	MUESTRA		32	Columna1			
3	De acuerdo			4	13%							
4	Término medio			1	3%	Media 0.2						
5	En desacuerdo			18	56%	Error típico 0.1029829						
6	Totalmente en desacuerdo			9	28%	Mediana 0.125						
7					100%	Moda #N/A						
8						Desviación e 0.2302767						
9						Varianza de 0.0530273						
10						Curtosis 0.7813152						
11						Coeficiente c 1.1923662						
12						Rango 0.5625						
13						Mínimo 0						
14						Máximo 0.5625						
15						Suma 1						
16						Cuenta 5						
17												
18												
19	1.2. ¿La municipalidad cumple oportunamente con sus obligaciones sobre el régimen de pensiones (ONPE - AFP)?											
20	Totalmente de acuerdo			6	19%	Columna1						
21	De acuerdo			16	50%	Media 0.2						
22	Término medio			6	19%	Error típico 0.0824432						
23	En desacuerdo			0	0%	Mediana 0.1875						
24	Totalmente en desacuerdo			4	13%	Moda 0.1875						
25				1		Desviación e 0.1843485						
26												

... TABULACION GESTION **economia** calidad eficiencia eficacia TABULACION SERVICIO ...

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	1.1. ¿Cómo califica la disposición y comodidad de las oficinas de atención de la Municipalidad de Ferreñafe?											
2	Excelente			0	0%	MUESTRA		32	Columna1			
3	Muy bueno			0	0%							
4	Bueno			15	47%	Media 0.2						
5	Regular			15	47%	Error típico 0.1103085						
6	Deficiente			2	6%	Mediana 0.0625						
7					1	Moda 0						
8						Desviación estándar 0.2466573						
9						Varianza de la muestra 0.0608398						
10						Curtosis -3.275277						
11						Coeficiente de asimetría 0.5614801						
12						Rango 0.46875						
13						Mínimo 0						
14						Máximo 0.46875						
15						Suma 1						
16						Cuenta 5						
17												
18	1.2. ¿Le hablan con claridad y sencillez cuando consulta sobre un trámite o procedimiento en la municipalidad?											
19	Totalmente de acuerdo			5	16%	Columna1						
20	De acuerdo			26	81%	Media 0.2						
21	Término medio			1	3%	Error típico 0.1558119						
22	En desacuerdo			0	0%	Mediana 0.03125						
23	Totalmente en desacuerdo			0	0%	Moda 0						
24					1	Desviación estándar 0.348406						
25						Varianza de la muestra 0.1213867						
26												

... calidad eficiencia eficacia TABULACION SERVICIO **calidad técnica** calidad funcional ...

	Calidad en Gestión Pública										Funcionarios Públicos	Representantes de U.V.		Funcionarios Públicos								
	Economía					Calidad						Funcionarios Públicos			Representantes de U.V.							
	FP	RUV	FP	RUV	FP	RUV	FP	RUV	FP	RUV		F	%		F	%	F	%				
6	Excelente	9%	0%	6%	0%	0%	0%	4%	0%	Excelente	5%	0%	1%	0%	2%	0%	Excelente	2	6%	0	0%	1%
7	Muy bueno	17%	2%	31%	0%	3%	0%	19%	13%	Muy bueno	41%	12%	25%	6%	18%	2%	Muy bueno	10	31%	0	0%	8%
8	Bueno	16%	55%	47%	58%	25%	17%	35%	50%	Bueno	37%	53%	57%	50%	54%	21%	Bueno	15	47%	7	58%	18%
9	Regular	18%	23%	11%	42%	41%	83%	30%	35%	Regular	13%	25%	13%	38%	22%	62%	Regular	3	11%	5	42%	4%
10	Deficiente	40%	20%	5%	0%	28%	0%	13%	2%	Deficiente	4%	10%	4%	6%	4%	15%	Deficiente	2	5%	0	0%	0.01
11											32		12		32%							