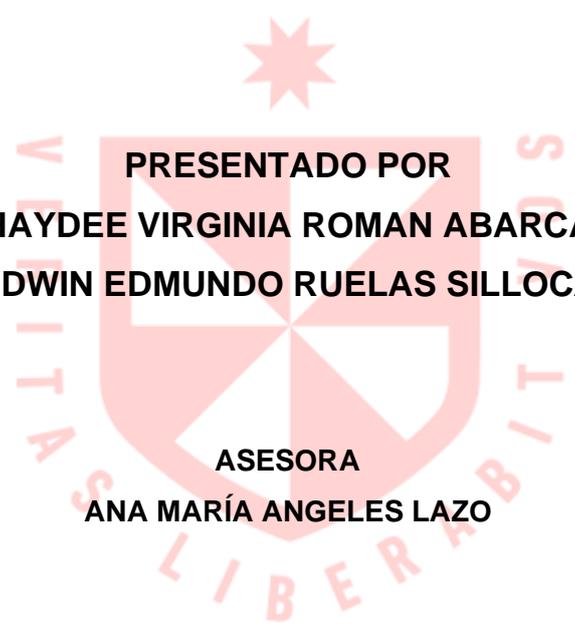


INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**IMPACTO DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS EN LOS
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) PARA
ALCANZAR UNA BUENA SALUD Y UNA EDUCACIÓN DE
CALIDAD - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURA, 2021**



**PRESENTADO POR
HAYDEE VIRGINIA ROMAN ABARCA
EDWIN EDMUNDO RUELAS SILLOCA**

**ASESORA
ANA MARÍA ANGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
POLÍTICAS PÚBLICAS**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO

IMPACTO DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS EN LOS OBJETIVOS DE
DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) PARA ALCANZAR UNA BUENA SALUD Y
UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURA, 2021

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

HAYDEE VIRGINIA ROMAN ABARCA
EDWIN EDMUNDO RUELAS SILLOCA

ASESOR:

DRA. ANA MARÍA ANGELES LAZO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: POLÍTICA PÚBLICA

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, a mis hijos, a mi esposo, y a mi familia, que con tanto esfuerzo me apoyaron para culminar esta etapa de nuestra vida profesional.

Haydee Virginia Roman Abarca

A mis padres, a mi esposa y a mi familia, que con tanto esfuerzo me apoyaron para culminar esta etapa de nuestra vida profesional.

Edwin Edmundo Ruelas Silloca

AGRADECIMIENTO

A Dios, a la Universidad San Martín de Porres, a nuestra Asesora de Tesis Dra. Ángeles Lazo, Ana M. por el apoyo académico de manera permanente, que contribuyeron en el fortalecimiento de nuestras capacidades para contribuir en el progreso de nuestro país.

Índice de Contenido

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	7
1.1 Antecedentes de la investigación	7
1.1.1 Internacionales	7
1.1.2 Nacionales.....	8
1.2 Bases teóricas.....	10
1.2.1 Política Pública.....	10
1.2.2 Presupuesto por Resultados (PpR).....	10
1.2.3 Programas presupuestales (PP)	12
1.2.4 Ley de Municipalidades	12
1.2.5 ODS 3.....	14
1.2.6 ODS 4.....	15
1.3 Definición de términos básicos.....	16

CAPÍTULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	20
2.1 Matriz de operacionalización de variables.....	21
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.1 Diseño Metodológico	24
3.2 Diseño muestral	24
3.2.1 Población.....	24
3.2.2 Muestra	24
3.3 Técnicas de recolección de datos	25
3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información.	25
3.5 Aspectos éticos	26
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	27
4.1 Distrito de Yura.....	27
4.2.1 Salud	31
4.2.2 Educación.....	36
4.2.3 PpR	41
4.2 Documentos Fuente.....	43
4.2.1 Revisión de las políticas locales.....	43
4.2.2 Revisión de otros documentos	44
4.2.3 Manual de Organización y Fusiones - MOF	45
4.2.4 Cuadro para Asignación de Personal (CAP)	47
4.2.5 Presupuesto Analítico de Personal	47
4.2.6 Plan Operativo Institucional (POI) 2019 MDY	49

4.2.7 Reglamento de Organización y Funciones - ROF	56
4.3 Resultados Percepción.....	58
4.3.1 Salud	58
4.3.2 Educación.....	80
4.3.3 Comparación	102
4.4 Propuesta de Mejora	107
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	111
CONCLUSIONES.....	114
RECOMENDACIONES	115
FUENTES DE INFORMACIÓN	116
ANEXOS	125
Anexo 1: Instrumentos	125
Anexo 2: IE.....	132
Anexo 3: Juicio de Expertos	134
Anexo 4: Fotografías	138

Índice de Tablas

Tabla 1 Número de Viviendas por Ámbito de Ocupación según los 2 Últimos Censos de Población y Vivienda	28
Tabla 2 Formas de abastecimiento de Agua Potable a las Viviendas del Distrito de Yura, 2017... ..	30
Tabla 3 Aseguramiento de la salud	32
Tabla 4 Desnutrición Crónica (OMS, indicador Talla/Edad)	33
Tabla 5 Indicadores de Anemia en Niños (2017)	33
Tabla 6 Síntesis de Problemas del Distrito de Yura	35
Tabla 7 Número de locales escolares por Gestión, Área Geográfica, Etapa, Nivel educativo 2018	36
Tabla 8 Estado de locales escolares públicos del Distrito de Yura al 2017	37
Tabla 9 Número de docentes por Gestión, Área Geográfica, Etapa, Nivel educativo 2018	38
Tabla 10 Población Que Sabe Leer y Escribir en el Distrito de Yura, 2017	38
Tabla 11 Nivel Educativo	39
Tabla 12 Encuesta Censal Educación, Yura 2016	39
Tabla 13 Síntesis de Problemas del Distrito de Yura	40
Tabla 14 Presupuesto Destinados para la Función 20 y 22 (S/.)	42
Tabla 15 Cargo clasificado Gerencia de Desarrollo Social	48
Tabla 16 Ejes estratégicos del PDC del Distrito de Yura 2015 – 2021	49
Tabla 17 Eje de desarrollo social	50
Tabla 18 Eje de desarrollo institucional y gobernabilidad	51
Tabla 19 Techos presupuestales 2019 (S/.)	51
Tabla 20 Plan operativo institucional - Contribuir a mejorar las condiciones de vida	

de la población vulnerable del Distrito de Yura Periodo del PEI 2017 – 2019.....	53
Tabla 21 Plan operativo institucional - Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población del distrito	54
Tabla 22 Plan operativo institucional - Contribuir a mejorar la calidad educativa de la educación básica regular-Periodo del PEI: 2017 – 2019 Municipalidad Distrital de Yura– 2019.....	55
Tabla 23 La Municipalidad de Yura tiene políticas, programas, propuesta u otras formas por las cuales apoya a la salud de la Población.....	58
Tabla 24 Aspectos Tangibles - Salud.....	59
Tabla 25 Medidas de Tendencia Central Aspectos Tangibles - Para apoyar la salud de sus pobladores.....	61
Tabla 26	
Criterios Detallados de Aspectos Tangibles - Para apoyar la salud de sus pobladores.....	63
Tabla 27 Fiabilidad.....	64
Tabla 28 Medidas de Tendencia Central Fiabilidad – Salud	66
Tabla 29 Criterios Detallados de Fiabilidad - Para apoyar la salud de sus pobladores.....	67
Tabla 30 Sensibilidad - Para apoyar la Salud de sus Pobladores.....	68
Tabla 31 Medidas de Tendencia Central Sensibilidad- Para apoyar la Salud de sus pobladores.....	70
Tabla 32 Criterios Detallados de Sensibilidad - Para apoyar la salud de sus pobladores.....	71
Tabla 33 Seguridad - Para apoyar la Salud de sus Pobladores.....	72
Tabla 34 Medidas de Tendencia Central - Seguridad – Para apoyar la Salud de sus	

Pobladores.....	74
Tabla 35 Criterios Detallados de Seguridad - Para apoyar la salud de sus pobladores.....	75
Tabla 36 Empatía - Para apoyar la Salud de sus Pobladores.....	76
Tabla 37 Medidas de Tendencia Central - Empatía – Para apoyar a la Salud de sus Pobladores.....	78
Tabla 38 Criterios Detallados de Empatía - Para apoyar la salud de sus pobladores.....	79
Tabla 39 La Municipalidad de Yura tiene políticas, programas, propuesta u otras formas por las cuales apoya a la educación de la Población	80
Tabla 40 Aspectos Tangibles - Para apoyar la Educación de sus Pobladores	81
Tabla 41 Medidas de Tendencia Central Aspectos Tangibles – Para apoyar la Educación de sus pobladores	83
Tabla 42 Criterios Detallados de Aspectos Tangibles- Para apoyar la educación de sus pobladores	84
Tabla 43 Fiabilidad – Educación	85
Tabla 44 Medidas de Tendencia Central Fiabilidad – Educación.....	87
Tabla 45 Criterios Detallados de Fiabilidad - Para apoyar la educación de sus pobladores.....	88
Tabla 46 Sensibilidad – Para apoyar la Educación de sus Pobladores.....	89
Tabla 47 Medidas de Tendencia Central Sensibilidad - Para apoyarla Educación de sus Pobladores.....	91
Tabla 48 Criterios Detallados de Sensibilidad - Para apoyar la educación de sus pobladores.....	92
Tabla 49 Seguridad – Para apoyar la Educación de sus Pobladores.....	93

Tabla 50 Medidas de Tendencia Central Seguridad - Para apoyar la educación de sus pobladores	95
Tabla 51 Criterios Detallados de Seguridad - Para apoyar la educación de sus pobladores.....	96
Tabla 52 Empatía – Para Apoyar la Educación de sus Pobladores	97
Tabla 53 Medidas de Tendencia Central Empatía - Para Apoyar la Educación de sus Pobladores.....	99
Tabla 54 Criterios Detallados de Empatía- Para apoyar la educación de sus pobladores.....	101
Tabla 55 Resultados de dimensiones Salud	102
Tabla 56 Resultados de dimensiones Educación.....	104
Tabla 57 Comparación de dimensiones Salud - Educación	106

Índice de Figuras

Figura 1 Mapa de Ubicación del Distrito de Yura	28
Figura 2 Núcleos Urbanos del Distrito de Yura	30
Figura 3 Equipamiento Educativo y de Salud del Distrito de Yura	35
Figura 4 PPR Salud.....	42
Figura 5 PPR Educación	43
Figura 6 Cuadro comparativo entre los PPR de Salud y Educación	43
Figura 7 Aspectos Tangibles - Salud.....	60
Figura 8 Fiabilidad – Salud.....	65
Figura 9 Sensibilidad – Salud.....	69
Figura 10 Seguridad - Salud.....	73
Figura 11 Empatía - Salud.....	77
Figura 12 Aspectos Tangibles - Educación	82
Figura 13 Fiabilidad - Educación	86
Figura 14 Sensibilidad - Educación	90
Figura 15 Seguridad - Educación	94
Figura 16 Empatía - Educación	98
Figura 17 Resultados de dimensiones Salud	103
Figura 18 Resultados de dimensiones Educación.....	105
Figura 19 Comparación de dimensiones Salud - Educación.....	106

RESUMEN

La presente investigación analizó el impacto del Presupuesto por Resultados (en adelante PpR) en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS) de Buena Salud y Educación de Calidad en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yura, utilizándose un diseño cuantitativo, lo que permitió aplicar herramientas tales como la entrevista al personal del staff de la Municipalidad de Yura, además de 300 habitantes del citado distrito, mediante cuestionarios de SERVQUAL, con lo que se pudo demostrar que el PpR no tiene un alto impacto en reducir las brechas de las ODS, y que desde percepción de la población, es mejor, los apoyos o regalos que brinda el municipio, en vez que la Educación y la Salud, para lo cual, según la estrategia planteada por el municipio, deben ejecutar sus Planes de Desarrollo Concertado, Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo, con indicadores de reducción de brechas en estos dos sectores, como indicadores de meta, tal como lo señala las Naciones Unidas (en adelante ONU), dentro del marco del convenio. En tal sentido, se concluye que el impacto del PpR en los ODS de Buena Salud y Educación de Calidad en la Municipalidad Distrital de Yura no reduce significativamente las brechas que se mantiene, por lo que PpR no considera acciones fortalecidas que permitan una percepción favorable en la población.

Palabras Claves: Presupuesto por Resultados, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Salud, Educación, Municipalidad, Yura.

ABSTRACT

The objective of the research work was to analyze the impact of the results-based budget on the Sustainable Development Goals (SDG) of Good Health and Quality Education in the public management of the District Municipality of Yura, for which a quantitative design was used. , which allowed the application of tools such as the interview with the staff of the Yura municipality, in addition to 300 inhabitants of the aforementioned district, through SERVQUAL questionnaires, with which it was possible to demonstrate that the budget by result (BpR) does not have a high impact in reducing the gaps of the SDGs, and that from the point of view of population satisfaction, it is better to visit the supports or gifts provided by the municipality, instead of education and health, for which, according to the strategy proposed by the municipality, they must execute their concerted development plans, institutional strategic plan and operational plan, with gap reduction indicators in these two ctors, as goal indicators, as indicated by the United Nations, within the framework of the agreement. In this sense, it is concluded that the impact of the Results-Based Budget on the Sustainable Development Goals (SDG) of Good Health and Quality Education in the District Municipality of Yura does not significantly reduce the gaps that remain, so PpR does not consider strengthened actions that allow a favorable perception in the population.

Keywords: results-based budgeting, Sustainable Development Goals, Health, Education, Municipality, Yura.

PAPER NAME

PARA TURMITING corregido 4.docx

AUTHOR

EDWIN EDMUNDO RUELAS SILLOCA

WORD COUNT

15002 Words

CHARACTER COUNT

74468 Characters

PAGE COUNT

118 Pages

FILE SIZE

2.4MB

SUBMISSION DATE

Nov 27, 2022 8:35 PM GMT-5

REPORT DATE

Nov 27, 2022 8:36 PM GMT-5**● 18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

Desde que ha existido el hombre sobre la Tierra, busca satisfacer sus diferentes necesidades para lograr su existencia y continuidad, siendo las prioritarias, la alimentación, el refugio y el abrigo. El avance tecnológico permite que satisfaga estas necesidades y otras nuevas, como es el caso del marketing, la informática, etc. (Manrique Tejada, 2018). En ese mismo pasar del tiempo, es que las personas se organizan en grupos hordas, metrópolis, reinos y se llega el día de hoy, a lo que se identifica como sociedad en pleno, siendo el Estado, uno de los principales agentes económicos del ciclo económico, junto a las familias y las organizaciones. Los Estados, dados por los poderes políticos, presentan siempre actividades en beneficio de la sociedad, como era la época de los feudos y los reinos, donde las personas por un pago de impuesto, tenían protección y otros servicios.

El Estado Peruano, en el presente siglo, no es ajeno a lo que indican, pues busca, por medio de políticas de gestión, mejorar todos los servicios que requieren las personas. Una de estas estrategias de gestión es el Presupuesto por Resultados (en adelante PPR) (MEF, 2007).

Por otro lado, a nivel Mundial, luego de la primera Guerra Mundial, se aprecia la presencia de la ONU, que establece, con el pasar de los tiempo, en el 2015, 17 ODS, con el cual, la presencia de las personas en este Planeta, sea cada vez mejor (ONU, 2015).

Dentro de estos ODS, se aprecia dos, el tercero es el salud y bienestar y el cuarto que involucra educación de calidad. Ambos son sectores económicos del Perú, y son objetivo mundial.

La Organización Mundial de Salud OMS, señala 100 indicadores de salud (World Health Organization (WHO), 2015), los mismos que no son favorables para el Mundo, incluyendo la presencia de la Pandemia por el SARS-COV2, más conocido como COVID-19, que se declara desde diciembre del 2019 su presencia y es conocido el día de hoy, como una pandemia que ha tenido consecuencias en todas las políticas mundiales. Estos indicadores, se actualizan y el último registro es el que muestra en el 2019, con relación al estado de Salud:

- Mortalidad
- Fertilidad
- Morbilidad

Estos indicadores, muestran la relación con las ODS, es decir, la OMS no es ajena a considerar metas e indicadores del ODS 3.

También se tiene que mencionar a la ONU para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) que presenta, indicadores, pero ya relacionados con la ODS 4, Educación de calidad, que muestra 11 indicadores (ONU en Educación, Ciencia y Cultura, 2018).

El Congreso peruano presenta lo establecido para las ODS (Congreso de la República del Perú, 2018), donde se considera alinear las políticas públicas hacia estos. El PpR, es una de las formas que se puede lograr ello, y comprometa a Gobierno Central, Regional y Locales. La Municipalidad de Yura, se encuentra en el departamento y provincia de Arequipa, y será el caso que se presentará en el presente trabajo de investigación que considera el PpR y las ODS 3 y 4, para lograr ser un sustento de mejora en las políticas de la gestión del Municipio.

Formulación del problema

Problema general

PG.- ¿De qué manera el Presupuesto por Resultados se relaciona con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Buena Salud y Educación de Calidad en la Municipalidad Distrital de Yura en el último periodo del Gobierno?

Problemas específicos

PE1.- ¿Cuál ha sido el registro de Presupuesto por Resultados de la Municipalidad Distrital de Yura en el último período de Gobierno?

PE2.- ¿Qué documentos de Gestión de la Municipalidad de Yura están alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Buena Salud y de Educación de Calidad?

PE3.- ¿Cómo los cambios del Presupuesto por Resultados impactaron en los indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Buena Salud y de Educación de Calidad en la Municipalidad Distrital de Yura?

PE4.- ¿Cómo establecer que el Presupuesto por Resultados de la Municipalidad Distrital de Yura incida en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Buena Salud y de Educación de Calidad?

Objetivo general

OG.- Analizar el impacto del Presupuesto por Resultados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Buena Salud y Educación de Calidad en la Municipalidad Distrital de Yura al año 2021.

Objetivos específicos

OE1.- Conocer el registro de Presupuesto por Resultados de la Municipalidad

Distrital de Yura en el último período de gobierno

OE2.- Analizar los documentos de Gestión de la Municipalidad Distrital de Yura están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Buena Salud y Educación de Calidad en la Municipalidad Distrital de Yura.

OE3.- Medir los cambios que se han dado en los indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Buena Salud y Educación de Calidad en la Municipalidad Distrital de Yura al 2021.

OE4.- Proponer una metodología para que el Presupuesto por Resultados mejore las Objetivos de Desarrollo Sostenible de Buena Salud y Educación de Calidad de la Municipalidad Distrital de Yura.

Justificación de la investigación

El Perú, país integrante de la ONU, debe continuar con la promesa que hacen a la población, como es el no permitir que nadie se quede con brechas en sus poblaciones, por lo que deben considerar acelerar el progreso de todos. Estas brechas deben de ser cero, a través de los ODS y así lograr el cambio de vida, por lo que se incluye pobreza y hambre deben ser cero, SIDA cero y discriminación cero contra el sexo femenino, entre otras. El desarrollo del trabajo de investigación permitió identificar y reconocer los aspectos más relevantes por los cuales la Municipalidad Distrital de Yura, puede lograr esas ODS de buena salud y educación de calidad, por lo que es una justificación social, además, para lograr ello se considera los presupuestos que se han destinado, analizando entonces, si pueden ser modificados o son suficientes, siendo esta una justificación económica del proyecto. Como lo señala la ONU, para alcanzar estos objetivos ambiciosos, es que debe presentar una creatividad, conocimiento, tecnología y recursos financieros de toda la sociedad en cada uno de los indicadores y metas, por ello, la importancia

del trabajo, se contempla en que la políticas públicas, son respuesta a las demandas del pueblo, en su concepto más popular, por ello es que analizar como una de las estrategias del Estado, que tiene más de 14 años en actividad, ha permitido lograr cambios en la salud y la educación de la población en un distrito es importante, no solo para los integrantes de la gestión pública, sino para los beneficiarios directos como es la población, por ello la importancia de hacer el presente trabajo de investigación, ya que se analizará un caso, que sería modelo y permitirá el planteamiento de un posible método para mejorar todo aquello que logre un impacto mayor, es decir, alcanzar las metas propuestas en las ODS 3 y 4. Existen pocos trabajos de investigación que permitan estas variables, por lo que se tiene esa importancia de aportar a la teoría del conocimiento para que, dentro de la línea de investigación planteada, se continúe brindando resultados que sean empleados como estados del arte en posteriores trabajos.

La justificación técnica, se presenta en la viabilidad, comprendida en la capacidad económica, para el desarrollo del trabajo, está dada por los autores de la misma, así también por el accesos que se tiene a la información requerida, no solo por la Ley de Transparencia, sino por las actividades profesionales que se dan en la unidad de estudio, es decir, caso de estudio, y los requerimientos técnicos, que son los que intervienen en la recolección, procesamiento y análisis de la información que se presente.

El trabajo se presenta en cuatro capítulos, siendo el primero el marco teórico, que sustentará la propuesta final del trabajo, continuando con el capítulo segundo, donde se plasman preguntas que guiaron el proyecto, para así presentar en el capítulo tercero, toda la metodología del proyecto y en el capítulo cuarto los resultados del estudio de caso. Al final se desarrolla las conclusiones y se proponen

recomendaciones con el fin de trasladar estos a las autoridades de la Municipalidad.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Internacionales

Para Civitanes et al (2018), en el informe: Midiendo los ODS, identifican las acciones desarrolladas en la comunidad Valenciana no tienen los mismos resultados, a pesar que los indicadores planteados sean uniformizados para todos, y esto es lo que permite un análisis mayor, con el cual se logre la información que se requiere para adoptar decisiones en las políticas que puedan beneficiar a las personas, pues el pasar de los objetivos del milenio, cuyos resultados han sido favorables, hacia los ODS, permitirá aun mejorar lo que se ha desarrollado y modificar lo que no ha logrado las metas que se plantearon

Son Rositano et al (2020), quienes en el capítulo de libro: Antecedente de los ODS: Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (de aquí en adelante ODM), hacen una presentación de los resultados previos obtenidos en latinoamérica, con los ODM, pues son el antecedente de los ODS y es necesario tomar en cuenta que al plantear, en setiembre del 2020, los integrantes y participantes de la Cumbre del Milenio de la ONU, metas con el propósito llegar al 2030 con menores brechas de pobreza, hambre, enfermedades, analfabetismo, degradación medioambiental y discriminación contra las mujeres, entre otras, se debe comprender que los resultados de las ODM no se lograron como se planificó, debido a las gestiones públicas que se han dado, pues el constante crecimiento poblacional, determina que estas deben de modificarse o acoplarse en forma más eficiente y eficaz, por lo que algunos de los gobernantes no están cumpliendo con su parte.

El trabajo de Gilli (2017), denominado: “La transparencia como objetivo del

desarrollo sostenible”, considera que al ser el ODS 16, es importante que se de en todas las gestiones de las demás, pues los gobiernos, en sus decisiones, deben de ser los más transparentes, pues no solo por evitar los procesos de corrupción, sino por alcanzar modelos a seguir en beneficio de las personas, no se puede reducir brechas sin la integración de todas las partes, y esto solo se ve motivado con la transparencia que puedan presentar los gobiernos en sus políticas.

Los ODS, son análisis constante de trabajos de investigación, y todos se relacionan con las políticas que los gobiernos deben orientar para la reducción de brechas, pero como señalan los autores citados, estas deben de sostenerse, no solo en alcanzarlas, sino en metodologías que puedan incluso ser replicadas por otros países.

1.1.2 Nacionales

En el trabajo de investigación de Yucra (2018), titulado: El PpR es un instrumento de mejora y su incidencia en la gestión en términos de eficacia y eficiencia en la Municipalidad Distrital de Pichari, 2016, revela que el PpR, como instrumento de mejora de gestión incide en la eficiencia y eficacia de la Municipalidad Distrital de Pichari, llegando a esta conclusión luego que 93% de los encuestados lo asume de esa forma y el 83% indican que influye en la gestión en término de eficacia y además mejora la calidad de vida de las personas, según el 80% de los encuestados.

Por otro lado, el trabajo de Livia (2018), denominado: El presupuesto participativo y la incidencia en la calidad de servicios públicos básicos de la Municipalidad Distrital de Jacas Grande - periodo 2016, considera analizar la relación entre el presupuesto participativo y la calidad de servicios públicos básicos de la

Municipalidad Distrital de Jacas Grande, confirmando esta relación por el coeficiente de correlación obtenido; $r = 0,87$, sin embargo, se debe señalar que el 53% de los funcionarios indican que la participación es “Regular”, por parte de la población. Para la Calificación de Calidad de los servicios se tiene que el 50% de los funcionarios la califican como “Regular”.

Los autores, Martel et al (2019), en su trabajo titulado: El PpR y su incidencia en la ejecución de gastos presupuestales en la Municipalidad Distrital de Amarilis, analizan como el PpR incide en la calidad de gasto de la Municipalidad, concluyendo que, si incide este, pues las políticas de los gobiernos, deben de considerar que los resultados que se tengan en sus decisiones, hacia la población, conllevan a que se alcance un presupuesto no solo alto, sino bien ejecutado.

En el trabajo de Peñuela (2019) denominado: Sistema de gestión de inocuidad alimentaria con el fin de prevenir la adulteración intencional en función al objetivo 3 de la ODS”, considera que se debe de cumplir las normativas nacionales dadas por el gobierno, como es lo relacionado a la fabricación e inocuidad de alimentos, para que se asegure de esa forma la ODS 3.

Por otro lado, el trabajo de los autores García et al (2017), denominado: Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio, establecen que las auditorías que se puedan dar con el fin de mejorar la Administración Pública Clásica, la Nueva Gestión Pública (NGP) y el Nuevo Servicio Público (NSP), pues esas aseguran los cambios y la calidad que se busca en el sistema público.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Política Pública

Como se puede ver en el documento del (Congreso de la República del Perú, 2020), señala que la política pública es el desarrollo e implementación de programas de gobierno para atender las exigencias de la población o para solucionar algún problema. Estas son cíclicas y tiene un punto de partida en el diagnóstico que se presenta, gracias al análisis que se tiene desde la ubicación del posible problema o demanda de la ciudadanía. Consideran que se dan tres momentos dentro del proceso de implementación de una política pública: La Formulación de las políticas, la implementación o su proceso de aplicación práctica y la evaluación de su rendimiento.

En la formulación, los cinco pasos son: Establecimiento de la agenda política, definición de los problemas, previsión, establecimiento de objetivos y selección de la opción.

La posición de las Municipalidades Distritales en el desarrollo de las políticas públicas, con aquellas que se encuentran en el primer nivel, pues su atención tiene una extensión territorial y poblacional, menor a la que se puede encontrar en la provincial, regional o nacional. Por eso es necesario identificar en este punto que las demandas de la población, tiene diferente interés, pues la situación de ellos no es absolutamente común, pero si se busca establecer soluciones a las que beneficien a la mayor parte de la cantidad de la población.

1.2.2 Presupuesto por Resultados (PpR)

Para el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2020), la estrategia de gestión pública logra vincular la asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios

y los resultados en beneficio de la población, medibles, en el que su resultado será siempre el compromiso por parte de los autores: entidades públicas para hacer de esta estrategia una conducta organizacional dominante.

Cuando se logra el PpR, las instituciones pueden:

- Definir resultados relacionados con los cambios que logren dar solución a problemas de la población y que pueden ser alcanzables.
- Presupuestar productos (bienes y servicios) que intervienen en forma directa en el logro los resultados.
- Determinar responsables en los momento de aplicar el PpR, como es el planteamiento, la implementación y los instrumentos, con lo cual pueda tener cifras plasmadas en la rendición de cuentas del gasto público.
- Establecer mecanismos que permita obtener información de bienes y servicios, los resultados y la gestión realizada para su logro.
- Evaluar si los resultados están a favor de la población.
- Tomas decisiones sobre en lo que se va a gastar los recursos públicos, así como para la rendición de cuentas.
- Introducir incentivos para que los participantes busquen el cumplimiento de las metas, como resultados esperados y así asegurar el desarrollo de la sociedad.

Por eso es que la importancia del PpR, es trascendental, ya que se logra una mejor calidad de gasto de parte del Estado, haciéndolo eficiente y eficaz en el manejo de los recursos públicos, según los gastos que se vayan presentando. Para lograr esta eficacia y eficiencia, es que se sustenta en la información que se va obteniendo,

conforme se va cumpliendo los años fiscales.

La participación en PpR, se presenta en gobierno central, regional y local.

1.2.3 Programas presupuestales (PP)

Se toman así a toda actividad que desarrolla la entidad pública, para obtener los bienes y servicios que aseguren un resultado que será conformante del PpR, este involucra o vincula desde el distrito con menor población hasta y hacia el gobierno central. Alcanzar las metas permite la sinergia de un desarrollo sostenible, pero debe de ser participativo pues el esfuerzo de no solo, por separado, es diferente al esfuerzo colectivo que logran una nueva realidad provincial, regional o nacional.

1.2.4 Ley de Municipalidades

Como se da (MEF, 2003), se observa en esta que se repite la palabra salud 25 veces y educación 16. Se considera dentro de esta lo siguiente:

- En el art. 49, relacionada a clausura, retiro o demolición, señala que los municipios pueden ordenar el cierre transitorio o definitivo de las infraestructuras que se presentan para la población: edificios, casas, etc., siempre y cuando exponga el deterioro de la salud de la colectividad y la seguridad pública.
- En el art. 78, que se relaciona con la sujeción a las normas técnicas y clausura, considera que la Municipalidad puede determinar el cierre en caso que se vea afectada la población, o cuando una construcción presente impactos que vayan en contra de lo establecido en las normativas nacionales.

- En el art. 80, se aprecia lo de saneamiento, salubridad y salud, considerando, dentro de sus funciones, aquellas que tiene que ver con desechos sólidos, líquidos, la emisión de humos, gases, ruidos y otros que son dañinos en el medio ambiente. Coordinan con los municipios provinciales actividades que tengan que ver con la distribución de agua y alcantarillado. También aquellas que buscan la detención y eliminación de epidemias y sanidad animal. Coordinan con todos los órganos de gobierno para ejecutar campañas que busquen el saneamiento ambiental. También consideran la atención primaria en casos de salud, siendo este el apoyo para la construcción de postas médicas, puestos de salud, botiquines entre otros. Pueden ejecutar también campañas que den una prevención en la salud de la población, primeros auxilios, educación sanitaria y profilaxis local. Deben de promover la limpieza pública, regular el aseo, higiene y salubridad de los establecimientos, ya sean comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales. La implementación de servicios higiénicos y baños de uso públicos y también dar los carnet de sanidad

- En el art. 157, de las atribuciones se puede ver que pueden coordinar actividades de salud pública con el MINSA y ESSALUD. Controlar el cumplimiento de lo establecido en las normas de higiene y seguridad en los diferentes locales de atención pública.

- En materia de educación, cultura, deporte y recreación, se puede ver en el art. 82 que promueven la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles. Participa en las UGEL para analizar la potencialidad que se presenta en sus distritos en los contenidos que se pueden emplear en el dictado de clases, coordinar actividades que beneficien los ambientes e infraestructuras destinadas para estas actividades.

1.2.5 ODS 3

La (ONU, 2015), plantea este tercer ODS al de la Salud y Bienestar de la población. Señalan que al lograr ampliar la esperanza de vida, se ha logrado grandes avances, y se mantienen disminuir casos como el del VIH, la malaria entre otros, que afectan a las poblaciones. El principal reto, está en que para el 2030, desean el bienestar de las personas y la salud, pero estos se relacionan directamente con problemas como la desigualdad económica y social que se presentan en diferentes zonas geográficas del Mundo. Se debe buscar la sinergia entre todos los sectores económicos para alcanzar las metas e indicadores. Estos son al 2030:

OBJETIVO 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades	
	META 3.1 Disminuir la tasa de mortalidad materna mundial por cada 1000 nacidos vivos a 70
	META 3.2 Erradicar los decesos evitables de neonatos y de infantes menores de 5 años, con el fin de que los países puedan disminuir la mortalidad en recién nacidos por cada 1.000 nacidos vivos al menos a 12 y la mortalidad de los niños menores de 5 años por cada 1.000 nacidos vivos al menos a 25.
	META 3.3 Finalizar las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales poco atendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras infecciones.
	META 3.4 Disminuir a la tercera parte la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles a través de la prevención y tratamiento, además incentivar la salud mental y el bienestar
	META 3.5 Prevenir y evitar el abuso de sustancias adictivas como el uso indebido de estupefacientes y el consumo de alcohol
	META 3.6 Disminuir al 50% las muertes y accidentes producto de accidentes de tránsito en el mundo.
	META 3.7 Asegurar que todos tengan acceso servicios como salud sexual y reproductiva, también planificación familiar, información y educación, y la implementación en las estrategias y programas nacionales de la salud reproductiva.
	META 3.8 Conseguir el acceso universal a la cobertura sanitaria, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos de modo que resulten eficaces, asequibles y de calidad.
	META 3.9 Disminuir la gran cantidad de decesos y enfermedades a consecuencia del uso de productos químicos peligrosos y por la polución y contaminación del aire, el agua y el suelo.
	META 3.a Garantizar el cumplimiento del Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del Tabaco en cada país.
	META 3.b Fortalecer y aportar en las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles de conformidad con la Declaración relativa al Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio y la Salud Pública, en la que se afirma el derecho de los países en desarrollo a utilizar al máximo las disposiciones del Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio respecto a la flexibilidad para proteger la salud pública y, en particular, proporcionar acceso a los medicamentos para todos
	META 3.c Incrementar el financiamiento en salud, la contratación, el perfeccionamiento, la capacitación y la retención del personal del área de salud principalmente de los países en desarrollo.
	META 3.d Fortalecer la capacidad de los países en especial los países en desarrollo, respecto a la alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.

Fuente: Metodología de Líneas de Investigación (SOPECIN)

1.2.6 ODS 4

Para la (ONU, 2015), este plantea que la población tenga una educación de calidad, señalando que desde el año 2000, se tiene cifras cada vez más alentadoras, pues en el 2015, el 91% en las regiones en desarrollo, disminuye la cantidad de niños que se ausentan a los colegios, en más del 50% y se aumentó la tasa de alfabetización. El reto se plantea en la inclusión que debe darse en la educación,

y que esta se mantenga con una calidad constante y adecuada a las realidades de mejorar las sociedades, se espera que, en la agenda 2030, se alcance una primaria y secundaria gratuita y de calidad, que permita ser accesible para todas las poblaciones, sin importar la geografía que puedan ser difíciles de superar. Además, se tenga un acceso al estudio superior en forma universal. Plantea las siguientes metas de aquí al 2030:

OBJETIVO 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos	
	META 4.1 Garantizar el acceso a la educación tanto primaria como secundaria de todos los niños y niñas que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos
	META 4.2 Garantizar que niñas y niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, de forma que resulten aptos para la educación primaria.
	META 4.3 Garantizar el acceso a formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria de forma igualitaria de todos hombres y mujeres.
	META 4.4 Fomentar e incrementar las competencias necesarias para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento en jóvenes y adultos.
	META 4.5 Erradicar disparidades de género en la educación y garantizar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.
	META 4.6 Garantizar la alfabetización y que tengan nociones elementales de aritmética a todos los jóvenes y una proporción considerable de los adultos.
	META 4.7 Fomentar y garantizar que los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos que son útiles para el desarrollo sostenible, mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural.
	META 4.a Implementar instalaciones educativas que consideren las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género de manera que garanticen entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos
	META 4.b Incrementar el acceso universal y número de becas disponibles para los países en desarrollo, Estados insulares en desarrollo y los países africanos, permitiendo que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.
	META 4.c Incrementar la disponibilidad de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.

Fuente: Metodología de Líneas de Investigación (SOPECIN)

1.3 Definición de términos básicos

Reglamento de Organización y Funciones (ROF): Instrumento técnico normativo de gestión para determinar la naturaleza, finalidad, competencia, estructura

orgánica y relaciones de una entidad del sector público, las funciones y la composición que se presentan en cada dependencia que la integra, así como sus atribuciones, jerarquías de decisión y ámbito de supervisión de los cargos directivos. (Ministerio de Agricultura, 2009) Este instrumento requiere de otros en su formulación como son es el caso del Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y el Manual de Organización y Funciones (MOF).

Manual de Organización y Funciones (MOF): En el (Portal del Estado Peruano, 2018), señala como documento Técnico Normativo, de la Gestión institucional, en la que se define la estructura, objetivos y funciones y precisa las interrelaciones jerárquicas, funciones internas y externas, etc. de las dependencias de la entidad, en este se puede apreciar cada cargo en la institución y por lo tanto su estructura orgánica y las funciones que es propia a cada una de estas, su origen se da desde el ROF y debe de actualizarse cada cierto tiempo.

Plan Operativo Institucional (POI): Instrumento de gestión que describe las actividades en un año, en él se aprecia los objetivos institucionales que se espera alcanzar, tomando en cuenta acciones, metas e indicadores, que guiarán el trabajo institucional. (Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, 2019).

Instrumentos del PpR: Para el MEF (2014) son los Programas Presupuestales, el Seguimiento, Evaluaciones Independientes y los Incentivos a la Gestión.

Programas presupuestales (PP): Es la programación de las acciones que sigue el sector público, que están integradas y articuladas, con lo cual se promueve

productos (bienes y servicios) que permitirá alcanzar un resultado específico que sea de beneficio a la ciudadanía y que es parte del resultado final, asociado a un objetivo de política pública (MEF, 2014).

Seguimiento: Es la obtención de información constante de los resultados que se ejecutan financieramente y físicamente que presenta el PP evaluando las metas a seguir. (MEF, 2014).

Evaluaciones independientes: Es el análisis sistemático y objetivo de una intervención pública (proyecto, programa o política en curso o concluida), para obtener información confiable y que permita la toma de decisiones dentro de la gestión y el presupuesto (MEF, 2014).

Incentivos a la gestión: Son los mecanismos por los cuales se mejora la gestión de las entidades públicas en función a los resultados o compromisos preestablecidos (MEF, 2014).

Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS): Planteada por la ONU para mejorar la vida de las personas.

SERVQUAL: Como lo señala Wigodski (2003), fue desarrollado por Valerie A Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en EEUU con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en 1992 y con veintidós preguntas para

medir la percepción de necesidades de las personas (clientes) en cinco dimensiones:

- Tangibles
- Personas
- Infraestructura
- Objetos
- Confiabilidad.

Cada una de estas dimensiones, se analiza para reconocer lo que esperan y lo que perciben, siendo este un sesgo muy importante, que puede ser un sustento para el diseño de estrategias que permitan acortar ese sesgo.

CAPÍTULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Se tiene las siguientes variables:

Variable independiente:

- Presupuesto Por Resultados

Variable dependiente:

- ODS Buena Salud
- ODS Educación de Calidad

2.1 Matriz de operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Medida
Presupuesto por Resultados	Estrategia de gestión pública con la que se puede vincular la asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios (productos) y los resultados que son beneficio de la población, los mismos que son medibles	Analizar si el PpR se plantea con ODS 3 y 4	Documento de gestión Municipal	Reglamento de Organización y Funciones	Información de la Municipalidad Distrital de Yura
				Manual de Organización y Funciones	
				Plan Operativo Institucional	
			Instrumentos Presupuesto por Resultados	Programas presupuestales	
				Seguimiento	
				Evaluaciones independientes	
			SERVQUAL	Incentivos a la gestión	
	Dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles.				

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Medida
Buena Salud y Educación de calidad	Son planteamientos por los cuales se garantizarán la salud y bienestar de todas las personas.	Analizar la salud y bienestar de las personas, tomando como actor principal la Municipalidad Distrital de Yura	META 3.1	Tasa de mortalidad materna	Información obtenida de observatorio INEI y Municipalidad Distrital de Yura
				Porcentaje de partos atendidos por personal sanitario especializado.	
				Alcance de atención prenatal por personal capacitado min. 4 consultas	
			META 3.2	Porcentaje de mortalidad de niños de 0 a 5 años	
				Tasa de mortalidad neonatal	
				Porcentaje reciente de infecciones por el VIH por cada 1.000 habitantes no infectados, segregado por sexo, edad y poblaciones vulnerables.	
				Repercusión de la tuberculosis por cada 100.000 habitantes	
				Repercusión de la malaria por cada 1.000 habitantes	
				Repercusión de la hepatitis B por cada 100.000 habitantes	
				Porcentaje de personas que necesitan intervenciones contra enfermedades tropicales desatendidas	
				Tasa en la población de 15 a 49 años de prevalencia del VIH/SIDA.	
				Mortalidad por VIH/SIDA, segregada por sexo	
				Repercusión de casos de enfermedades transmitidas por vectores	
			META 3.4	Tasa de mortalidad correspondiente a las enfermedades cardiovasculares, el cáncer, la diabetes o las enfermedades respiratorias crónicas	
				Tasa de mortalidad por suicidio	
			META 3.6	Alcance de los tratamientos necesarios de trastornos por abuso de sustancias adictivas	
				Consumo de alcohol per cápita del alcohol puro durante un año civil en litros (a partir de los 15 años de edad)	
			META 3.7	Índice de mortalidad producto de lesiones en accidentes de tráfico	
			META 3.7	Porcentaje de mujeres entre 15 y 49 años que cuentan con plan de planificación familiar con métodos modernos	
				Necesidades no resueltas respecto a la planificación familiar	
Índice de fecundidad de cada mil mujeres de entre 10 y 14 años y entre 15 y 19 años.					
META 3.8	Proporción de hijos tenidos en la adolescencia y juventud no planificados.				
	Índice de mujeres de 15 a 19 años que son madres				
	Alcance de los servicios de salud e				
META 3.9	Índice de gastos sanitarios por hogar como porcentaje del total de gastos o ingresos de los hogares				
	Índice de mortalidad respecto a la contaminación de los hogares y del aire ambiente				
META 3.a	Índice de mortalidad respecto al agua insalubre, el saneamiento deficiente y la falta de higiene.				
	Tasa de mortalidad atribuida a intoxicaciones involuntarias				
META 3.b	Existencia del consumo de tabaco a partir de los 15 años de edad				
META 3.c	Porcentaje de la población inmunizada con todas las vacunas incluidas en cada programa nacional				
	Total neto de asistencia oficial para el desarrollo destinado a los sectores de la investigación médica y la atención sanitaria básica				
	Índice de centros de salud que disponen de un conjunto básico de medicamentos esenciales asequibles de manera sostenible				
META 3.c	Densidad y distribución del personal sanitario				
	META 3.d Fortalecer aspectos como alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial en todos los países principalmente los países en desarrollo				
	El Reglamento Sanitario Internacional (RSI) tiene una capacidad para la preparación de emergencias en salud				
	Disminuir el índice de enfermedades del torrente sanguíneo debidas a determinados organismos resistentes a los antimicrobianos				

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Medida
Buena Salud y Educación de calidad	Son planteamientos por los cuales se garantizarán la educación de calidad	Analizar la calidad de la educación que se da, tomando como actor principal la Municipalidad Distrital de Yura	META 4.1	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que en los cursos segundo y tercero de primaria y al final de la secundaria inferior, que han logrado el nivel mínimo de competencia de lectura y matemáticas, desagregada por sexo	Información obtenida de observatorio INEI y Municipalidad Distrital de Yura
				Índice de culminación de estudios de primaria y secundaria	
			META 4.2	Proporción de niños con desarrollo adecuado respecto a salud, el aprendizaje y el bienestar psicosocial de entre 24 a 59 meses desagregados por género. Índice de participación un año antes del ingreso a la educación primaria en el aprendizaje organizado, desagregada por sexo	
			META 4.3	Índice de participación de la enseñanza y formación académica y no académica en los últimos 12 meses de los jóvenes y adultos, desagregada por sexo Porcentaje bruto de matrícula de educación superior, desagregada por género	
			META 4.4	Tasa de jóvenes y adultos capacitados competencias en tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), desagregada por la competencia técnica.	
			META 4.5	Índices de paridad para todos los indicadores educativos de esta lista: mujeres y hombres, zonas rurales y urbanas, quintiles de riqueza superior e inferior y grupos como los discapacitados, los pueblos indígenas y los afectados por los conflictos, a medida que se disponga de datos. Que puedan desagregarse.	
			META 4.6	Proporción desagregada por sexo de la población que ha alcanzado al menos un nivel fijo de competencia funcional en alfabetización y nociones elementales de aritmética. Índice desagregado por sexo de alfabetización de las personas de 15 a 24 años y de 15 años o más.	
			META 4.7	Grado en que se incorpora en los estudiantes la educación para la ciudadanía mundial y la educación para el desarrollo sostenible.	
			META 4.A	Porcentaje de escuelas que cuentan con acceso a electricidad, Internet con fines pedagógicos, computadoras con fines pedagógicos, infraestructura y materiales adaptados a los estudiantes con discapacidad, suministro básico de agua potable, instalaciones de saneamiento básicas separadas por sexo e instalaciones básicas para el lavado de manos (según las definiciones de los indicadores WASH)	
			META 4.b	Volumen de participación a oficial para el desarrollo destinada a becas, desglosado por sector y tipo de estudio	
META 4.c	Porcentaje de docentes con las calificaciones mínimas requeridas, desagregado por nivel educativo				

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

El diseño del trabajo es cuantitativo, desde la perspectiva epistemológica, positivista, pues se logrará el planteamiento de una posible función en la metodología a proponer para mejorar los resultados del PpR en las ODS de las Municipalidades.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población yureña es de 36,455 habitantes, obtenida de la información del PDC del Distrito de Yura al 2030, análisis prospectivo (Municipalidad Distrital de Yura, 2020). Además las oficinas relacionadas directamente con los dos ODS en estudio fueron:

- Alcaldía
- Gerencia Municipal
- Desarrollo Social
- Presupuesto

3.2.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente formula:

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

En la que se ha calculado n=271 personas, con un error del 5%, siendo Z=1.65.

Se ha tomado una muestra a 300 personas que tengan más de 18 años y hayan vivido en el distrito por 4 años consecutivos, tomando en cuenta dentro del muestreo la siguientes consideraciones:

Salud: gestantes, adultos mayores y madres (300)

Educación: apoderados o padres de familia con mínimo dos hijos en etapa escolar y/o superior (300)

A ellos se les aplicó un cuestionario SERVQUAL, con el cual se midió la satisfacción en relación a las actividades que cumplió el municipio en salud y educación, basándose en las políticas que ejecutó para con las 5 dimensiones.

Mientras que para los responsables máximos de las cuatro oficinas señaladas, se aplicó una entrevista, por medio del instrumento de entrevista semiestructurada.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de información, se empleó:

- Entrevistas semiestructuradas
- Ficha documental
- Ficha de observación
- Encuestas (SERVQUAL)

Para el caso de los tres primeros, son de recolección interna, es decir, la que contempla al interior de la unidad de estudio, mientras que la cuarta fue aplicada a la población. Se consideraron como fuentes secundarias también la información que se tiene del INEI, tanto en el censo como en el observatorio que se da para las ODS.

3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información

Se consideró la observación como técnica, y se planteó el uso de Medidas de Tendencia Central para la parte estadística, pues fue un trabajo descriptivo, de análisis de variables.

3.5 Aspectos éticos

Al no ser un trabajo experimental, no se tomó en cuenta documentos como la declaración de Helsinki, pero, al ser un trabajo que está en la OCDE 5, ciencias sociales, se cumplió con todo lo que corresponde a los resultados, es decir, se presentaron sin modificación u alteración alguna.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

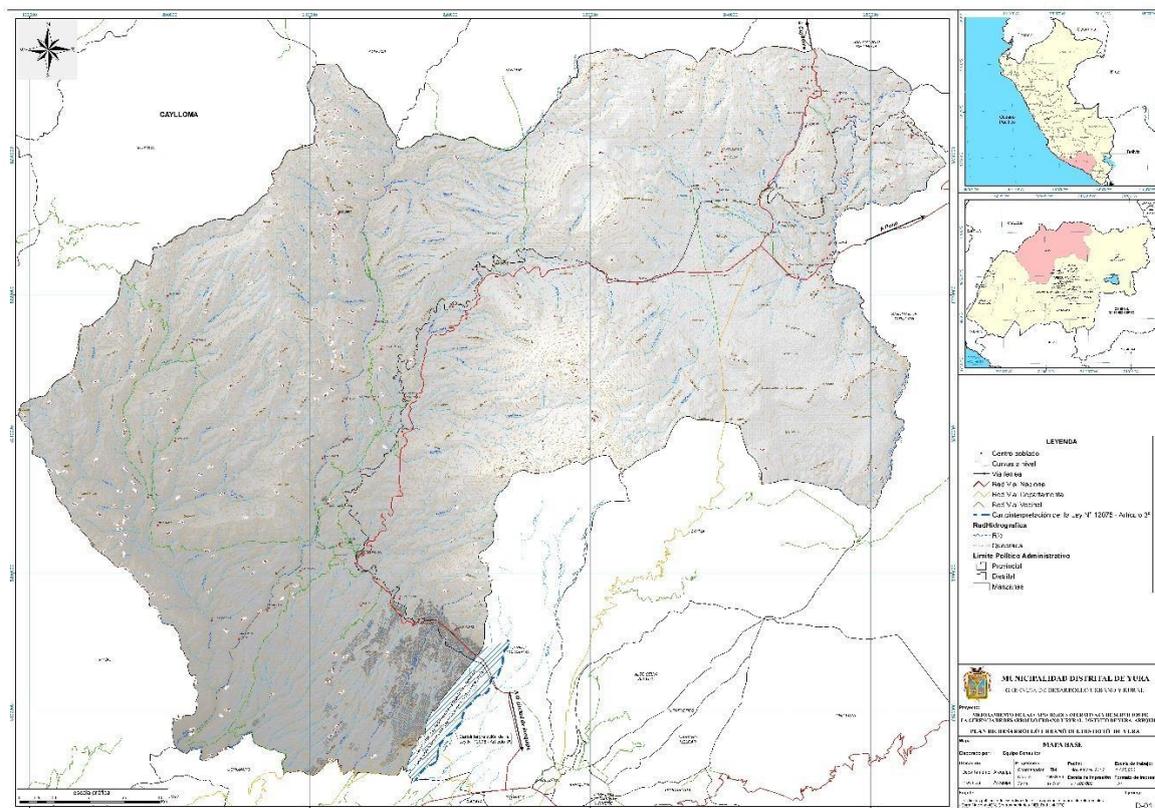
4.1 Distrito de Yura

Es un distrito que se ubica a $16^{\circ} 15' 04''$ de Latitud Sur y a $71^{\circ} 40' 52''$ de Longitud Oeste en la zona sur del país. Es la ruta que se continua hacia la salida de Arequipa hacia Caylloma, Cusco o Puno, su área es de $1,942 \text{ km}^2$ y está a 2529 msnm.

Limita con distritos como Cayma, Cerro Colorado, Uchumayo, Huanca, Achoma, San Antonio de Chuca, Yanque, San Juan de Tarucani, y Vitor. A la actualidad, se mantiene problemas de limitación entre esta comuna y la de Cerro Colorado. En el siguiente mapa se puede apreciar su ubicación:

Figura 1

Mapa del Distrito de Yura



Tomado de: <https://www.muniyura.gob.pe/pdf/2020/PDLC/AN%C3%81LISIS%20PROSPECTIVO%20YURA%202020.pdf>

En toda esta extensión, en los dos últimos censos se puede ver que la población sigue en aumento, así como las viviendas que son registradas como urbanas, siendo esta variación de 87.56% a 98.24% en el año 2007 y 2017 respectivamente, según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI

Tabla 1

Número de Viviendas por Ámbito de Ocupación según Censos de Población y Vivienda 2007 y 2017

CPV	Total	%	Urbano	%	Rural	%
2007	6,191	100	5,421	87.56	770	12.4
2017	35,402	100	34,780	98.24	622	1.76

Nota: En el CPV 2017, con datos de las viviendas, hogares y población

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030

La cantidad de viviendas, se puede ver está en un incremento absoluto. Esto también motiva que la población que se tiene en diferentes zonas del distrito, alcance a ser más urbanos (32,957) que rurales (528), de un total de 36,455 habitantes, todos ellos distribuidos en asentamientos humanos, 22 pueblos consolidados, 51 no consolidados y 11 tradicionales. Cabe indicar que en Yura, al 2017, se tiene que el 79.21% de la población usa sus predios como casa independiente y el 20.57% como vivienda improvisada, según censo INEI del 2017. Desde el censo del año 1981 al censo del 2017, se ve un crecimiento exponencial de la población, siendo incluso del 2007 al 2017 de 108.15% de crecimiento, con una predominación de mujeres en un 50.53% y varones de un 49.47%. La población concentra su mayor grupo etario en los jóvenes entre 18 y 29 años de edad, con un 24.63%, luego el grupo entre 30 y 44 años con un 22.92%, de cero a 17 años se tiene un 31.6% y adultos mayores de 60 años un 7.46%. La situación civil es de convivencia en un 29.9%. En el siguiente mapa se puede ver los núcleos urbanos del Distrito de Yura:

Figura 2
Núcleos Urbanos del Distrito de Yura

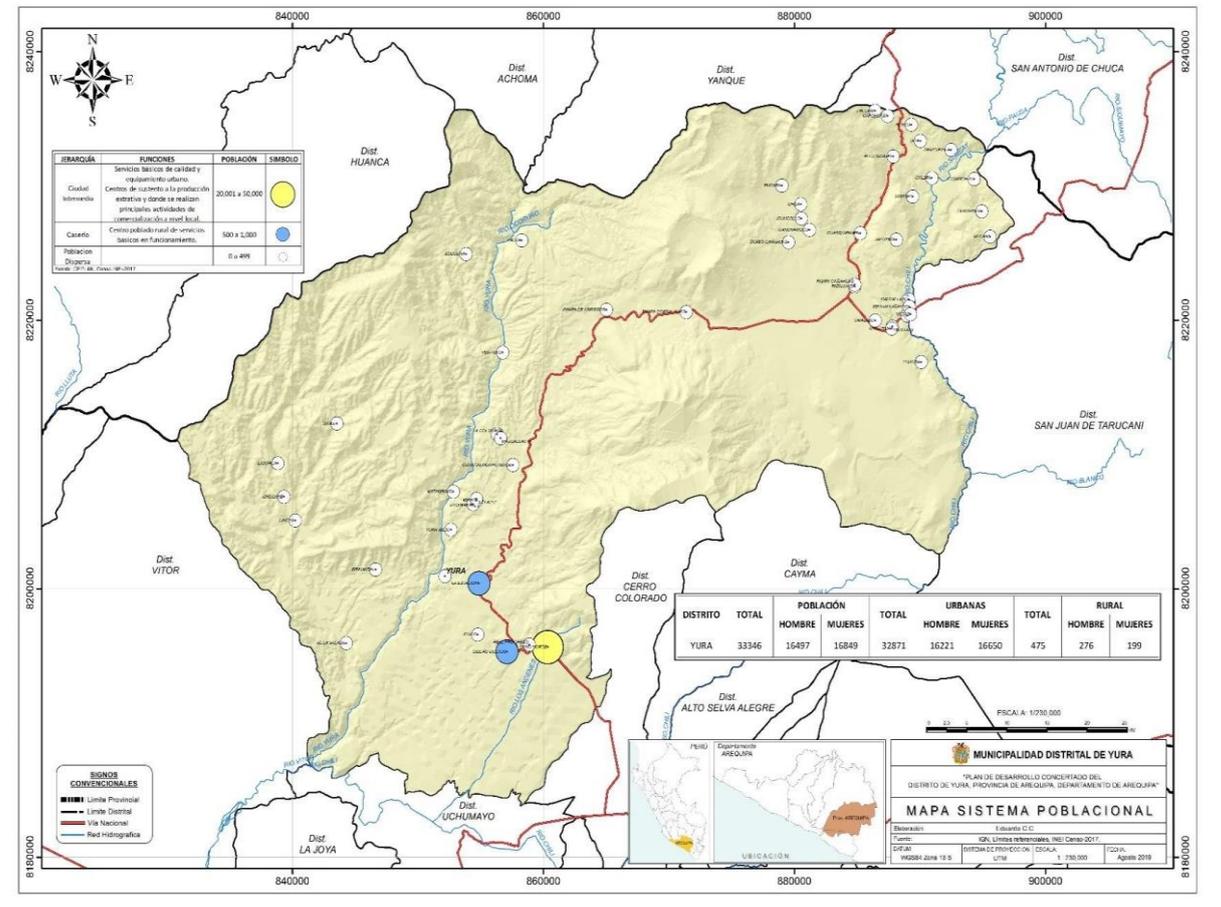


Tabla 2
Abastecimiento de Agua Potable del Distrito de Yura, 2017

Tipo	Casos	%
Red pública en vivienda	5,354	42.89
Red pública fuera de la vivienda, pero dentro de la edificación	442	3.54
Pilón o pileta pública	5,023	40.24
Camión – cisterna u otro similar	957	7.67
Pozo (agua subterránea)	519	4.16
Manantial o poquío	15	0.12
Río, acequia, lago, laguna	94	0.75
Otro	31	0.25
Colindante	49	0.39
Total	12,484	100

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030

En el Distrito de Yura, se identificó 12,484 predios que son ocupados como

vivienda, de ellos, el 42.89%, es decir, 5,354, tiene red pública de agua potable y el 40.27%, es decir, 5,023 tiene pilón o pileta de uso público. La Municipalidad atiende el 1.13% de los servicios de agua potable. De los servicios de agua, un 8.79% no pagan por ese servicio El 41.75% emplea pozo ciego o negro como desagüe y solo el 26.09% está en una red pública, mientras que el 67.77% tiene alumbrado público.

Con toda esta información general, se apreció que el distrito tiene una realidad constante, respecto al crecimiento poblacional, es decir, en los censos del 2007 al 2017, se incrementa la población, pero los servicios de agua, no llega a toda la población y por lo tanto es insatisfecha los servicios de agua, entonces, si la salud conlleva a tener este servicio de agua en toda las viviendas, se puede indicar que hay un sesgo, ya que las redes básicas para el desarrollo de las personas, sea cual fuera su ODS, son cada vez mayores, por el crecimiento poblacional que se da en todo el distrito. Las políticas de gobierno, son demandas de mayores personas que se ubican en el distrito.

4.2.1 Salud

Para el caso de salud, en la ODS se tienen destinados en total 3 establecimientos; uno de categoría I-2, otro para la categoría I-3 y finalmente uno para los que son denominados sin categoría, esta información se obtuvo como fuente secundaria, del focus group realizadas a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yura, y al "PDC vigente". Cabe indicar que ante la presencia de pacientes con enfermedades y accidentes graves, son derivados a la ciudad de Arequipa, esta información, fue cruzada con la data del Ministerio de Salud

/http://app20.susalud.gob.pe:8080/registro-renipress-webapp/listadoEstablecimientosRegistrados.htm?action=mostrarBuscar#no-back-button).

El funcionamiento del servicio de salud, no es durante las 24 horas, en otras palabras, al no contar con el servicio durante la noche, la población considera una insatisfacción de la atención. En la tabla siguiente, se estima el porqué de esta percepción:

Tabla 3
Aseguramiento de la salud

Tipo de seguro	Casos
Solo Seguro Integral de Salud (SIS)	13,651
Solo EsSalud	7,527
Solo Seguro de fuerzas armadas y policiales	159
Solo Seguro privado de salud	489
Solo Otros seguro	307
SIS y EsSalud	3
SIS y Seguro privado de salud	12
SIS y Otro Seguro	9
SIS, Seguro privado y Otro Seguro	0
EsSalud y Seguro de fuerzas armadas y policiales	7
EsSalud y seguro privado de salud	40
EsSalud y Otro Seguro	11
EsSalud, Seguro de fuerzas armadas y policiales y Seguro privado de salud	0
EsSalud, Seguro de fuerzas armadas y policiales y Otro Seguro	0
EsSalud, Seguro privado de salud y Otro Seguro	1
Seguro de fuerzas armadas o policiales	1
Seguro de fuerzas armadas o policiales, Seguro privado de salud y Otro seguro	1
Seguro privado de salud y otro seguro	0
No tiene seguro	14,234
Total	36,455

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030

El 39.05% de la población Yureña no tiene ningún tipo de seguro, y el 60.95% tiene un seguro de salud. El 37.47% tiene SIS, el 20.65% está en EsSalud. Para el caso

de la desnutrición, se considera la siguiente información:

Tabla 4
Desnutrición Crónica (OMS, indicador Talla/Edad)

Rubro	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número de evaluados	-	-	1,419	-	1,778	2,921	1,943	1,999
Número de casos	-	-	139	-	180	236	163	174
Porcentaje de niños menores de 3 años con desnutrición crónica	-	-	9.8	-	10.12	8.08	8.39	8.7

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030

La desnutrición crónica presenta valores dentro de los rangos de 9.8 y 8.7, es decir, fluctúan en un 10% de la población infantil desde el año 2010 al 2017. Sobre este punto es necesario indicar que la alimentación de una población, es un indicador de varios factores: económicos, educativos y sociales como los más importantes, sin embargo, son políticas públicas que se viene dando en todos los gobiernos para la atención de la población infantil y aún no se tiene gran avance, en los resultados. También, se hace imperativo presentar la situación de anemia.

Tabla 5
Anemia en Niños, Indicadores (2017)

	Niños	N° de Evaluados	N° Casos	% Anemia	Brecha de Atención
Menores de 3 años					
Anemia total			471	47.1	
Anemia leve			317	31.7	
Anemia moderada	1,777	1,000	154	15.4	777
Anemia severa			0	0	
Menores de 5 años					
Anemia total			538	40.8	
Anemia leve			380	28.8	
Anemia moderada	2,913	1,319	158	12	1,594
Anemia severa			0	0	

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030

En el censo del INEI del 2017, se tiene que la anemia padecen el 47.1% de los

niños menores de 3 años y un 40.8% de los menores de 5 años. La anemia afecta el crecimiento y desarrollo de los niños (as), por lo que se mantienen políticas públicas que buscan disminuir esta situación.

Uno de los principales ejes que debe de cumplir la Municipalidad de Yura es el que se denomina EJE DE LA VISIÓN DEL PERÚ AL 2050, tomando en cuenta el Eje 1 “Personas alcanzan su potencial en igualdad de oportunidades y sin discriminación para gozar de una vida plena”, el mismo que se da en dos funciones, que son parte de las variables del presente trabajo la 20-Salud y la 22-Educación.

Se tiene en cuenta que la morbilidad y mortalidad de la población del distrito menor a 5 años es de 8.88 al 2019 y se proyectó al 2030 a 3.61. Para el caso de la anemia en el mismo año se tiene 44.99 y se proyecta a 5.66.

En los nueve posibles escenarios de disrupción del eje 1, que se plantea en el plan concertado al 2030, se aprecia que, de Morbilidad de la población del distrito, desnutrición infantil y la anemia, son los principales factores de salud que preocupan al eje de políticas del municipio, en ellos se puede ver que desean reducir al 2030.

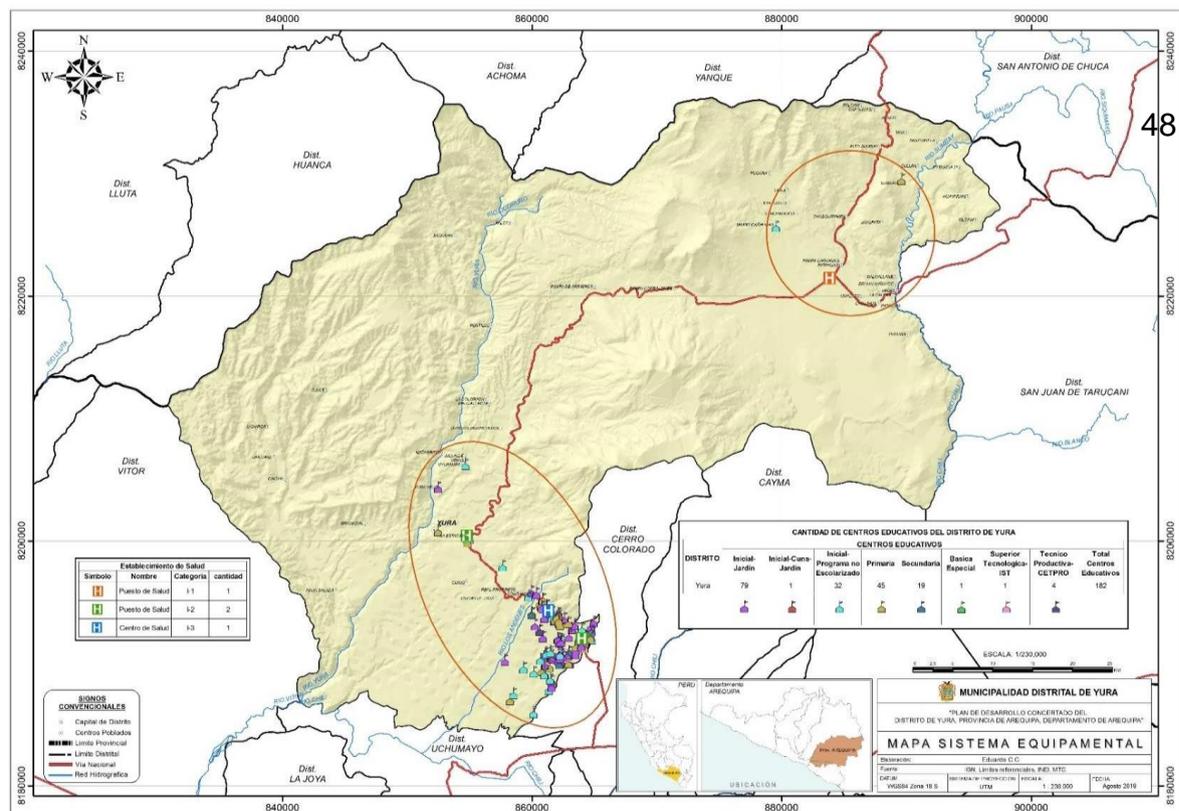
Tabla 6
Problemas del Distrito de Yura

Síntesis de problemas	Eje de la Visión del Perú al 2050	Actividades de la Población	Función del Estado	Variable Priorizada	Proyección tendencial
Los servicios de salud para la población en parte del día	Eje 1. Personas alcanzan su potencial en igualdad de oportunidades y sin	Atención de la salud	20. Salud	Morbilidad de la población del distrito	Al 2030, 3.61% de la población infantil menor de 5 años se encontraría con desnutrición
Población infantil con desnutrición y anemia	discriminación para gozar de una vida plena	Atención de la salud	20. Salud		Al 2030, 5.66% de la población infantil menor de 3 años con anemia

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030.
Elaboración: Propia

Presentamos el mapa de equipamiento y salud del distrito.

Figura 3
Equipamiento Educativo y de Salud del Distrito de Yura



Tomado de: <https://www.muniyura.gob.pe/pdf/2020/PDLC/AN%C3%81LISIS%20PROSPECTIVO%20YURA%202020.pdf>

4.2.2 Educación

Como se podrá ver en la tabla siguiente, de un total de 44 locales escolares, funcionando 38 en zona urbana y 6 en la zona rural. Cabe precisar, que 24 instituciones educativas pertenecen al sector público y 20 son de la actividad privada. De estos 44, 40 brindan servicios de Educación Básica Regular (EBR), mientras que 1 de educación básica especial, 2 de educación técnico productiva y 1 de educación superior universitaria, estos datos fueron proporcionados por fuente secundaria en lo que se refiere al Padrón de IE del MINEDU.

Tabla 7

Número de locales escolares, Gestión pública y privada, Área Geográfica, Etapa, Nivel educativo 2018

	Total	Gestión		Área	
		Pública	Privada	Urbana	Rural
Total	44	24	20	38	6
Básica regular	40	23	17	35	5
Solo alternativa	0	0	0	0	0
Solo básica especial	1	1	0	1	0
Solo técnico-productiva	2	0	2	2	0
Solo Sup. No universitaria	1	0	1	0	1

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030 análisis prospectivo Municipalidad Distrital de Yura, 2020
Elaboración: Propia

Se presenta el estado de los locales escolares públicos del distrito Yureña.

Tabla 8*Estado de la infraestructura escolar pública del Distrito de Yura al 2017*

Locales escolares públicos	%	Brecha
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) en buen estado	47.8	52.2
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) conectados a red de electricidad	87.5	12.5
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) conectados a red de agua potable	87.5	12.5
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) conectados a red de desagüe	79.2	20.8
Educación Básica (EBR, EBA, EBE) con los tres servicios básicos	79.2	20.8
Porcentaje de escuelas que cuentan con acceso a internet, primaria	59.3	40.7
Porcentaje de escuelas que cuentan con acceso a internet, secundaria	83.3	16.7

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030 análisis prospectivo Municipalidad Distrital de Yura, 2020
 Elaboración: Propia

El 52.2% de los locales escolares de la gestión, están en mal estado, 12.5% cuentan con energía eléctrica y similar porcentaje no está conectado a la red de agua, mientras que un 20.8%, no cuenta con red de desagüe. Lo impactante en esto, es que siendo una población estudiantil, el 37% de ellos, en el 20.8% de los locales educativos de nivel primaria no cuentan con ningún servicio público y el acceso a internet solo es para el 59.3% de los locales primarios y en el caso de los secundarios el 83.3% tiene acceso a internet.

Del diagnóstico se desprende que, las condiciones físicas básicas; infraestructura, electricidad, agua y desagüe e internet, que son destinados para el servicio de la educación escolar son inadecuadas y precarias, lo que conlleva al deterioro del ambiente escolar desmotivando al alumno desarrollar sus actividades educativas en un ambiente adecuado. En la siguiente tabla se muestra la cantidad de docentes.

Tabla 9*Número de docentes por Gestión, Área Geográfica, Etapa, Nivel educativo 2018*

	Total	Gestión		Área	
		Pública	Privada	Urbana	Rural
Total	490	249	241	455	35
Básica regular	453	246	207	437	16
Solo alternativa	6	0	6	6	0
Solo básica especial	3	3	0	3	0
Solo técnico-productiva	9	0	9	9	0
Solo Sup. No universitaria	19	0	19	19	0

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030.

Elaboración: Propia

Se cuenta con un total de 490 docentes, de los cuales 249 son de IE de gestión pública y 241 de privada, siendo solo 35 los que pertenecen al ámbito rural. El 92.4% de los docentes, están dentro de EBR. Se tienen entonces 101 IE con un total de población estudiantil de 7791 al 2018, mientras que para el ESCALE, del MINEDU, al año 2021, se cuenta con 83 instituciones educativas que alberga 7,607 estudiantes y 396 docentes.

Las cifras en ambos casos, es menor, quizá por la pandemia, pues las IE privadas, se vieron afectadas en la situación económica que debieron enfrentar.

La información sobre lectura, escritura y lógico matemático, se presentan en las siguiente tablas:

Tabla 10*Población Que Sabe Leer y Escribir en el Distrito de Yura, 2017*

Lectura y Escritura	Casos
Sí lee y escribe	30,809
No lee ni escribe	3,472

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030.

Elaboración: Propia

Tabla 11
Nivel Educativo

Nivel	Casos
Sin Nivel	1,710
Inicial	2,008
Primaria	8,588
Secundaria	14,402
Básica especial	128
Superior no universitaria incompleta	1,954
Superior no universitaria completa	2,547
Superior universitaria incompleta	1,095
Superior universitaria completa	1,764
Maestría / Doctorado	81

Fuente: Actualización del plan de desarrollo concertado del Distrito de Yura al 2030 análisis prospectivo Municipalidad Distrital de Yura, 2020
Elaboración: Propia

Se tiene que señalar que el 89.8% de la población, lee y escribe y el 10.2% no lee ni escribe, así mismo, el 2% no tiene nivel educativo alguno y el 42% tiene nivel secundario, siendo este el de mayor porcentaje, seguido del 25% para la primaria.

Tabla 12
Encuesta Censal Educación, Yura 2016

	Curso	Satisfactorio (%)	Brecha en el nivel satisfactorio (%)
2° de primaria	Comprensión lectora	54.6	45.4
	Lógico matemático	42.3	57.7
4° de primaria	Comprensión lectora	45.1	54.9
	Lógico matemático	33.9	66.1
2° de secundaria	Comprensión lectora	21.1	78.9
	Lógico matemático	16.7	83.3

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030.
Elaboración: Propia

En la tabla anterior, se aprecia que las brechas de satisfacción de lectura y lógico matemática son entre 45.4% y 83.3% respectivamente. En la siguiente tabla se presenta la situación del problema del distrito según el PCD, relacionado a educación.

Tabla 13*Síntesis de Problemas del Distrito de Yura*

Síntesis de problemas	Eje de la Visión del Perú al 2050	Actividades de la Población	Función del Estado	Variable Priorizada	Proyección tendencial
Población de estudiantes de EBR con bajo nivel de rendimiento satisfactorio en sus aprendizajes	Eje 1. Personas alcanzan su potencial en igualdad de oportunidades y sin discriminación para gozar de una vida plena	Enseñanza	22. Educación	Aprendizajes que propicien el desarrollo integral de las personas y el ejercicio ciudadano	En el 2030, 39.54% de estudiantes de segundo grado de educación secundaria de EBR se encontraría con nivel satisfactorio en lectura. En el 2030, 57.36% de estudiantes de segundo grado de educación secundaria de EBR se encontraría con nivel satisfactorio e

Fuente: Actualización del PDC del Distrito de Yura al 2030.
Elaboración: Propia

En los nueve posibles escenarios de disrupción del eje 1, que se plantea en el plan concertado al 2030, se aprecia que, de Aprendizajes que propicien el desarrollo integral de las personas y el ejercicio ciudadano, se puede ver que la Satisfacción de Lectura y Matemáticas en la población de EBR del segundo grado de secundaria, alcance niveles de 38% y 58% al 2030.

Como parte de esta presentación, se tiene que tomar en cuenta que la Municipalidad, ya visualizó y plasmó posibles riesgos, ante las políticas que podría proponer, sin embargo, no se contempla en la metodología de CEPLAN, la programación de contingencia, es decir, si sucediera que se debe hacer, o como deben actuar las autoridades ante el giro de políticas públicas que deben de tomar, siendo este, parte de la propuesta para el presente documento. Los riesgos identificados fueron:

- 3. Fracaso de la gobernanza nacional
- 6. Crisis alimentaria
- 13. Migración involuntaria a gran escala
- 14. Propagación rápida y masiva de enfermedades infecciosas
- 16. Déficit de infraestructura crítica
- 21. Colapso del Estado o crisis
- 3. Fracaso de la gobernanza nacional
- 16. Déficit de infraestructura crítica
- 17. Ruptura de información crítica infraestructura y redes
- 21. Colapso del Estado o crisis

En el número 14, se aprecia el de la Pandemia. El Mundo y el País no estuvieron preparados para una situación como la que se presentó con el COVID-19, pues las cifras de fallecidos y las diferentes formas experimentales, dieron pie a documentos de origen, cambios en estructuras normativas entre otras, para primero salvaguardar la vida de las personas y por supuesto, la salud y segundo para ir adaptando nuevas formas de actividades, es decir, una especie de normalidad.

4.2.3 PpR

En el marco teórico fue presentado, el sustento conceptual, pero en este punto se tiene en cuenta , como es que se han presentado los valores para las funciones determinadas en el PPR. La Municipalidad de Yura en los últimos 5 años ha invertido en educación y salud de acuerdo a la siguiente tabla y gráfica:

Tabla 14*Presupuesto Destinados para la Función 20 y 22 (S/.)*

	2016	2017	2018	2019	2020
20. Salud	16,700	-	-	135,051	320,819
22. Educación	38,800	128,580	9,341,333	13,637,385	5,709,116

Fuente: MEF

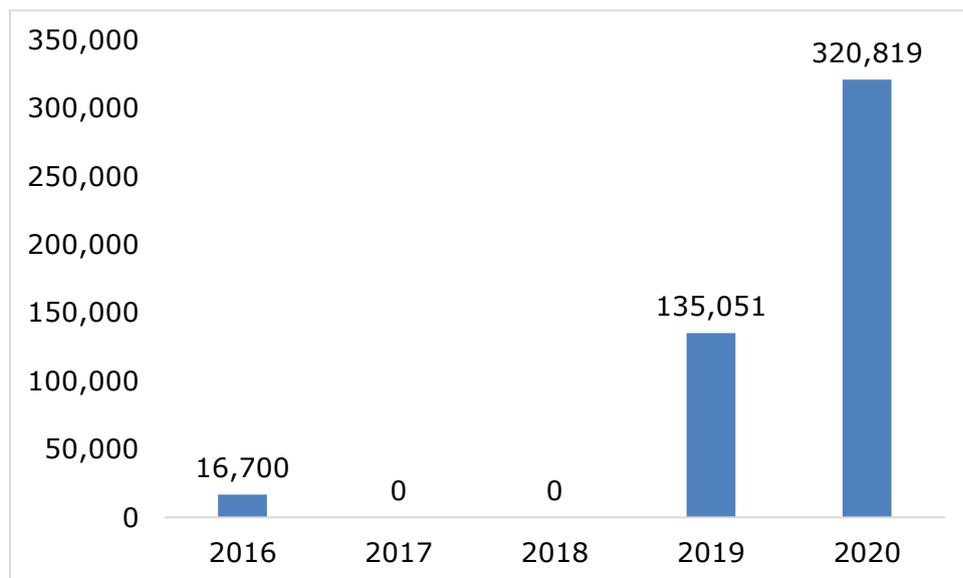
Figura 4*PPR Salud*

Figura 5
PPR Educación

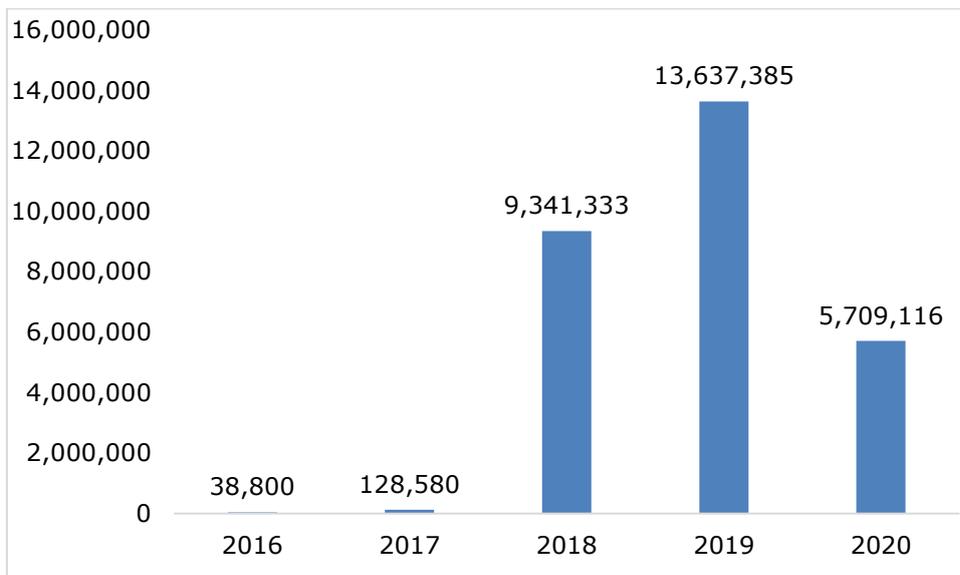
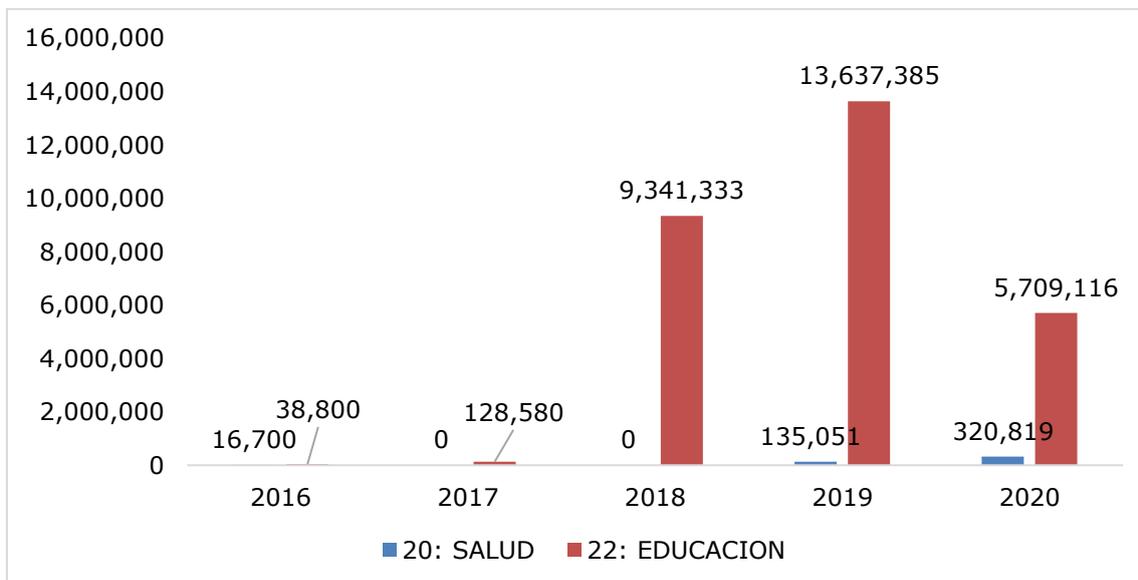


Figura 6
Cuadro comparativo entre los PPR de Salud y Educación



4.2 Documentos Fuente

4.2.1 Revisión de las políticas locales

Se indicó en la entrevista sostenida con la Alcaldía del Distrito de Yura, que la Municipalidad no cuenta con políticas que se hayan formulado en los últimos años

que sean materia de análisis.

4.2.2 Revisión de otros documentos

Uno de los documentos proporcionados por la unidad de estudio, es el que muestra los elementos que han empleado para el desarrollo de una estrategia de desarrollo territorial para el Distrito de Yura:

- **Gobierno Regional de Arequipa (2013)**. Empleando los aspectos técnico normativas de la Directiva N° 001-2014-CEPLAN, es que presenta el Plan de Desarrollo Concertado de la Región Arequipa 2013 – 2021, de los 24 objetivos estratégicos se resaltan:
 - Mejorar los servicios de salud para la población
 - Mejorar la calidad educativa de los estudiantes

Se reconoce que el desarrollo territorial, tiene que considerar siempre servicios de salud y educación de la población Yureña, por ello es que contempla estos objetivos, que son asumidos también en la Municipalidad.

- **Municipalidad Provincial de Arequipa (2016)**. De igual forma, bajo lo establecido por CEPLAN, es que se tiene el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Arequipa 2016 – 2021, que presenta 9 objetivos estratégicos territoriales:
 - Mejorar la calidad educativa de los estudiantes.

Se aprecia que las limitaciones de intervención en salud, por parte de un Municipio, son dadas por la propia estructura orgánica del sector, que emplea y aplica sus propias políticas en beneficio de la sociedad y bajo el amparo de la Ley General de Salud, Ley N° 26842.

Considerando los documentos de la Municipalidad Distrital de Yura (MDY), es que se tiene que tomar en cuenta el incremento de las viviendas de los pobladores va 6,191 (2007) a 35,402 (2017), siendo una tasa intercensal de 7.61 %. Una de las causas de estas cifras es la migración permanente de personas que salen de las otras provincias de Arequipa, así como los que son migrantes de Cusco y Puno. El promedio de personas que viven en los 12,484 predios que son ocupados como vivienda, es de menos de 3 miembros, quienes solo tienen agua potable en un 42.89% y de desagüe un 26.09%. Para el alumbrado eléctrico se tiene un 67.77% de las viviendas ocupadas, esto es uno de los factores que ocasionan problemas de salud, educación, empleo e ingresos económicos. El 39.05% de la población no cuenta con ningún seguro de salud; niños menores de 5 años tienen desnutrición crónica (8.6%) y 47.1% de la población infantil menor de 3 años se encuentran con anemia. En total se tienen 6 establecimientos de salud para toda la población, cuya capacidad resolutive es bajo y solo tiene atención diurna. Por último, el 52.2% de los locales escolares de gestión pública no se encuentran en buenas condiciones. Con estas apreciaciones, corresponde avanzar en el análisis de los documentos que pertenecen a la Municipalidad Distrital y lograr comprenderlos como documentos de origen para los resultados que se puedan dar.

4.2.3 Manual de Organización y Fusiones - MOF

En el capítulo II, art. 6 se indica que este documento sirve como información para

comprender la organización de la Municipalidad Distrital de Yura, de la mismas que se describen las funciones que cada uno debe ejecutar, gracias a las relaciones jerárquicas y funcionales, tanto interna como externamente, y que además, permitan organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades en general. En el Art. 10, se presenta la Competencia y Funciones Generales de la Municipalidad Distrital de Yura que ejerce de manera exclusiva o compartida, siendo estas las que se establecen en la Constitución Política del Perú, la Ley de Bases de la Descentralización y la Ley Orgánica de Municipalidades, todas ellas relacionadas al sector público. Dentro de estas se puede observar las siguientes:

- El Saneamiento Ambiental, Salubridad y Salud.
- La Educación, Cultura, Deporte y Recreación, Programas Sociales, Defensa y Promoción de Derechos Ciudadanos.

Tanto a salud como la educación son parte de estas competencias, pero, el MOF no es un limitante o camisa de fuerza, para que las personas que están a cargo, no ejecuten acciones creativas e innovadoras, para lograr ello y los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Local Concertado y las prioridades institucionales establecidas en el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto.

Como se puede ver en el MOF, la salud y la educación, son conformantes de documento de origen, para que se puedan dar diversas acciones en beneficio de la población, por lo que la gestión propia de la Municipalidad puede hacer uso de este documento para diseñar, proponer, ejecutar y evaluar aquellas actividades que se dirijan hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) que se han planteado.

4.2.4 Cuadro para Asignación de Personal (CAP)

En el capítulo segundo del MOF, sobre la estructura orgánica se aprecia los órganos de gobierno y de alta dirección, conformada por el Concejo Municipal, la Alcaldía y la Gerencia Municipal, le siguen los órganos consultivos, los de asesoramiento, los de apoyo, los de línea, en este última se puede ver la Gerencia de Desarrollo Social y Económico, que está a cargo de la Subgerencia de Promoción, Cultura, Deporte, Educación y Salud, en la cual se ejecuta acciones relacionadas con salud y educación. En esta Gerencia, se tiene dentro del CAP un Asistente social I, una Secretaria y un especialista Administrativo I. Mientras que en la Sub Gerencia de Promoción Cultural, Deporte, Educación y Salud, se aprecia en el CAP un Técnico Administrativo I – Centro Cultural, un Bibliotecario.

En el CAP se tiene asignado personal que participa directamente en los resultados que se obtienen en salud y educación, por lo que se considera que los documentos internos, coordinaciones y demás acciones desarrolladas por ellos plantea alcanzar las metas que se proponen en los planes concertados de desarrollo y la asignación de presupuestos que se van requiriendo para esas actividades.

4.2.5 Presupuesto Analítico de Personal

Dentro de este documento de origen, se tiene la siguiente tabla

Tabla 15: Cargo clasificado Gerencia de Desarrollo Social

N° de plaza	Cargo Clasificado Nomenclatura	Clasificación del cargo	Clasificación	Nivel Remunerativo	Situación del		Total de plazas	Remuneración 2014	Total Anual	Gratificación y aguinaldo	Escolaridad	Total General
					O	P						
Gerencia de Desarrollo Social												
130	Gerente de Desarrollo Social	2806063EC2	EC2	F2	1	0	1	2,450	29,400	600	400	30,400
131	Asistente Social I	2806063ES1	SP - ES1	SPF	1	0	1	2,250	27,000	600	400	28,000
132	Secretaria I	2806063AP1	SP- AP1	SAE	0	1	1	1,350				
Sub Gerencia de Promoción Cultural, Deporte, Educación y Salud												
133	Especialista Administrativo I	28060631ES1	SP-ES1	SPF	1	0	1	2,250	27,000	600	400	28,000
134	Técnico Administrativo i - Centro Cultural	28060631AP3	SP-AP2	SAD	0	1	1	1,500				
135	Técnico Administrativo i - Centro Cultural	28060631AP2	SP-AP2	SAD	0	1	1	1,500				

Fuente: Gerencia Municipal – Yura

En la tabla anterior se aprecia los presupuestos asignados y los totales de estos.

4.2.6 Plan Operativo Institucional (POI) 2019 MDY

Es un documento que evidencia el objetivo y la meta que se puede lograr con la gestión pública en ejecución. Siendo una fuente secundaria, que se obtuvo por la entrevista a la Gerencia Municipal, que se analizará a continuación.

Tabla 16

Ejes estratégicos del PDC del Distrito de Yura 2015 – 2021

Eje	Estrategia
Eje 1	Desarrollo económico productivo
Eje 2	Desarrollo social
Eje 3	Desarrollo institucional y gobernabilidad
Eje 4	Desarrollo ambiental y territorial

Fuente: Gerencia Municipal – Yura

Se aprecia los cuatro ejes que tiene la Municipalidad, en esta se tiene el de Desarrollo Social, como eje 2. Es en este eje que se puede ubicar los Objetivos Estratégicos Institucionales, que son los conformantes del Plan Estratégico Institucional (PEI) y deben de estar vinculados y articulados con los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Concertado del Gobierno Regional de Arequipa y también son parte del Plan de Desarrollo Local Concertado del Distrito de Yura. En la tabla siguiente se presenta este eje.

Tabla 17
Eje de desarrollo social

Objetivo estratégico territorial	Nudo crítico	Objetivos estratégicos institucionales
Mejorar el Desarrollo Humano y accesos a los Servidores Públicos	Deserción y bajo rendimiento escolar	Contribuir a mejorar la calidad educativa de la Educación básica regular
	Desnutrición y anemia infantil	Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población del distrito
	La infraestructura de los espacios y complejos recreativos es insuficiente	Contribuir a mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable del distrito
	Inseguridad ciudadana	Reducir los delitos y faltas que afecten a la seguridad ciudadana en el distrito

Fuente: Gerencia Municipal – Yura

Como se aprecia en la tabla 17, se identifican para ese objetivo territorial, cuatro nudos críticos, de los cuales dos de ellos son indicadores directos de las ODS 4 y 3, pues es la evidencia de problemas que se dan en el Distrito y se establecen políticas públicas como las que darían mayor respaldo a los resultados que pueda tener con la gestión y es en este punto que se aprecia los nudos críticos de ese eje.

Tabla 18*Eje de desarrollo institucional y gobernabilidad*

Objetivo estratégico territorial	Nudo crítico	Objetivos estratégicos institucionales
Gestión pública eficiente y gobernabilidad	Servicios burocráticos y lentos	Mejorar la eficiencia de la gestión pública
	Baja capacidad de respuestas a las demandas sociales	Mejorar el nivel de gobernabilidad

Fuente: Gerencia Municipal – Yura

En la tabla 18, se muestra los dos nudos críticos en que se centra ese eje, los servicios burocráticos y la capacidad de respuesta a las demandas de la población, estas se podrán corroborar en los resultados de SERVQUAL, que se presenta en el punto 4.3 del documento. Pero antes de ello se continua con el POI por techo y desagregado, como se muestran en las siguiente tablas:

Tabla 19*Techos presupuestales 2019 (S/)*

Dependencia	Monto (S/)
Alcaldía	25,000.00
Gerencia Municipal	20,000.00
Oficina de Control Interno	30,000.00
Procuraduría Pública Municipal	15,000.00
Imagen Institucional	15,000.00
Gerencia de Secretaria Gerencial	30,000.00
Gerencia de Asesoría Jurídica	25,000.00
Gerencia Planificación y Presupuestos	50,000.00
Gerencia Recursos Humanos	2,204,590.50
Gerencia Administración Financiera	120,000.00
Gerencia Administración Tributaria	150,000.00
Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural	70,000.00
Gerencia de Desarrollo Sostenible	1,100,000.00
Gerencia de Desarrollo social	500,000.00
Hotel de turistas	400,000.00
Total	4,754,590.50

Fuente: Gerencia Municipal – Yura

En relación con las Gerencias, diferentes a la Gerencia de Desarrollo Social, se puede ver que tiene un presupuesto de 500 mil, siendo este un presupuesto alto, como resultados de esta comparación. En las tablas siguientes se continua con el POI y se presentan la programación física / financiera.

Tabla 20

Plan operativo institucional - Contribuir a mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable del Distrito de Yura Periodo del PEI 2017 – 2019

COD	Actividad Operativa	U.H.	Promover la participación de la población vulnerable en los diferentes programas sociales												Meta física / financiera	Responsable (Determinar el cargo)
			Programación física / financiera mensual													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AO1	Coordinar y concretar con entidades del sector público y privado para actividades propias de la oficina	Acción	1 307.2	1	1 25,405.40	1	1	1	1	1	1	1	1	12 26,312.60	Gerente de desarrollo social	
AO2	Día internacional de la mujer	Actividad			1 14,065.20									1.00	Gerente de desarrollo social	
AO3	Celebración a la madre yurena	Actividad												1.00	Gerente de desarrollo social	
AO4	Natividad del niño yureno	Actividad						47,413.60						1.00	Gerente de desarrollo social	
TOTAL														61,840.00	- 73,471.20	

Nivel de gobierno: Local

Pliego: 28- Municipalidad Distrital de Yura

Órgano estructurado: Gerencia de desarrollo social

Unidad estructurada: Subgerencia de salud, educación y deporte

Según la tabla, los recursos presupuestales que se asignan corresponden a otras actividades distintas a las ODS.

Tabla 21*Plan operativo institucional - Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población del distrito*

COD	Actividad Operativa	U.H.	Promover Práctica y Estilos de vida saludable Programación física / financiera mensual												Meta física / financiera	Responsable (Determinar el cargo)
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AO1	Actividades administrativas de la sub gerencia de salud, educación y deporte	Documento	27 4,032.56	27 75.6	324 5,518.96	Subgerente de Salud, educación y deporte										
AO2	Actividades para prevenir y promover prácticas de estilo de vida saludable	Actividades		1											6 7,663.20	Subgerente de Salud, educación y deporte

Periodo del PEI: 2017 – 2019

Nivel de gobierno: Local

Pliego: 28- Municipalidad Distrital de Yura

Órgano estructurado: Gerencia de desarrollo social

Unidad estructurada: Subgerencia de salud, educación y deporte

Se aprecia en la tabla 21, como es que se da el POI, que en comparación con la tabla 20 es mucho menor en su presupuesto.

Tabla 22: Plan operativo institucional - Contribuir a mejorar la calidad educativa de la educación básica regular-Periodo del PEI: 2017 – 2019 Municipalidad Distrital de Yura– 2019

COD	Actividad Operativa	U.H.	Implementar espacios y servicios que brinden esparcimiento y cultura												Meta física / financiera	Responsable (Determinar el cargo)
			Programación física / financiera mensual													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AO1	Actividades que ayuden a mejorar la calidad educativa de las instituciones educativas del Distrito de Yura	Actividades	1,193.32	25.52	25.52	25.52	25.52	25.52	25.52	25.52	25.52	25.52	25.52	25.52	5 8,083.98	Subgerente de Salud, educación y deporte
AO2	Coordinar y concretar con entidades del sector público y privado para actividades propias de la oficina	Actividad						1 34,782.00							1 34,872.00	Gerente de desarrollo social
AO3	Día internacional de la mujer	Actividad													1	Gerente de desarrollo social
														46,217.20	46,217.20	

Nivel de Gobierno: Local
 Pliego: 28- Municipalidad Distrital de Yura
 Órgano estructurado: Gerencia de desarrollo social
 Unidad estructurada: Subgerencia de salud, educación y deporte

Las tablas anteriores muestran los presupuestos que se han entregado para el ODS 3 y ODS 4, los mismos que a simple vista pueden mejorarse, no por asignar un mayor presupuesto, sino por el fin que se les puede dar a los mismos.

La prevención, en salud, tiene gran relación con la educación, entonces, se puede articular algunos programas que se planteen mejorar la prevención de salud, gracias a la propia educación que se pueda plantear.

4.2.7 Reglamento de Organización y Funciones - ROF

El último documento de origen, que permite el desarrollo de actividades que se plasman en la gestión de la Municipalidad es el ROF, quien en su artículo 1º indica que es el pueblo quien permite la existencia de la Municipalidad Distrital de Yura, y quien debe ejercer sus funciones y atribuciones plasmada en la Constitución Política del Perú y la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. En su Capítulo 2 indica que todos están en obligatoriedad de cumplimiento de lo que contiene el MOF. En el artículo siguiente, se aprecia que los servidores públicos que la integran tienen que cumplir las funciones que se relacionen con materia de servicios sociales, como es la educación y la salud. Para eso, se menciona en el Art. 53 a la Gerencia de Desarrollo Social y Económico, quien debe de cumplir funciones como:

- a) Promover el desarrollo integral de la población y mejoramiento de la salud, priorizando la atención a los sectores más vulnerables especialmente a la madre gestante, madre lactante, adulto mayor, adolescente, niño, joven y personas con discapacidad.

- b) Proponer, programar, difundir, ejecutar y evaluar acciones preventivas de salud, nutrición y control de crecimiento; en coordinación con entidades del sector Salud como ESSALUD, MINSA y otras afines.
- c) Proponer políticas que mejoren la calidad de la educación y promuevan su equidad, reconocimiento y desarrollo de nuestra diversidad cultural, así como la erradicación de la discriminación por diferencias culturales, étnicas o socioeconómicas.
- d) Diseñar y fomentar las inversiones en proyectos de interés local
- e) Proponer e impulsar la elaboración de Proyectos de Inversión Pública inherentes a su competencia.
- f) Revisar, coordinar y visar directivas, informes, resoluciones y otros documentos relacionados con el ámbito de su competencia.
- g) Proponer proyectos de ordenanzas, decretos, directivas, sobre el ámbito de su competencia.

Estas siete funciones, tomadas textualmente del ROF, permiten identificar que si se tiene otro documento de origen para completar acciones que busquen lograr los ODS 3 y 4 que se plantean desde el 2015.

Los documentos de analizados en el presente punto, son fuente suficiente como para indicar que los Municipios, como Yura, pueden entablar acciones que vayan hacia las metas de los ODS, sin embargo, se aprecia una disonancia entre lo que se plantea en las metas e indicadores que se tienen y las que da el Municipio.

A continuación se muestra los resultados de la percepción obtenida por el SERVQUAL.

4.3 Resultados Percepción

Los instrumentos empleados en Salud y Educación, se pueden ver en anexos; los resultados son establecidos en cada uno de ellos y se centran en la puntuación que sería lo ideal (máxima 7), con lo que esperan las personas (de 1 a 7) y lo que perciben (de 1 a 7). El sesgo que se presenta entre los resultados, es lo que señalará el sustento para el desarrollo de la propuesta presentada, en otras palabras, lo que sería perfecto, lo que esperan como mínimo y lo que perciben. Las cinco dimensiones se analizaron por separado, con cada uno de sus ítems o reactivos, luego en forma grupal y al final en comparación salud con educación.

4.3.1 Salud

Para el caso de salud, se entrevistó a 300 personas, de las cuales 67.5% fueron de sexo femenino y 32.5% de sexo masculino, con un promedio de edad viviendo en el distrito de 9.3 años. Con relación al tiempo viviendo en el distrito, para el caso de los de salud, también se puede añadir que a los 9.3 años de vida en promedio, se da una mediana de 5, con una desviación estándar de ± 9.1 , para una varianza de 82.5, con un coeficiente de asimetría de 1.3, siendo el valor máximo el de 35 y el mínimo el de 1. Con esta ubicación en el tiempo de vida de las personas en el Municipio, entonces han visto pasar 3 gestiones en los años promedio que viven, por ello los resultados que se presentan son los siguientes:

Tabla 23

La Municipalidad de Yura tiene políticas, programas, propuesta u otras formas por las cuales apoya a la salud de la Población

Respuesta	Cantidad	%
Si	260	86.70%
No	40	13.30%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la tabla 23, la encuesta refleja que el 13.3% de la población no reconoce algunas

acciones públicas en relación a salud, por parte de la Municipalidad. Siendo una respuesta de tipo dicotómica, es que la frecuencia absoluta y relativa, mayor se dieron en que si perciben actividades del Municipio en relación a la salud, siendo esto superior a la mediana, con un 86.70%.

A pesar de que identifican actividades de la Municipalidad en relación a la salud, es necesario conocer cómo es su percepción de las mismas, por lo que se presentan las siguiente tablas con los que si identificaron actividades de la Municipalidad.

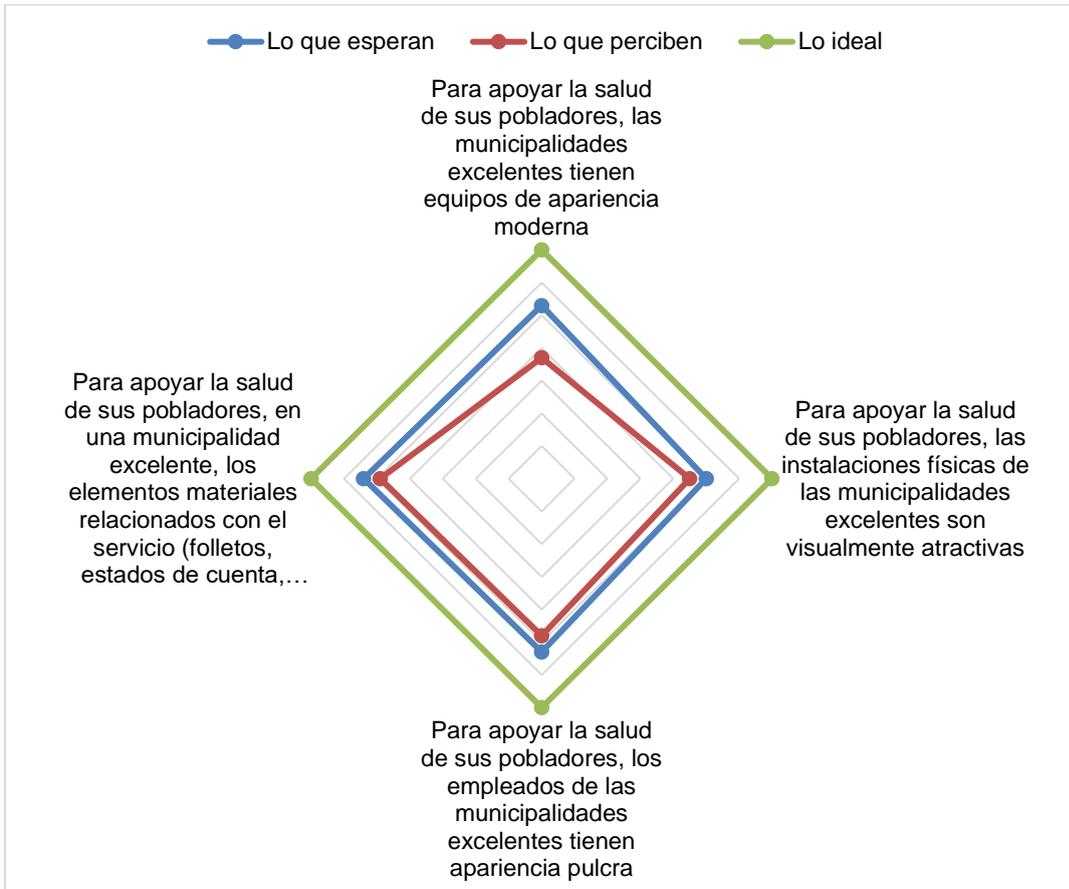
Tabla 24
Aspectos Tangibles - Salud

Descripción	Lo que esperan	Lo que perciben	Lo ideal
Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna	5.3	3.7	7
Para apoyar la salud de sus pobladores, las instalaciones físicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas	5.0	4.5	7
Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra	5.3	4.8	7
Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	5.4	4.9	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la tabla 24 se aprecia que la más baja puntuación en aspectos tangibles, son los equipos que se pueden ver en relación a la salud en el Distrito. En un aspecto general, entre lo ideal y lo que perciben se presentan más dos puntos de diferencia en promedio, lo que significa que las personas pueden aceptar que no sean excelentes, pero por lo menos esperan puntuaciones de 5 y no se logra ni siquiera esa valorización, en la figura radial se aprecia mejor.

Figura 7
Aspectos Tangibles - Salud



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Como se puede ver en la figura 7, todos los indicadores percibidos están alejados del ideal, y el de equipamiento es uno de los que menos valor de calificación la población le ha presentado. Esto se refuerza en las medidas de tendencia central que se presenta en la tabla siguiente:

Tabla 25

Medidas de Tendencia Central Aspectos Tangibles - Para apoyar la salud de sus pobladores

Criterio	Resultado	Promedio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Mediana	Moda
Las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna	Lo que esperan	5.3	1.4	6.8	3.9	7	2	6	6
	Lo que perciben	3.7	1.3	5	2.4	6	1	4	4
Para apoyar la salud de sus pobladores, las instalaciones físicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas	Lo que esperan	5	1.8	6.8	3.2	7	1	6	6
	Lo que perciben	4.5	1.4	5.9	3.1	7	1	4	4
Los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra	Lo que esperan	5.3	1.6	7	3.7	7	1	6	7
	Lo que perciben	4.8	1.3	6.2	3.5	7	3	5	6
En una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	Lo que esperan	5.4	1.6	7	3.8	7	1	6	7
	Lo que perciben	4.9	1.2	6.1	3.6	7	2	5	4

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Antes de continuar con el análisis de las Medidas de Tendencia Central (MTC), es necesario identificar que el valor de la Desviación Estándar (DS) tiene el signo \pm , por lo que al valor promedio aritmético, se le suma y se le resta ese valor, para así poder determinar la mayor frecuencia en la que se da la mayor probabilidad de encontrar un resultado u observación de cada población, entonces, si se toma en cuenta que la DS es ± 1.4 , este valor se suma y se resta al promedio, que fue 5.3, siendo 3.9 y 6.8, los resultados con aproximación a un decimal, por eso, se dice que lo que esperan de la apariencia excelente de los Municipios, se encuentra entre un 3.9 y un 6.8. Para el caso de lo que perciben de la apariencia los valores son de 5.0 y 2.4, siendo estos valores muy inferiores a la excelencia que esperan, que

incluso es menor al máximo que sería siete.

Los aspectos tangibles, se consideran cuatro, los mismos, que por MTC, al observar la tabla 25, solo dos valores logran el ideal de siete puntos, y son la apariencia pulcra y los folletos en lo que esperan, sin embargo, en ninguno de los que percibe, ni agregando la DS se logra el ideal total, lo que significa que hay un sesgo muy importante en cada una de estas características de los aspectos tangibles, que deben de mejorarse en la salud. En detalle, en el primer criterio, el 23.1% consideraron una calificación de 7, sin embargo, su percepción, no alcanzó este valor. En el segundo criterio, el 20.2% consideró un máximo valor y este si dió un 11.5% que la Municipalidad tienen este valor como calificación (7). Para el caso del tercer criterio, se puede ver que el 31.7% calificó como 7 y percibió en el mismo nivel el 11.5%. El cuarto criterio, muestra también el máximo nivel de 7 para un 31.7%, pero su percepción fue de 8.7%. En el caso de tangibles, las calificaciones se centraron en las medianas superiores a 4, en el caso de lo ideal, sin embargo, las percepciones fueron en su mediana desde 4 hacia abajo.

Un detalle por cada uno de los criterios, para una mejor comprensión se pueden ver en la siguiente tabla:

Tabla 26*Crterios Detallados de Aspectos Tangibles - Para apoyar la salud de sus pobladores.*

Califi- cación	Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna	Para apoyar la salud de sus pobladores, los equipos de la Municipalidad de Yura, tienen la apariencia de ser modernos	Para apoyar la salud de sus pobladores, las instalaciones físicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas	Para apoyar la salud de sus pobladores, las instalaciones físicas de la Municipalidad de Yura, son visualmente atractivas	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, tienen apariencia pulcra	Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	Para apoyar la salud de sus pobladores, los materiales relacionados con el servicio que utiliza Municipalidad de Yura (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos
7	23.1%	0.0%	20.2%	11.5%	31.7%	11.5%	31.7%	8.7%
6	28.8%	8.7%	31.7%	11.5%	26.0%	26.0%	26.0%	24.0%
5	21.2%	18.3%	18.3%	24.0%	8.7%	17.3%	21.2%	26.0%
4	18.3%	32.7%	5.8%	31.7%	19.2%	24.0%	2.9%	29.8%
3	0.0%	20.2%	6.7%	15.4%	8.7%	21.2%	12.5%	8.7%
2	8.7%	14.4%	14.4%	2.9%	2.9%	0.0%	2.9%	2.9%
1	0.0%	5.8%	2.9%	2.9%	2.9%	0.0%	2.9%	0.0%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Como se puede ver en la tabla 26, las cifras del color rojo, en el orden descendente y ascendente de la calificación, muestran los valores de MTC para determinar la mediana, y en todos los indicadores se repite la misma frecuencia, lo que esperan es alto, es decir, se ubica en las calificaciones más altas, y lo que se percibe se ubica en las calificaciones más bajas, siendo el valor de 4, el valor medio que se presenta. Los dos últimos criterios, son los que fueron más similares entre lo que esperan y lo que perciben.

En los indicadores de los ODS 3, se plasman disminuir morbilidades, mortalidades, entre otros, pero con una infraestructura que no es percibida, como suficiente, por la población, es poco probable que se logren estos indicadores.

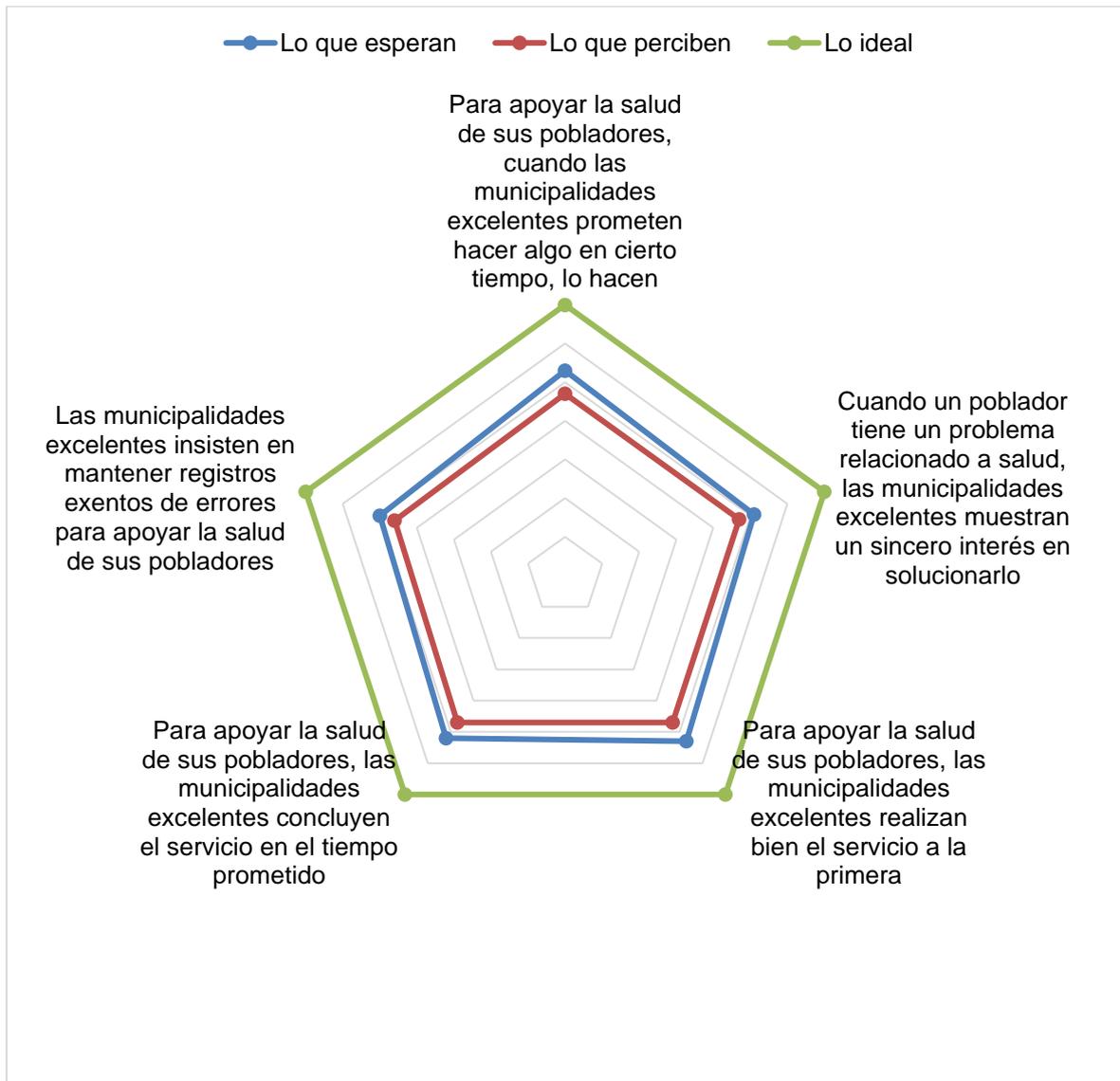
Tabla 27
Fiabilidad

Descripción	Lo que esperan	Lo que perciben	Lo ideal
Para apoyar la salud de sus pobladores, cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	5.3	4.7	7
Cuando un poblador tiene un problema relacionado a salud, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo	5.1	4.7	7
Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes realizan bien el servicio a la primera	5.3	4.7	7
Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	5.2	4.7	7
Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros exentos de errores para apoyar la salud de sus pobladores	5	4.6	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Se aprecia en la tabla 27, que la fiabilidad tiene valores similares, en lo que perciben y el sesgo se presenta en relación a lo que esperan y de igual forma sobre los dos puntos para lograr el ideal, es decir, casi el 35% de sesgo entre lo ideal y lo que perciben. La población a pesar de reconocer que no serán excelentes, espera algo menor, pero ni siquiera lo que esperan es lo que perciben, para con la fiabilidad, la de menor calificativo fue la de registrar errores para la mejor constante que se pueda dar en salud. La figura siguiente muestra esta realidad.

Figura 8
Fiabilidad – Salud



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

El sesgo entre lo que perciben y el ideal, es amplio, sin embargo, se aprecia que lo que esperan con lo que perciben en sus cinco ítems es casi similar. Con ello se vuelve a ver que la fiabilidad está casi dentro de lo que esperan y perciben.

Tabla 28*Medidas de Tendencia Central Fiabilidad – Salud*

Descripción	Resultado	Promedio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Mediana	Moda
Para apoyar la salud de sus pobladores, cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	Lo que esperan	5.3	1.6	6.9	3.7	7	1	6	6
	Lo que perciben	4.7	1.5	6.1	3.2	7	1	5	5
Cuando un poblador tiene un problema relacionado a salud, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo	Lo que esperan	5.1	1.7	6.7	3.4	7	1	5	6
	Lo que perciben	4	1.7	5.6	2.3	7	1	4	4
Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes realizan bien el servicio a la primera	Lo que esperan	5.3	1.4	6.7	3.9	7	3	6	6
	Lo que perciben	4.7	1.3	5.9	3.4	7	3	4.5	4
Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	Lo que esperan	5.2	1.6	6.8	3.6	7	2	6	6
	Lo que perciben	4.7	1.3	6	3.4	7	2	5	4
Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros exentos de errores para apoyar la salud de sus pobladores	Lo que esperan	5	1.7	6.7	3.3	7	1	5	6
	Lo que perciben	4.6	1.4	6	3.2	7	3	4	3

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Ninguno de los ítems permite el ideal con la DS, por lo que se puede inferir que lo que perciben es casi similar a lo que esperan, por lo que las DS no superan el 1.7 de valor, es decir, \pm al valor medio la diferencia no es alta. En la siguiente tabla se muestra la relación de ubicación de MTC, basada en las medianas obtenidas:

Tabla 29*Criterios Detallados de Fiabilidad - Para apoyar la salud de sus pobladores*

Calificación	Para apoyar la salud de sus pobladores, cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	Para apoyar la salud de sus pobladores, cuando la Municipalidad de Yura promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	Cuando un poblador tiene un problema relacionado a salud, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo	Cuando usted tiene un problema relacionado a salud en la Municipalidad de Yura, muestran un sincero interés en solucionarlo	Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes realizan bien el servicio a la primera	Para apoyar la salud de sus pobladores, la Municipalidad de Yura realiza bien el servicio a la primera	Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	Para apoyar la salud de sus pobladores, en Municipalidad de Yura concluyen el servicio en el tiempo prometido.	Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros exentos de errores para apoyar la salud de sus pobladores	En Municipalidad de Yura insisten en mantener registros exentos de errores cuando apoyan a la salud de sus pobladores
7	26.0%	8.7%	23.1%	2.9%	23.1%	11.5%	23.1%	8.7%	20.2%	11.5%
6	31.7%	21.2%	26.0%	14.4%	29.8%	14.4%	34.6%	20.2%	28.8%	20.2%
5	11.5%	28.8%	14.4%	20.2%	17.3%	24.0%	14.4%	24.0%	14.4%	17.3%
4	18.3%	17.3%	19.2%	32.7%	8.7%	29.8%	2.9%	29.8%	19.2%	22.1%
3	6.7%	12.5%	11.5%	8.7%	18.3%	20.2%	19.2%	11.5%	8.7%	28.8%
2	0.0%	5.8%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	5.8%	5.8%	2.9%	0.0%
1	5.8%	2.9%	5.8%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.8%	0.0%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la tabla 29, se puede ver que no hay ningún criterio calificado con lo que esperan y lo que perciben, con el mismo valor, por lo que la fiabilidad tiene valores muy dispersos y en 3 de los 5 criterios, lo que esperan, se encuentra en más de la mediana para los

Valor de 7 y 6 y solo en dos llega hasta la calificación de 5, por eso es que para la fiabilidad, la mediana se da en 5 en lo que esperan y 4 en lo que perciben.

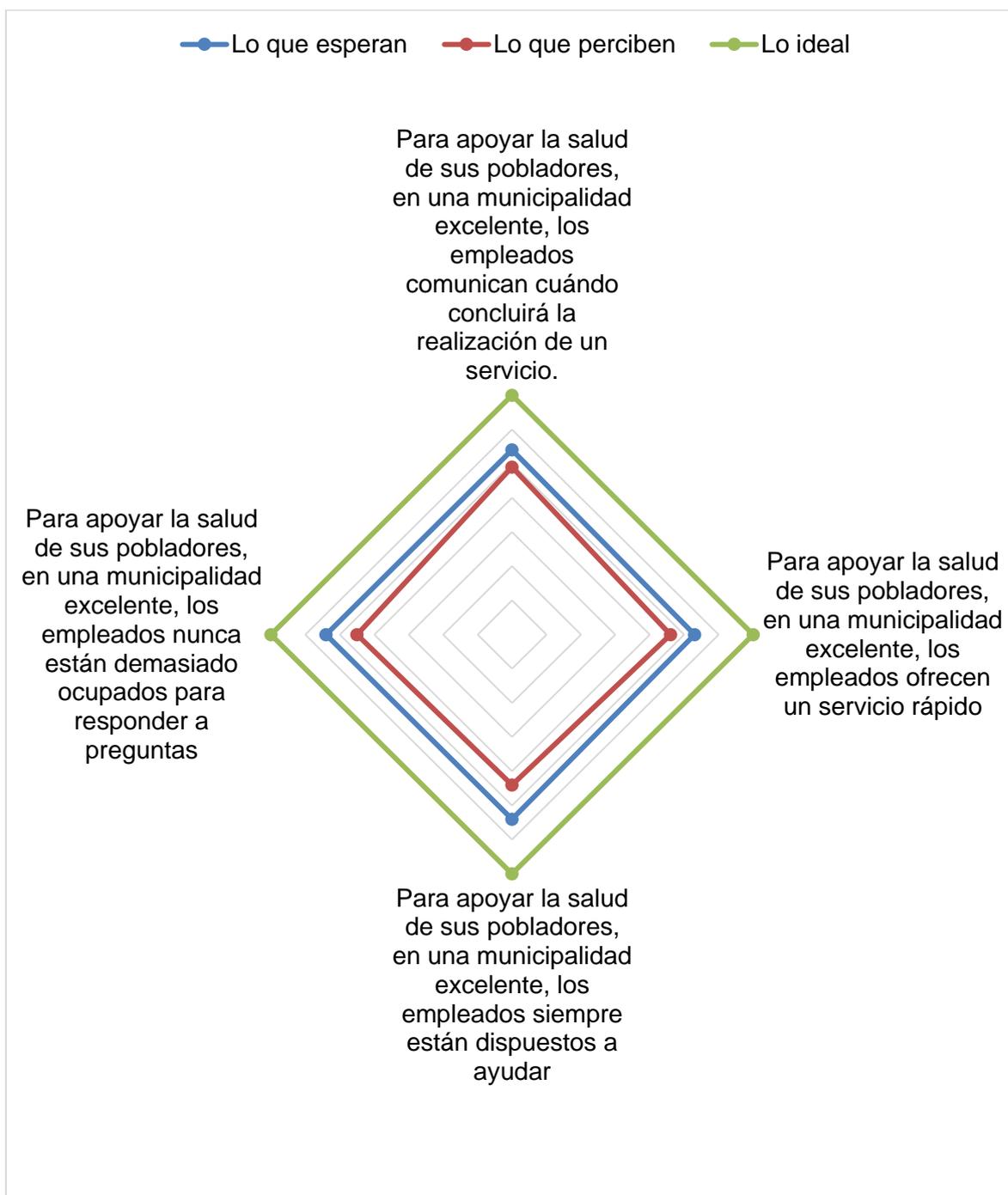
Tabla 30
Sensibilidad - Para apoyar la Salud de sus Pobladores

Descripción	Lo que esperan	Lo que perciben	Lo ideal
En una municipalidad excelente, los empleados comunican cuándo concluirá la realización de un servicio.	5.4	4.9	7
En una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido	5.3	4.6	7
En una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar	5.4	4.4	7
En una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a preguntas	5.4	4.5	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Con relación a la sensibilidad, se aprecia que los valores de sesgo son superiores a los 2.4 puntos entre el ideal y lo que perciben, mientras que lo que esperan y lo que perciben tiene un sesgo de un punto, el más bajo es la calificación para el ítem donde los empleados están demasiado ocupados para responder preguntas. Este ítem, se relaciona con el nudo crítico de los documentos fuente, donde se aprecia la misma característica. En la figura, se puede ver el sesgo que se da entre estas situaciones.

Figura 9
Sensibilidad – Salud



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

El sesgo se tiene presente en los cuatro ítem y es lejano en un 38%, pero la semejanza de lo que esperan y lo que perciben es menor, se aprecia esto en las MTC, dentro del uso de la DS.

Tabla 31

Medidas de Tendencia Central Sensibilidad- Para apoyar la Salud de sus pobladores

Descripción	Resultado	Promedio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Mediana	Moda
En una municipalidad excelente, los empleados comunican cuándo concluirá la realización de un servicio.	Lo que esperan	5.4	1.5	6.8	3.9	7	2	6	7
	Lo que perciben	4.9	1.3	6.1	3.6	7	2	5	6
En una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido	Lo que esperan	5.3	1.6	6.8	3.7	7	2	5	7
	Lo que perciben	4.6	1.3	5.9	3.4	6	2	5	6
En una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar	Lo que esperan	5.4	1.5	6.9	4	7	2	6	7
	Lo que perciben	4.4	1.3	5.8	3.1	7	1	4	4
En una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a preguntas	Lo que esperan	5.4	1.5	6.9	3.9	7	1	6	6
	Lo que perciben	4.5	1.3	5.8	3.1	7	1	5	5

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Como se puede ver en la tabla 31, se contempla que ninguno de los resultados con DS, alcanza el ideal de 7 puntos, sin embargo, en comparación con los resultados anteriores se logra ver un valor de 5.8, incluyendo el DS y es para el ítem donde señalan que los empleados siempre están dispuestos ayudar, esta percepción es la más baja en MTC, junto al valor de la tabla 16, que es la que están demasiado ocupados.

Tabla 32*Criterios Detallados de Sensibilidad - Para apoyar la salud de sus pobladores*

Calificación	Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados comunican cuándo concluirá la realización de un servicio.	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, informan con precisión cuándo concluirá la realización de un servicio	Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, le sirven con rapidez	Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, siempre están dispuestos a ayudarles.	Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a preguntas	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.
7	28.8%	5.8%	34.6%	0.0%	31.7%	2.9%	24.0%	2.9%
6	23.1%	31.7%	14.4%	34.6%	26.9%	20.2%	28.8%	17.3%
5	21.2%	26.9%	11.5%	20.2%	8.7%	24.0%	20.2%	34.6%
4	15.4%	18.3%	25.0%	25.0%	21.2%	29.8%	11.5%	27.9%
3	5.8%	14.4%	11.5%	14.4%	8.7%	11.5%	2.9%	5.8%
2	5.8%	2.9%	2.9%	5.8%	2.9%	5.8%	2.9%	8.7%
1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	2.9%	2.9%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la tabla 32, se aprecia que los valores de 3 criterios de 4 están en la calificación de 7 y 6, para lo que esperan, sin embargo, solo dos criterios reciben una calificación cercana a ellos en una calificación de 6, por lo que la mediana se encuentra en 5 para ambos, como son informa cuando concluye el servicio y la disposición de apoyar a la población.

La sensibilidad es un problema para lograr niveles de satisfacción esperados por la población en relación a salud.

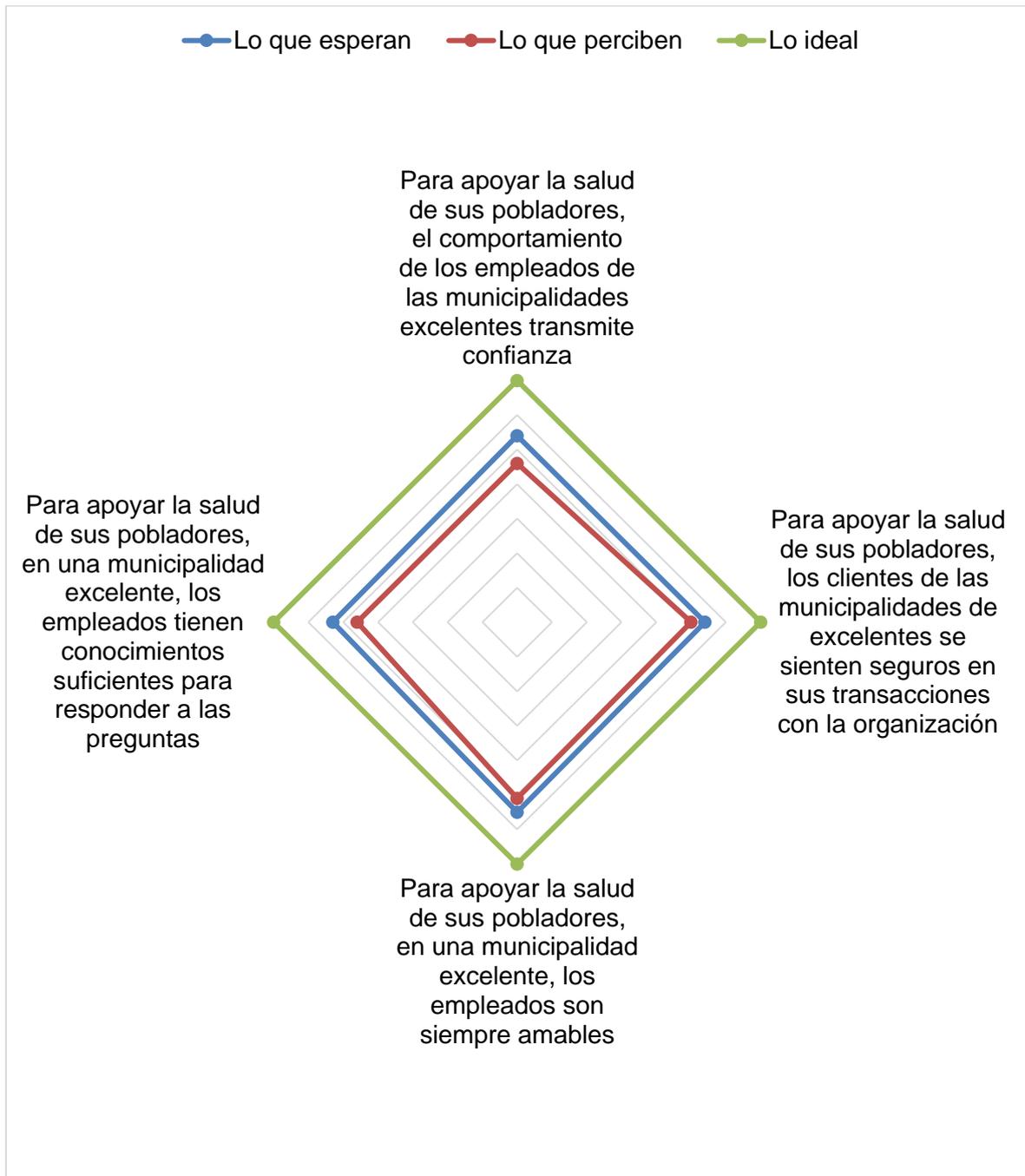
Tabla 33*Seguridad - Para apoyar la Salud de sus Pobladores*

	Lo que esperan	Lo que perciben	Lo ideal
El comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza	5.4	4.6	7
Los clientes de las municipalidades de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización	5.4	5	7
En una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables	5.5	5.1	7
En una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas	5.3	4.6	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la tabla 33 se puede ver cómo es que la seguridad que perciben los pobladores no les da confianza y consideran que no tienen el conocimiento suficiente para responder las preguntas, esto da un valor de 4.6, por lo que se tendría nuevamente el sesgo de más de 2 puntos para la seguridad. En la figura se presenta el resultado

Figura 10
Seguridad - Salud



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Se aprecia la distancia de lo ideal y lo que perciben y en dos puntos alejados de lo que esperan y lo que perciben. Se revisará lo que corresponde a las MTC.

Tabla 34

Medidas de Tendencia Central - Seguridad – Para apoyar la Salud de sus Pobladores

	Resul- tado	Prome- dio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Me- diana	Moda
El comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza	Lo que esperan	5.4	1.5	7	3.9	7	1	6	6
	Lo que perciben	4.6	1.5	6.1	3	7	1	5	6
Los clientes de las municipalidades de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización	Lo que esperan	5.4	1.5	6.9	3.9	7	2	6	7
	Lo que perciben	5	1.4	6.4	3.6	7	1	5	5
En una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables	Lo que esperan	5.5	1.4	6.9	4.1	7	2	6	7
	Lo que perciben	5.1	1.5	6.6	3.6	7	2	5	5
En una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas	Lo que esperan	5.3	1.5	6.7	3.8	7	2	6	6
	Lo que perciben	4.6	1.6	6.2	3	7	2	5	6

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Solo el punto transmite confianza, logra el ideal con 7 puntos, dentro de lo que espera sumando la DS, los demás no lo alcanzan, el sesgo es de 34% entre el ideal y el valor de DS presentado.

Tabla 35*Crterios Detallados de Seguridad - Para apoyar la salud de sus pobladores*

Calificación	Para apoyar la salud de sus pobladores, el comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza	Para apoyar la salud de sus pobladores, el comportamiento de los empleados de la Municipalidad de Yura, le transmite confianza	Para apoyar la salud de sus pobladores, los clientes de las municipalidades de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización	Usted se siente seguro en sus transacciones con la Municipalidad de Yura cuando necesita apoyo en la salud	Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, son siempre amables	Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.
7	26.9%	5.8%	31.7%	11.5%	31.7%	17.3%	23.1%	8.7%
6	31.7%	28.8%	24.0%	23.1%	23.1%	26.0%	28.8%	28.8%
5	20.2%	22.1%	14.4%	38.5%	14.4%	30.8%	17.3%	14.4%
4	6.7%	14.4%	18.3%	15.4%	19.2%	5.8%	22.1%	24.0%
3	8.7%	23.1%	5.8%	2.9%	5.8%	11.5%	0.0%	8.7%
2	2.9%	0.0%	5.8%	5.8%	2.9%	8.7%	8.7%	15.4%
1	2.9%	5.8%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Los cuatro criterios muestran lo que esperan en los dos valores más altos, 7 y 6, en la mediana, mientras que lo que perciben se da en las calificaciones de 5 hasta 1, por lo que se toma como mediana a la calificación de 5, es decir, este factor de seguridad, mantiene una mejor posición de calificación en comparación con los otros factores.

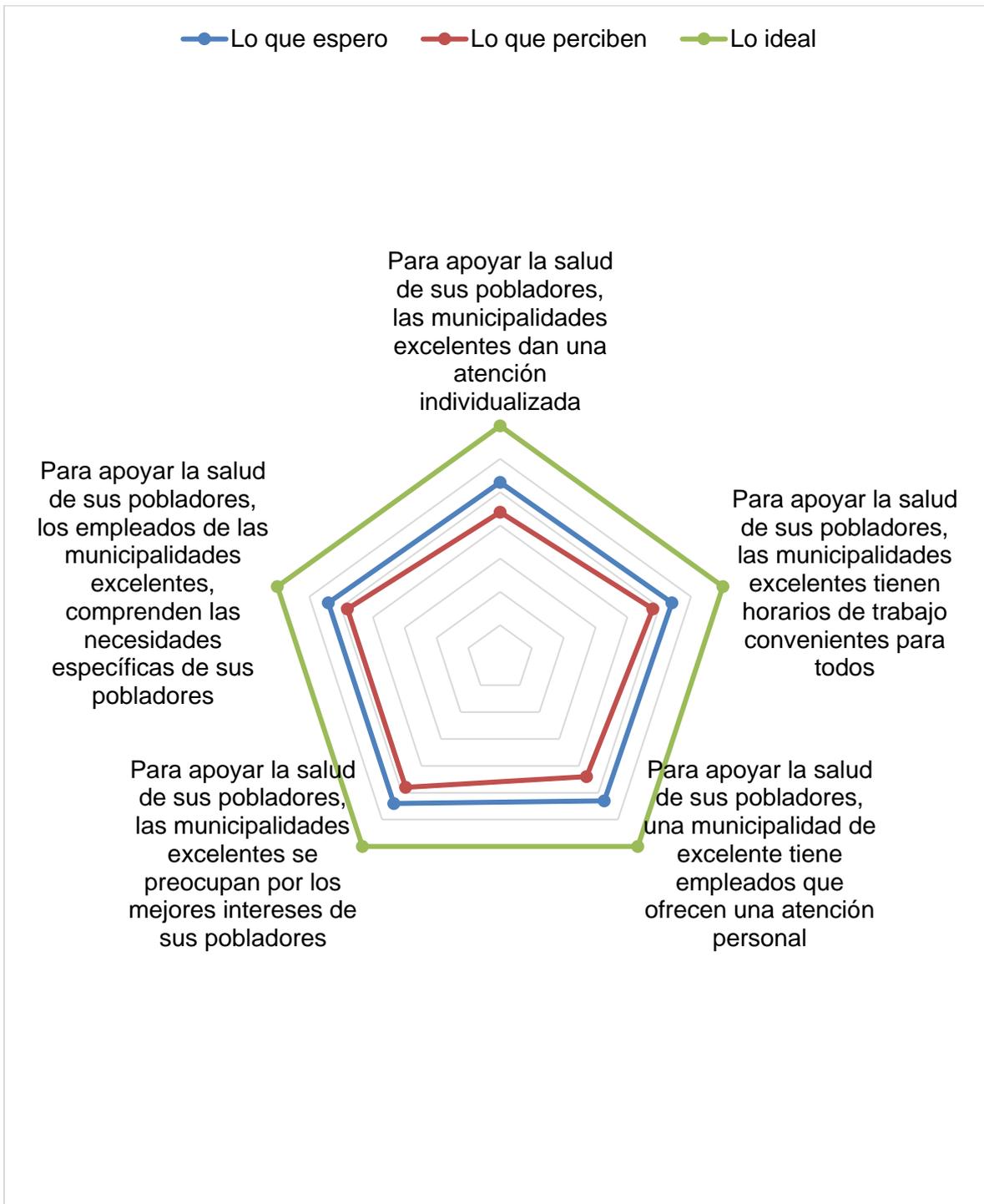
Tabla 36*Empatía - Para apoyar la Salud de sus Pobladores*

	Lo que espero	Lo que perciben	Lo ideal
Las municipalidades excelentes dan una atención individualizada	5.3	4.4	7
Las municipalidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos	5.4	4.8	7
Una municipalidad de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal	5.3	4.4	7
Las municipalidades excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus pobladores	5.4	4.8	7
Los empleados de las municipalidades excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus pobladores	5.4	4.8	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

El puntaje más bajo es el de 4.4 para la atención personalizada, se presenta igual un sesgo superior a dos puntos entre el ideal y el percibido, y son similares los resultados entre lo que esperan, pero hay diferencia en lo que perciben.

Figura 11
Empatía - Salud



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Se aprecia en la figura anterior el valor de sesgo tan alejado del ideal, en especial en la atención personalizada que pueden tener.

Tabla 37

Medidas de Tendencia Central - Empatía – Para apoyar a la Salud de sus Pobladores

	Resul- tado	Prome- dio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Me- diana	Moda
Las municipalidades excelentes dan una atención individualizada	Lo que esperan	5.3	1.6	6.9	3.7	7	2	6	7
	Lo que perciben	4.4	1.5	5.9	3	7	2	4	4
Las municipalidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos	Lo que esperan	5.4	1.5	6.9	3.9	7	2	6	6
	Lo que perciben	4.8	1.2	6	3.5	7	2	5	4
Una municipalidad de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal	Lo que esperan	5.3	1.5	6.8	3.7	7	2	6	7
	Lo que perciben	4.4	1.2	5.6	3.2	6	2	5	5
Las municipalidades excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus pobladores	Lo que esperan	5.4	1.4	6.8	4	7	2	6	6
	Lo que perciben	4.8	1.2	5.9	3.6	7	3	5	5
Los empleados de las municipalidades excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus pobladores	Lo que esperan	5.4	1.4	6.9	4	7	1	6	6
	Lo que perciben	4.8	1.2	6.1	3.6	7	2	5	6

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Por las MTC, se aprecia que ninguno alcanza el valor ideal con la DS, lo que si se muestra es el 37% de sesgo, para alcanzar la satisfacción ideal.

Tabla 38

Crterios Detallados de Empatía - Para apoyar la salud de sus pobladores

Calificación	Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes dan una atención individualizada	Para apoyar la salud de sus pobladores, en la Municipalidad de Yura le dan una atención individualizada	Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos	Para apoyar la salud de sus pobladores, en la Municipalidad de Yura tienen horarios de trabajo convenientes para todos	Para apoyar la salud de sus pobladores, una municipalidad de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, le dan una atención personal	Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus pobladores	Para apoyar la salud de sus pobladores, en la Municipalidad de Yura se preocupan por sus mejores intereses	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de las municipalidades excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus pobladores	Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura comprenden sus necesidades específicas
7	31.7%	5.8%	26.0%	5.8%	26.0%	0.0%	17.3%	5.8%	26.0%	5.8%
6	23.1%	23.1%	34.6%	26.0%	23.1%	17.3%	49.0%	23.1%	31.7%	28.8%
5	11.5%	17.3%	9.6%	24.0%	17.3%	33.7%	5.8%	28.8%	17.3%	26.0%
4	19.2%	26.9%	15.4%	32.7%	15.4%	23.1%	15.4%	25.0%	15.4%	24.0%
3	5.8%	14.4%	11.5%	5.8%	8.7%	14.4%	9.6%	17.3%	6.7%	12.5%
2	8.7%	12.5%	2.9%	5.8%	5.8%	8.7%	2.9%	0.0%	0.0%	2.9%
1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

El factor empatía, muestra en los cinco criterios, valores de lo que esperan en las más altas calificaciones, 7 y 6 y la mediana se presenta en la calificación 5, por lo que los resultados de 4 de los 5 criterios, entre lo que esperan y lo que perciben es muy cercana o similar, entonces, la calificación de lo esperan y lo que perciben es más homogénea en el factor de seguridad.

4.3.2 Educación

Para el caso de educación, se entrevistó a 300 personas, de las cuales 72% fueron de sexo femenino y 28% de sexo masculino, con un promedio de edad viviendo en el distrito de 10.2 años. Para luego de ellas considerar los resultados que se dan a continuación. Con relación al tiempo viviendo en el distrito, para el caso de los de salud, también se puede añadir que a los 10.2 años de vida en promedio, se da una mediana de 10, siendo una moda de 10 años, con una desviación estándar de ± 7.5 años, para una varianza de 56, con un coeficiente de asimetría de 1.0, siendo el valor máximo el de 30 y el mínimo el de 1. Con esta ubicación en el tiempo de vida de las personas en el Municipio, entonces han visto pasar 3 gestiones en los años promedio que viven, por ello los resultados que se presentan son los siguientes:

Tabla 39

La Municipalidad de Yura tiene políticas, programas, propuesta u otras formas por las cuales apoya a la educación de la Población

Respuesta	Cantidad	%
Si	240	80%
No	60	20%

Fuente: Encuesta SERVQUAL población Yura

En la tabla 39 se aprecia que el 20% de la población no reconoce acciones alguna en relación a educación, por parte de la Municipalidad, por lo que el 80% si tiene respuestas que permitirán medir lo que quieren y lo que perciben en base a los resultados que se muestran en las siguientes tablas.

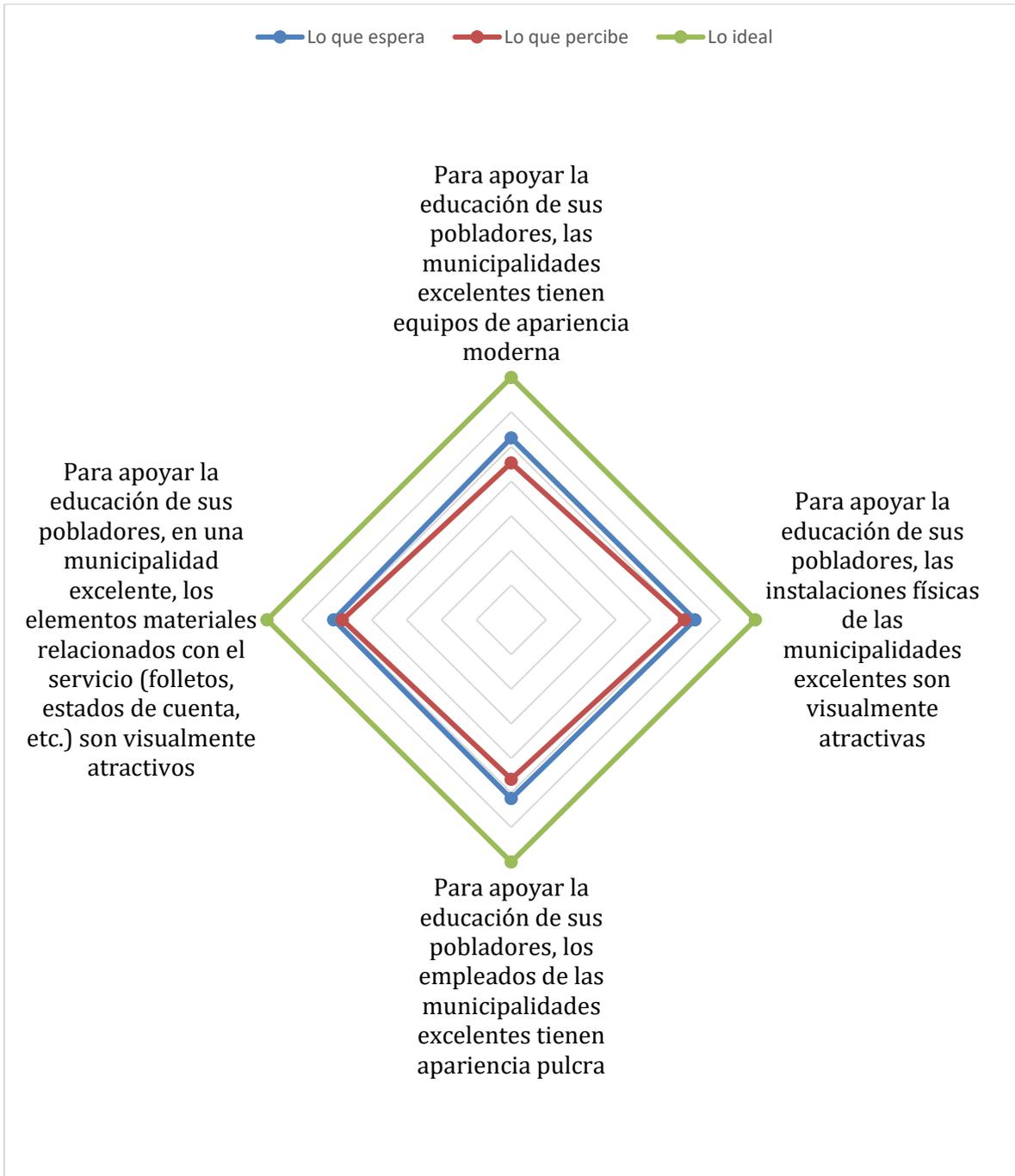
Tabla 40*Aspectos Tangibles - Para apoyar la Educación de sus Pobladores*

	Lo que espera	Lo que percibe	Lo ideal
Las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna	5.3	4.5	7
Las instalaciones físicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas	5.3	5.0	7
Los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra	5.2	4.6	7
En una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	5.1	4.8	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Como se puede ver en la tabla anterior se presentan diferencias de más de dos puntos con relación a lo que perciben y lo ideal, siendo en este caso el de la presencia pulcra la que obtuvo un menor puntaje.

Figura 12
Aspectos Tangibles - Educación



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la figura se puede ver que la distancia entre lo ideal y la percepción es alta, sin embargo entre la percepción y lo que esperan es casi igual.

Tabla 41

Medidas de Tendencia Central Aspectos Tangibles – Para apoyar la Educación de sus pobladores

	Resul- tado	Prome- dio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Media- na	Mo- da
Las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna	Lo que esperan	5.3	1.7	6.9	3.6	7	1	6	6
	Lo que perciben	4.5	1.4	5.9	3.1	7	1	5	5
Las instalaciones físicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas	Lo que esperan	5.3	1.6	6.9	3.6	7	1	6	6
	Lo que perciben	5	1.3	6.3	3.7	7	2	5	6
Los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra	Lo que esperan	5.2	1.7	6.9	3.5	7	1	6	6
	Lo que perciben	4.6	1.2	5.8	3.4	7	3	5	5
En una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	Lo que esperan	5.1	1.2	6.3	3.9	7	3	5	5
	Lo que perciben	4.8	1.3	6.2	3.5	7	2	5	5

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Por las MTC se aprecia que ninguna posición, con el adicional de DS logra el ideal, por lo que el sesgo llega a ser de 34% entre lo que perciben y lo ideal, siendo el de menor puntaje el de la apariencia pulcra que deben tener los servidores de la Municipalidad Distrital de Yura.

Tabla 42*Crterios Detallados de Aspectos Tangibles- Para apoyar la educaci3n de sus pobladores*

Califi- ca- ci3n	Para apoyar la educaci3n de sus pobladores, las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna	Para apoyar la educaci3n de sus pobladores, los equipos de la Municipalidad de Yura, tienen la apariencia de ser modernos	Para apoyar la educaci3n de sus pobladores, las instalaciones f3sicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas	Para apoyar la educaci3n de sus pobladores, las instalaciones f3sicas de la Municipalidad de Yura, son visualmente atractivas	Para apoyar la educaci3n de sus pobladores, los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra	Para apoyar la educaci3n de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, tienen apariencia pulcra	Para apoyar la educaci3n de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	Para apoyar la educaci3n de sus pobladores, los materiales relacionados con el servicio que utiliza Municipalidad de Yura (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos
7	19.8%	3.1%	20.8%	7.3%	24.0%	9.4%	10.4%	10.4%
6	39.6%	25.0%	39.6%	35.4%	32.3%	8.3%	28.1%	25.0%
5	15.6%	28.1%	12.5%	26.0%	9.4%	40.6%	38.5%	26.0%
4	10.4%	20.8%	8.3%	11.5%	12.5%	13.5%	3.1%	16.7%
3	0.0%	14.6%	10.4%	15.6%	13.5%	27.1%	18.8%	17.7%
2	9.4%	3.1%	3.1%	3.1%	3.1%	0.0%	0.0%	3.1%
1	4.2%	4.2%	4.2%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: encuesta SERVQUAL poblaci3n Yura

En la tabla anterior, de los 4 criterios, 3 tienen son mayores calificaciones en m3s de la mediana, para 7 y 6, para lo que esperan, mientras que para lo que perciben , se puede ver que son de 5 hacia 1, entonces, la mediana corresponde al valor de 5 en ambos casos. Dos criterios se mantienen con valores cercanos, siendo el de los folletos y la parte f3sica.

Tabla 43
Fiabilidad – Educación

	Lo que espera	Lo que percibe	Lo ideal
Para apoyar la educación de sus pobladores, cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	5.7	4.1	7
Cuando un poblador tiene un problema relacionado a educación, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo	5.6	4.5	7
Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes realizan bien el servicio a la primera	5.6	3.9	7
Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	5.7	4.1	7
Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros exentos de errores para apoyar la educación de sus pobladores	5.3	4.6	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

La calificación más baja que se presenta en fiabilidad, tanto de educación como de salud. Se registra valores superiores a los tres puntos, considerando esta para los trabajos que se deben de dar a la primera. Si se refleja un sesgo mayor a la dimensión anteriores, como se puede ver en la figura siguiente:

Figura 13
Fiabilidad - Educación



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Los valores se presentan con un gran sesgo, para lo que esperan, perciben y el ideal, siendo esta dimensión la más baja en calificación.

Tabla 44*Medidas de Tendencia Central Fiabilidad – Educación*

	Resul- tado	Prome- dio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Media- na	Mo- da
Para apoyar la educación de sus pobladores, cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	Lo que esperan	5.7	1.4	7.1	4.3	7	3	6	7
	Lo que perciben	4.1	1.3	5.4	2.9	6	1	4	3
Cuando un poblador tiene un problema relacionado a educación, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo	Lo que esperan	5.6	1.1	6.7	4.5	7	3	6	6
	Lo que perciben	4.5	1.3	5.8	3.2	7	1	4.5	4
Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes realizan bien el servicio a la primera	Lo que esperan	5.6	1.5	7.1	4.1	7	2	6	7
	Lo que perciben	3.9	1	4.9	2.9	6	2	4	4
Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	Lo que esperan	5.7	1.2	7	4.5	7	2	6	6
	Lo que perciben	4.1	1.1	5.2	3	6	1	4	4
Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros exentos de errores para apoyar la educación de sus pobladores	Lo que esperan	5.3	1.1	6.4	4.1	7	3	6	6
	Lo que perciben	4.6	0.9	5.5	3.7	6	3	5	5

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Al ser la DS tan alta, es lógico que varios ítems, 3 de los que esperan, lleguen a los siete puntos, son embargo con la DS en mínimo logra puntuaciones de 2, lo que indica que es la dimensión muy baja la de fiabilidad. Alcanza niveles de hasta 40% para el sesgo que se presenta entre lo ideal y lo que se percibe.

Tabla 45*Criterios Detallados de Fiabilidad - Para apoyar la educación de sus pobladores*

Calificación	Para apoyar la educación de sus pobladores, cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	Para apoyar la educación de sus pobladores, cuando la Municipalidad de Yura promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	Cuando un poblador tiene un problema relacionado a educación, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo	Cuando usted tiene un problema relacionado a educación en la Municipalidad de Yura, muestran un sincero interés en solucionarlo	Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes realizan bien el servicio a la primera	Para apoyar la educación de sus pobladores, la Municipalidad de Yura realiza bien el servicio a la primera	Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	Para apoyar la educación de sus pobladores, en Municipalidad de Yura concluyen el servicio en el tiempo prometido.	Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros exentos de errores para apoyar la educación de sus pobladores	En Municipalidad de Yura insisten en mantener registros exentos de errores cuando apoyan a la educación de sus pobladores
7	37.5%	0.0%	19.8%	3.1%	38.5%	0.0%	27.1%	0.0%	10.4%	0.0%
6	22.9%	14.6%	43.8%	20.8%	15.6%	2.1%	42.7%	7.3%	40.6%	12.5%
5	18.8%	29.2%	19.8%	25.0%	26.0%	29.2%	13.5%	27.1%	26.0%	43.8%
4	6.3%	12.5%	9.4%	33.3%	6.3%	32.3%	9.4%	43.8%	11.5%	30.2%
3	13.5%	39.6%	6.3%	10.4%	6.3%	26.0%	3.1%	13.5%	10.4%	12.5%
2	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	6.3%	9.4%	3.1%	3.1%	0.0%	0.0%
1	0.0%	3.1%	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Para el caso de fiabilidad, todos los criterios de lo que esperan se concentra su mediana en las calificaciones de 7 y 6, mientras que lo que perciben toman valores desde 4 a 1 en 3 criterios de cinco y 2 de ellos desde 5, no encontrando similitud o igualdad en los resultados, para la distribución relativa presentada en la table 45, entonces, la fiabilidad en la educación tiene un sesgo alto.

Tabla 46*Sensibilidad – Para apoyar la Educación de sus Pobladores*

	Lo que espera	Lo que percibe	Lo ideal
En una municipalidad excelente, los empleados comunican cuándo concluirá la realización de un servicio.	5.5	4.7	7
En una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido	5.5	4.4	7
En una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar	5.6	4.7	7
En una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a preguntas	5.5	5.2	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la tabla anterior se aprecia que el valor más bajo es de 4.4, para con la velocidad que puedan dar en sus servicios, el sesgo es superior a los dos puntos, entre lo que perciben y lo ideal, mientras que lo que esperan y lo que perciben tiene un sesgo que es incluso superior a un punto, como se ve en la figura siguiente:

Figura 14
Sensibilidad - Educación



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la figura se puede ver que el valor que se espera, el que se percibe y el ideal tiene un sesgo, siendo el de menor el que se dan tiempo para responder las

preguntas.

Tabla 47

Medidas de Tendencia Central Sensibilidad - Para apoyar la Educación de sus Pobladores

	Resul- tado	Prome- dio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Media- na	Mo- da
En una municipalidad excelente, los empleados comunican cuándo concluirá la realización de un servicio	Lo que esperan	5.5	1.5	6.9	4	7	1	6	6
	Lo que perciben	4.7	1.1	5.7	3.6	7	3	5	5
En una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido	Lo que esperan	5.5	1.3	6.8	4.1	7	3	6	6
	Lo que perciben	4.4	1.4	5.8	3	7	2	5	5
En una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar	Lo que esperan	5.6	1.6	7.2	4	7	1	6	7
	Lo que perciben	4.7	1.3	6	3.4	7	1	5	5
En una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a preguntas	Lo que esperan	5.5	1.5	7.1	4	7	2	6	7
	Lo que perciben	5.2	1.5	6.7	3.7	7	3	6	6

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Para el caso de las MTC de sensibilidad, se aprecia que el sesgo es alto, por lo que logran siete puntos en lo que esperan dos de los cuatro ítems, los demás no, se tiene un sesgo del 38% para la satisfacción ideal en la sensibilidad que tiene los empleados de la Municipalidad para con sus pobladores.

Tabla 48***Criterios Detallados de Sensibilidad - Para apoyar la educación de sus pobladores***

Calificación	Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados comunican cuándo concluirá la realización de un servicio.	Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, informan con precisión cuándo concluirá la realización de un servicio	Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido	Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, le sirven con rapidez	Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar	Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, siempre están dispuestos a ayudarles.	Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a preguntas	Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.
7	21.9%	5.2%	26.0%	2.1%	39.6%	3.1%	34.4%	21.9%
6	42.7%	13.5%	34.4%	21.9%	28.1%	26.0%	26.0%	32.3%
5	15.6%	35.4%	10.4%	30.2%	6.3%	33.3%	15.6%	9.4%
4	8.3%	32.3%	17.7%	15.6%	14.6%	16.7%	9.4%	13.5%
3	6.3%	12.5%	10.4%	14.6%	6.3%	16.7%	6.3%	21.9%
2	0.0%	0.0%	0.0%	14.6%	0.0%	0.0%	7.3%	0.0%
1	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	3.1%	0.0%	0.0%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Para la el factor sensibilidad, los cuatro criterios, mantienen en las calificaciones de lo que esperan, la median en los valores de 7 y 6, mientras que el caso de lo que esperan, desde una calificación de 5 a 1, por lo que el punto medio sería 5, solo un criterio, el de disposición de ayuda, es el que mantiene un valor similar en la calificación de 6, lo mismo que en que nunca están ocupados para responder preguntas, en relación a la educación.

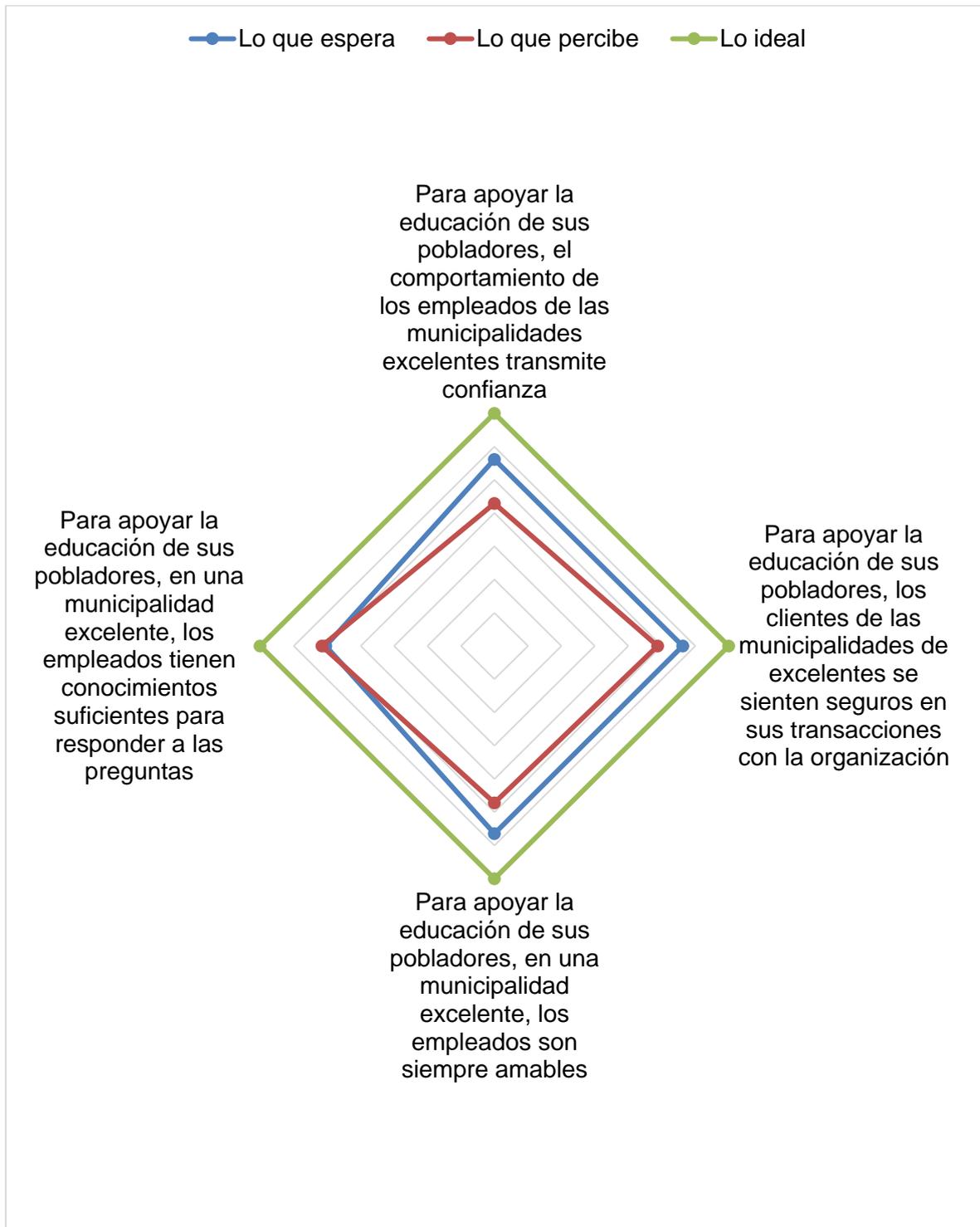
Tabla 49*Seguridad – Para apoyar la Educación de sus Pobladores*

	Lo que espera	Lo que percibe	Lo ideal
El comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza	5.6	4.3	7
Los clientes de las municipalidades de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización	5.6	4.9	7
En una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables	5.6	4.7	7
En una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas	5.0	5.2	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la tabla anterior, se aprecia que los valores son de 4.3 en lo que perciben para con el nivel de confianza, y se dan diferencias superiores a los dos puntos en seguridad, este sesgo se puede ver en la siguiente figura.

Figura 15
Seguridad - Educación



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Solo en el punto de conocimiento se puede ver que supera lo que esperan con lo que perciben pero no llega al ideal

Tabla 50

Medidas de Tendencia Central Seguridad - Para apoyar la educación de sus pobladores

	Resul- tado	Prome- dio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Media- na	Mo- da
El comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza	Lo que esperan	5.6	1.4	7	4.2	7	2	6	7
	Lo que perciben	4.3	1.5	5.7	2.8	7	1	5	5
Los clientes de las municipalidades de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización	Lo que esperan	5.6	1.5	7.1	4.2	7	2	6	7
	Lo que perciben	4.9	1.1	6	3.7	7	3	5	5
En una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables	Lo que esperan	5.6	1.5	7.2	4.1	7	2	6	7
	Lo que perciben	4.7	1.4	6.1	3.4	7	2	5	5
En una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas	Lo que esperan	5	1.3	6.3	3.8	7	2	5	5
	Lo que perciben	5.2	1.2	6.3	4	7	3	5	6

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

El sesgo alto, permite que tres ítems logren un puntaje ideal en lo que esperan, considerando sumar la DS al promedio, sin embargo, se tiene que indicar que se da un sesgo de 39% para esta dimensión.

Tabla 51*Criterios Detallados de Seguridad - Para apoyar la educación de sus pobladores*

Calificación	Para apoyar la educación de sus pobladores, el comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza	Para apoyar la educación de sus pobladores, el comportamiento de los empleados de la Municipalidad de Yura, le transmite confianza	Para apoyar la educación de sus pobladores, los clientes de las municipalidades de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización	Usted se siente seguro en sus transacciones con la Municipalidad de Yura cuando necesita apoyo en la educación	Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables	Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, son siempre amables	Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas	Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.
7	33.3%	7.3%	41.7%	12.5%	40.6%	6.3%	12.5%	8.3%
6	28.1%	5.2%	12.5%	9.4%	24.0%	26.0%	25.0%	38.5%
5	17.7%	42.7%	25.0%	38.5%	11.5%	31.3%	30.2%	22.9%
4	9.4%	9.4%	9.4%	29.2%	9.4%	7.3%	20.8%	16.7%
3	6.3%	26.0%	6.3%	9.4%	9.4%	24.0%	6.3%	12.5%
2	4.2%	3.1%	4.2%	0.0%	4.2%	4.2%	4.2%	0.0%
1	0.0%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

El factor seguridad, muestra que 3 de los 4 criterios que lo componen, mantienen en calificaciones de 7 y 6 lo que esperan las personas y solo uno llega a calificación de 5, el criterio de tener conocimientos suficientes para responder preguntas, el punto medio se mantiene la calificación de 5, y los criterios con similitud entre lo que esperan y lo que perciben se presenta en la calificación de 6 para la amabilidad y los conocimientos que tienen.

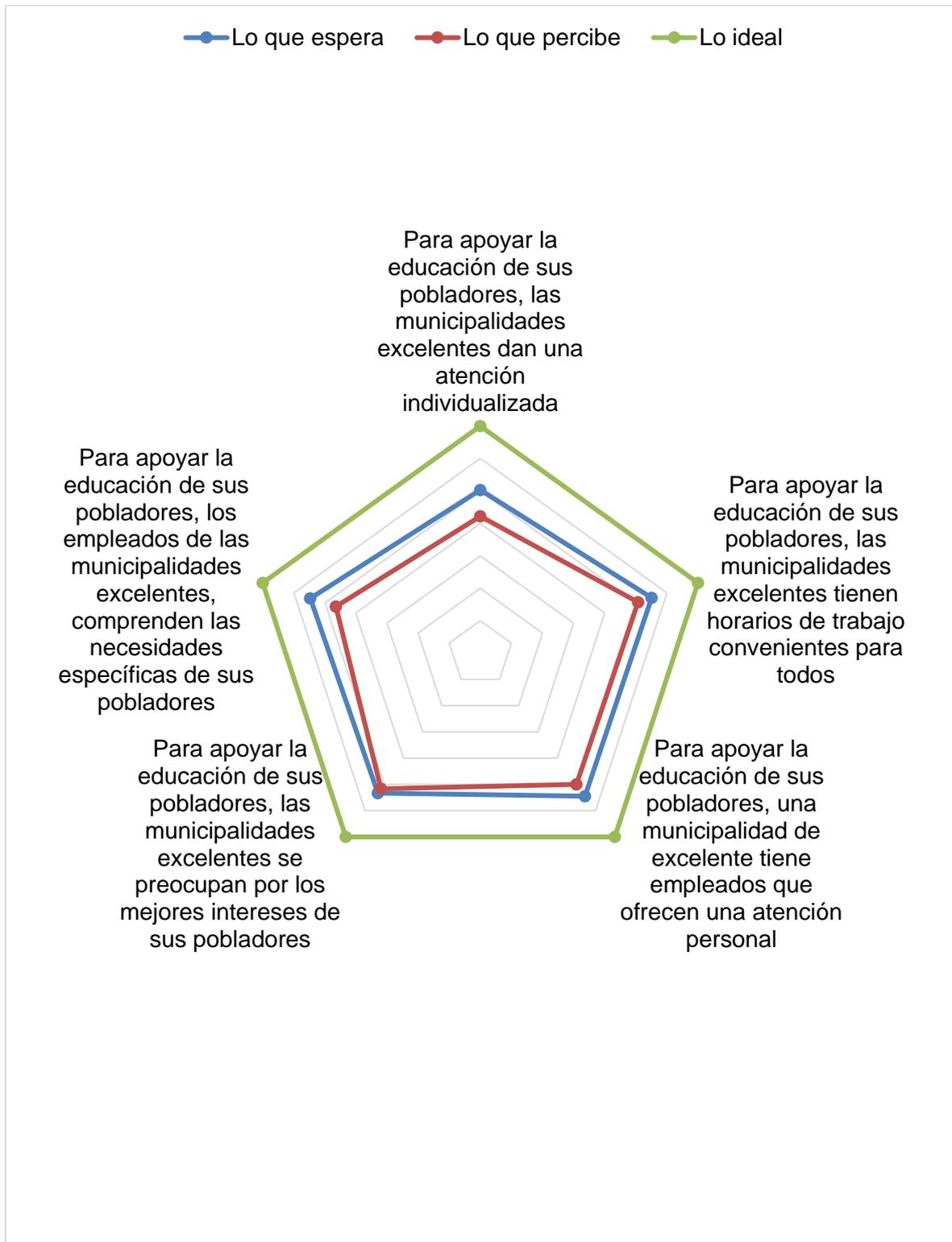
Tabla 52*Empatía – Para Apoyar la Educación de sus Pobladores*

	Lo que espera	Lo que percibe	Lo ideal
Las municipalidades excelentes dan una atención individualizada	5.0	4.2	7
Las municipalidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos	5.5	5.1	7
Una municipalidad de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal	5.4	5.0	7
Las municipalidades excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus pobladores	5.3	5.2	7
Los empleados de las municipalidades excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus pobladores	5.5	4.6	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

La empatía es la de menor sesgo entre lo que esperan y lo que perciben e incluso los ítem son menores de 2 puntos, el más bajo de todos es la atención individualizada que se tiene.

Figura 16
Empatía - Educación



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

En la figura se aprecia que el sesgo es menor entre lo que se espera y lo que se

percibe, pero alto en lo que es lo ideal.

Tabla 53

Medidas de Tendencia Central Empatía - Para Apoyar la Educación de sus Pobladores

	Resul- tado	Prome- dio	DS	Max con DS	Min con DS	Max	Min	Media- na	Mo- da
Las municipalidades excelentes dan una atención individualizada	Lo que esperan	5	1.5	6.5	3.5	7	1	5	6
	Lo que perciben	4.2	1.3	5.5	2.9	7	2	4	3
Las municipalidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos	Lo que esperan	5.5	1.5	7.1	4	7	1	6	7
	Lo que perciben	5.1	1.4	6.5	3.7	7	2	5	6
Una municipalidad de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal	Lo que esperan	5.4	1.4	6.8	4	7	2	6	6
	Lo que perciben	5	1.1	6.1	3.9	7	3	5	5
Las municipalidades excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus pobladores	Lo que esperan	5.3	1.5	6.9	3.8	7	2	6	6
	Lo que perciben	5.2	1	6.2	4.1	7	3	5	6
Los empleados de las municipalidades excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus pobladores	Lo que esperan	5.5	1.6	7.1	3.8	7	1	6	6
	Lo que perciben	4.6	1.2	5.9	3.4	7	2	5	5

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

La empatía tiene un sesgo alto, logrando un valor de 40% delo que se espera y lo ideal, por lo que dos ítems, con DS y promedio, logran el valor de lo ideal.

Con los resultados de la percepción, se compararán ambos, pues los presupuestos y las políticas de la Municipalidad se destinan para beneficio de la población, los

mismos que podrían estar alineados a los ODS, sin embargo, es necesario comparar ambos resultados, que permitan un sustento para el desarrollo de la propuesta final.

Tabla 54

Criterios Detallados de Empatía- Para apoyar la educación de sus pobladores

Calificación	Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes dan una atención individualizada	Para apoyar la educación de sus pobladores, en la Municipalidad de Yura le dan una atención individualizada	Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos	Para apoyar la educación de sus pobladores, en la Municipalidad de Yura tienen horarios de trabajo convenientes para todos	Para apoyar la educación de sus pobladores, una municipalidad de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal	Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, le dan una atención personal	Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus pobladores	Para apoyar la educación de sus pobladores, en la Municipalidad de Yura se preocupan por sus mejores intereses	Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de las municipalidades excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus pobladores	Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura comprenden sus necesidades específicas
7	11.5%	4.2%	31.3%	16.7%	20.8%	7.3%	26.0%	6.3%	26.0%	3.1%
6	34.4%	16.7%	30.2%	31.3%	41.7%	22.9%	33.3%	37.5%	43.8%	24.0%
5	25.0%	13.5%	10.4%	10.4%	13.5%	42.7%	3.1%	28.1%	6.3%	30.2%
4	11.5%	28.1%	18.8%	26.0%	9.4%	13.5%	22.9%	20.8%	3.1%	20.8%
3	9.4%	33.3%	4.2%	11.5%	9.4%	12.5%	9.4%	6.3%	15.6%	16.7%
2	3.1%	3.1%	0.0%	3.1%	4.2%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	4.2%
1	4.2%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Son cuatro criterios para empatía, de los cuales 3 tienen las calificaciones más altas en lo que esperan, dentro de 6 y 7, y uno llega a ser 7, 6 y 5, el pinto medio para las tres sería 5 y solo la primera, atención individualizada sería desde 4 a 1, en lo que perciben. Los criterios de horarios y la atención, mantienen distribuciones de frecuencias relativas similares para las calificaciones de 6.

4.3.3 Comparación

Tabla 55

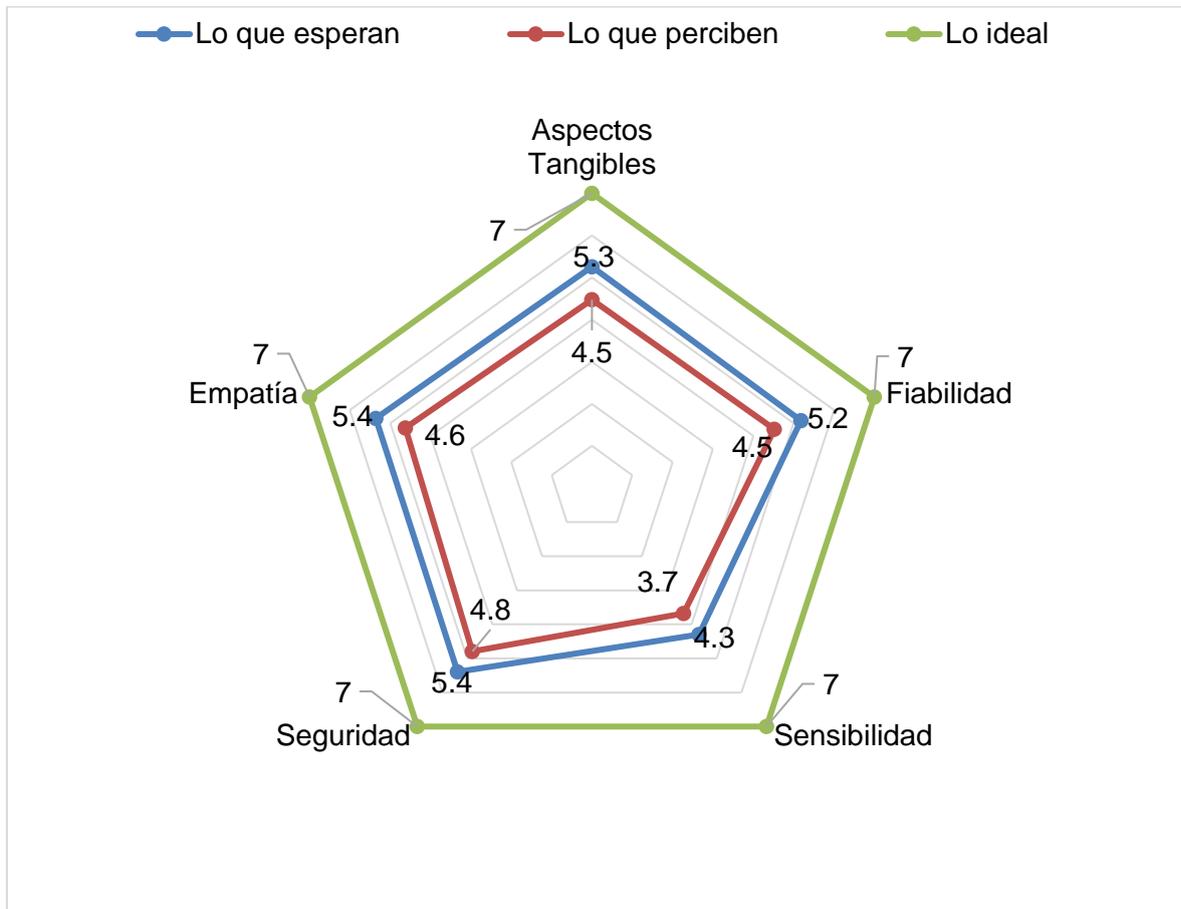
Resultados de dimensiones Salud

	Aspectos Tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía
Lo que esperan	5.3	5.2	4.3	5.4	5.4
Lo que perciben	4.5	4.5	3.7	4.8	4.6
Lo ideal	7	7	7	7	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Como se muestra en la tabla 45, los valores entre lo esperan, lo que perciben y lo ideal mantiene un sesgo, que en caso de los dos primeros es del 14% del promedio y de los dos últimos es de 37%, esto se puede ver reflejado en la siguiente figura.

Figura 17
Resultados de dimensiones Salud



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Similar análisis para el caso de la educación, que se muestra en la siguiente tabla:

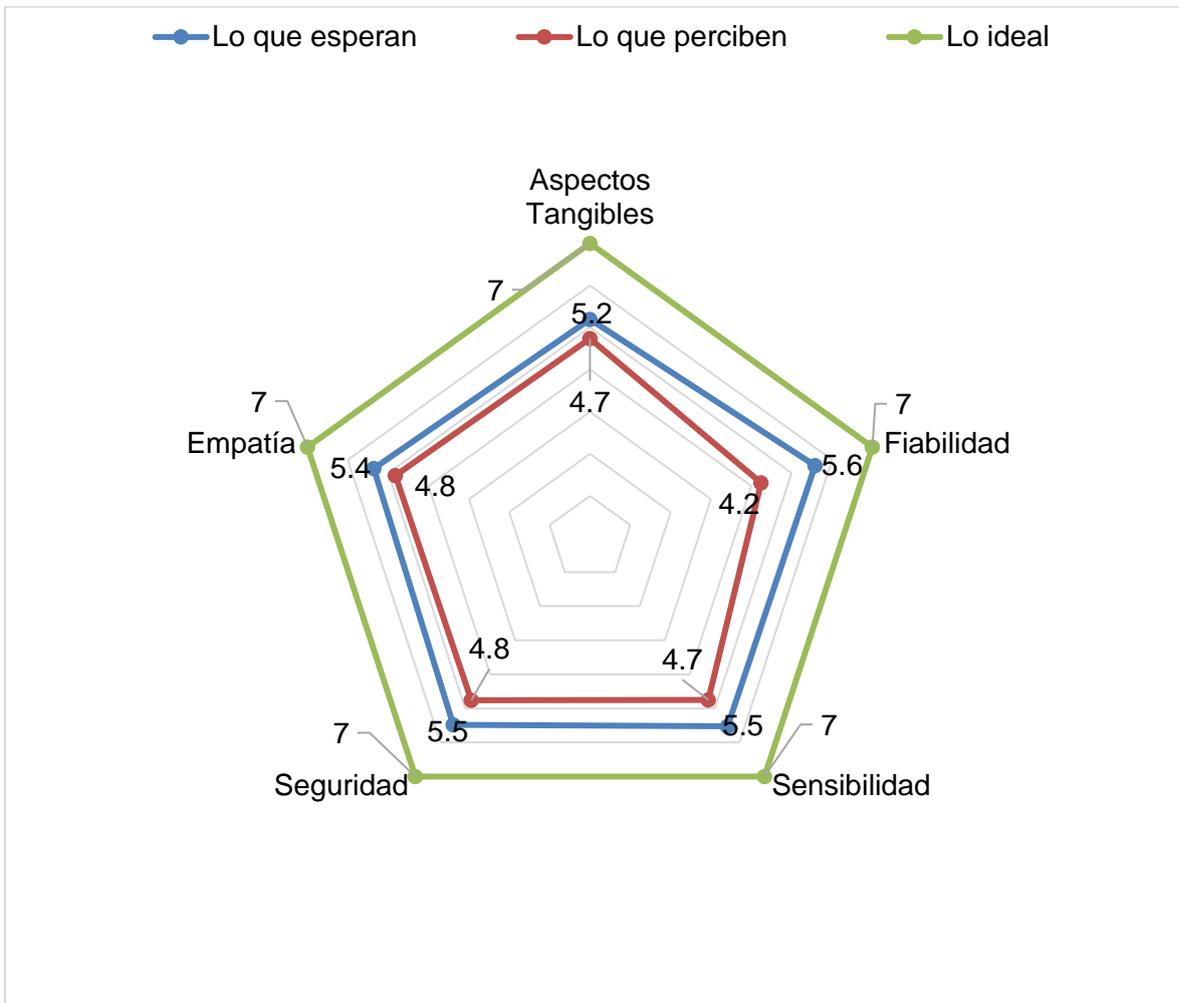
Tabla 56
Resultados de dimensiones Educación

	Aspectos Tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía
Lo que esperan	5.2	5.6	5.5	5.5	5.4
Lo que perciben	4.7	4.2	4.7	4.8	4.8
Lo ideal	7	7	7	7	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Como se muestra en la tabla 46, los valores entre lo esperan, lo que perciben y lo ideal mantiene un sesgo, que en caso de los dos primeros es del 15% del promedio y de los dos últimos es de 34%, esto se puede ver reflejado en la siguiente figura.

Figura 18
Resultados de dimensiones Educación



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

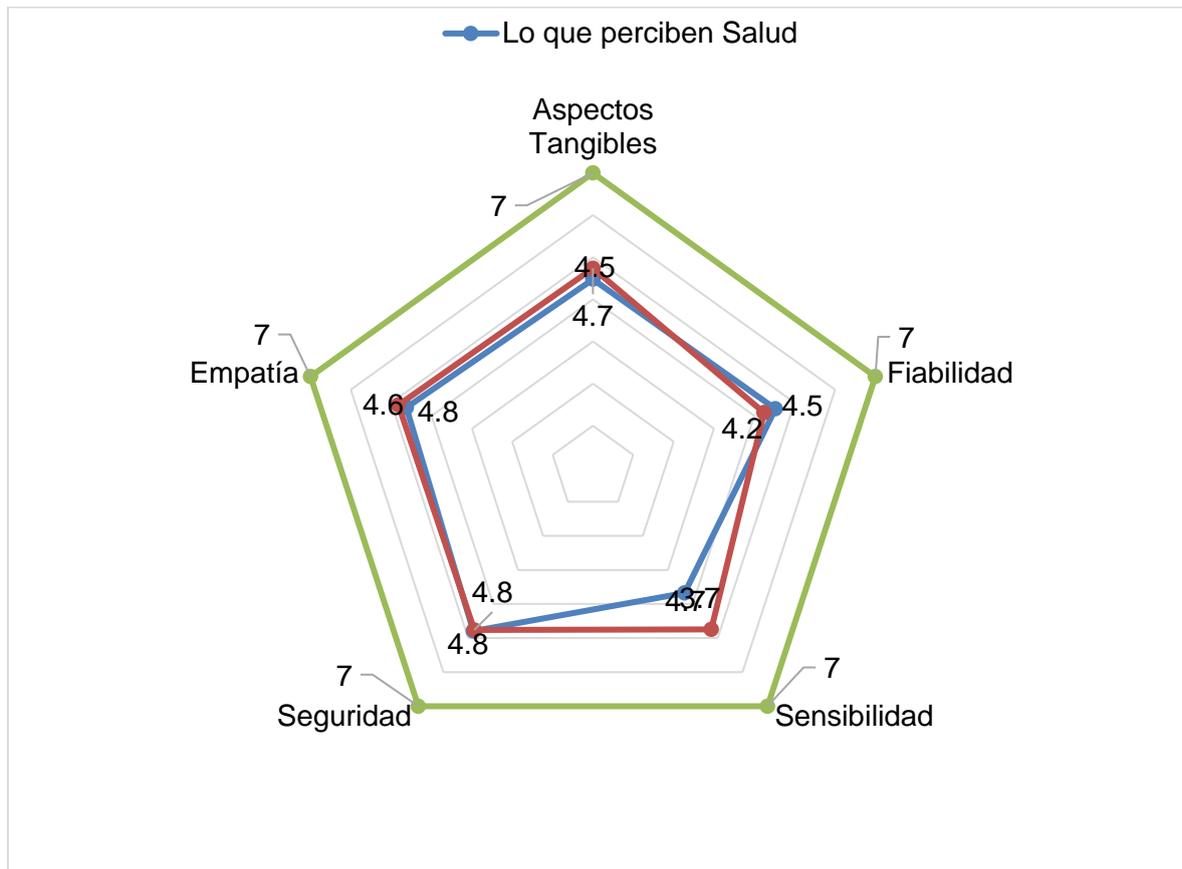
Por último, se compara los resultados obtenidos, en las cinco dimensiones:

Tabla 57
Comparación de dimensiones Salud - Educación

	Aspectos Tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía
Lo que perciben Salud	4.5	4.5	3.7	4.8	4.6
Lo que perciben Educación	4.7	4.2	4.7	4.8	4.8
Lo ideal	7	7	7	7	7

Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Figura 19
Comparación de dimensiones Salud - Educación



Fuente: encuesta SERVQUAL población Yura

Con la tabla y gráfica final se presenta las diferencias entre ambas:

- Aspectos Tangibles: Mejor educación

- Fiabilidad: Mejor salud
- Sensibilidad: Mejor educación
- Seguridad: Igual
- Empatía: Mejor educación

4.4 Propuesta de Mejora

La población tiene una mejor aceptación a las políticas de educación que a las de salud, esto puede darse con el presupuesto que en educación, es mayor al de salud y se tiene diferentes programas que si apoyan más la educación, sin embargo el impacto a lo largo de los años no ha sufrido variación estadísticamente significativa, siempre están en los intervalos similares.

El PpR se ha incrementado con cada año, sin embargo, no se ha dado en una proporción similar a las demanda que presenta la población

Los documentos de origen permiten que se pueda lograr cualquier ODS, sin embargo, no se han presentado cambios en los análisis de problemas críticos en relación a los indicadores y metas de los ODS 3 y ODS, para mejorar esto se puede considerar lo siguiente:

- Considerar las siguientes fases:
 - Revisión de fuentes secundarias:
 - Los 17 ODS tienen un ministerio responsable, no solo puede tenerse la información del observatorio de INEI nacional, sino también que se reporte los indicadores actualizados que aún no son publicados en forma distrital, en especial los de MINEDU y MINSA.

- Ley de presupuesto y MEF
- Plan concertado, analizando sus ejes establecidos por metodologías de CEPLAN
- Diseño de PpR:
 - Categorizar los ODS en el distrito por meta e indicadores, desde los que pueden ser más rápidos de atender hasta los más complicados, esto irá sumando en cada período de cuatro años diversas etapas, por las cuales se tenga resultados mayores, esta categorización de tiempo se tiene que dar con una variable condicionante como es el crecimiento poblacional:

ODS	Meta	Indicador	Variación en el tiempo (quintil en un período de cuatro años: 1,2,3 4 y 5	Atención Q1	Recursos (completos, incompletos, imposibles)	Responsable
Ejemplo						
ODS 3	META 3.1 Disminuir la tasa de mortalidad materna mundial por cada 1000 nacidos vivos a 70	5 (en el distrito)	5	No	Completos	GDS
ODS4	META 4.1 Garantizar el acceso a la educación tanto primaria como secundaria de todos los niños y niñas que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos	90 de cada 100	3	No	Completos	GDS

La forma de interpretación sería, que cada ODS, establece ya sus metas e indicadores, como lo propones, en el caso de los Q, se remarca en base a los valores de las fuentes secundarias y si no es un Q1 entonces no es de tratarlo en la política inmediata, y a pesar que se pueda tener todos los recursos necesarios para que se ejecute, según los ejes que se vayan construyendo y deberá asignarse un responsable según los documentos de origen que se tengan.

- Ejecución de PpR
 - Oficinas y/o responsables
- Evaluación
 - Aplicación del SERVQUAL, en caso de ser servicios, para poder tener una panorama sobre la satisfacción de las personas, ya sea por programa o por indicador, o por meta.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Los PpR, son parte vital de las actividades que toda institución pública debe de llevar a cabo en beneficio de la población, por lo que se considera a esta como un instrumento que si se puede dar en forma porcentual cada vez mayor para ir mejorando siempre por etapas todas aquellas carencias o necesidades que tenga el pueblo, por eso se está de acuerdo con Yucra (2018), quien indica que si un PpR es bien empleado, este puede ser más eficiente y eficaz, teniendo siempre impacto en la calidad de vida de las personas, la mismas que puede dar inicio por la salud y la educación, siendo estos dos sectores lo más importantes para el desarrollo de toda población, sin salud, no hay nada y con educación se puede lograr grandes cambios de conductas en las personas.

Pero se tiene que considera también que Livia (2018), logra relacionar el Presupuesto con la calidad de servicios que se puedan dar, en la forma intrínseca, es una relación existente, sin embargo, no siempre es el resultado esperado, es decir, por mayor presupuesto se alcanza el resultado requerido, pues en el caso de la investigación, a pesar que educación tiene un presupuesto mayor al de salud, no se ve en las tablas que tiene una gran diferencia de percepción, a pesar que son cinco dimensiones las revisadas, se tiene que en tres son mejores, pero no en las tres y la diferencia de los presupuestos es alto.

Es siempre tema el relacionar el PpR con diferentes situaciones que se presentan en la gestión pública, como es el caso de Martel Arratea, et al (2019), donde señalan que la calidad de gasto si tiene relación con el PpR, se está de acuerdo que existe

una relación, pero no siempre es directa o positiva, es decir, a mayor PpR mejor calidad de gasto, pues no se contempla ello en los resultados de la investigación.

En este momento se puede indicar que si bien es cierto la educación y la salud, para un municipio son diferentes, porque el primero tiene que atender a una población mayor y constante, como es el caso de Yura, el 37% de su población está entre 0 y 17 años y la salud, está limitada a lo que se deba de atender y como se traslada, es necesario resaltar que los autores anteriores no miden ello, solo la relación que se da entre las variables de análisis, pero en el presente trabajo, se busca una interpretación mayor, como es la diferencia planteada y que se puede ver incluso en la comparación que se da entre los ODS planteados.

Hablando de los ODS se está totalmente de acuerdo con Peñuela (2019) pues la alimentación permitiría disminuir la anemia y la desnutrición crónica, por lo que el ODS 3, se mejora, por eso es necesario que se cumpla todo lo que señala la normativa sobre los alimentos que la población consume a diario, no solo en Yura, sino también en todo el Perú. De igual forma se tiene igual aceptación para con los autores García et al (2017), quienes señalan que las normativas para la gestión pública, pueden asegurar cambios y calidad precisa para con lo que se plantea, esto se puede ver en el divorcio que existe entre los ejes de la Municipalidad Distrital de Yura y las ODS, tomando en cuenta que se cumple lo establecido por el CEPLAN, para el Plan Concertado de Desarrollo, el mismo que es proyectado, pero no se da una mirada dentro de las ODS que tienen cada meta e indicador, se discute que a pesar que se tenga en la metodología de CEPLAN la identificación de riesgos a los ejes estratégicos, no se contemple hechos de contingencia, es decir, en una

apreciación tautológica: si no se da entonces, si se da entonces, como es el caso de la pandemia, que se tenía plasmada pero que no se tenía contingencia alguna. Retomando entonces se puede señalar que las Municipalidades Distritales, pueden establecer sus ODS, es decir, a climatizarlas o sincerarlas a su realidad, pues existe basta documentación en fuentes secundarias que permitirán ello.

Por último en el presente punto, se tiene que dejar en discusión cómo es que se puede dar el procesos de prevención, gracias a la educación, quizá acercando más las actividades de la comuna a las IE, pues el Currículo Nacional, si les permite presentar situaciones de las zonas donde se imparte la educación y esta, puede ser bien aprovechada para mejorar la parte preventiva de salud, empezando por la alimentación, quizá antes de gastarlo en el día de la madre, donde todo el Perú celebra a sus madres, puede destinarse a esa actividad.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Analizar el impacto del Presupuesto por Resultados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Buena Salud y Educación de Calidad en la Municipalidad Distrital de Yura

SEGUNDA: Conocer el registro de PpR de la Municipalidad Distrital de Yura en el último período de gobierno

TERCERA: Analizar la Ley Orgánica / Estatuto, reglamento de Organización y Funciones, Cuadro para Asignación de Personal, Manual de Organización y Funciones, Plan Operativo Institucional, Manuales de Políticas, Presupuesto Analítico de Personal, Manual de Procedimientos, Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, Guía de Servicios al Ciudadano, que están alineados con los ODS 3 y 4 en la Municipalidad Distrital de Yura

CUARTA: Medir los cambios que se han dado en los indicadores de los ODS 3 y 4 en la Municipalidad Distrital de Yura

QUINTA: Proponer una metodología para que el PpR mejore las ODS 3 y 4 de la Municipalidad Distrital de Yura

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Analizar el impacto del Presupuesto por Resultados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Buena Salud y Educación de Calidad en la Municipalidad Distrital de Yura

SEGUNDA: Conocer el registro de PpR de la Municipalidad Distrital de Yura en el último período de gobierno

TERCERA: Analizar la Ley Orgánica / Estatuto, Reglamento de Organización y Funciones, Cuadro para Asignación de Personal, Manual de Organización y Funciones, Plan Operativo Institucional, Manuales de Políticas, Presupuesto Analítico de Personal, Manual de Procedimientos, Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, Guía de Servicios al Ciudadano, que están alineados con los ODS 3 y 4 en la Municipalidad Distrital de Yura

CUARTA: Medir los cambios que se han dado en los indicadores de los ODS 3 y 4 en la Municipalidad Distrital de Yura

QUINTA: Proponer una metodología para que el PpR mejore las ODS 3 y 4 de la Municipalidad Distrital de Yura

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Estrada García, A., Estrada García, J., & Vera Rubio, P. (2020). Reflexiones pedagógicas en época de pandemia: Un abordaje transdisciplinar. *Revista Universitaria electrónica cooperación Universidad Sociedad. RECUS.*
- Albert, J. Á. (2006). *El estrés ocupacional como factor precipitador de los trastornos que cursan con ansiedad y depresión.* Buenos Aires.
- Arribas Marín, J. (2013). Hacia un modelo causal de las dimensiones del estrés académico en estudiantes de Enfermería. *Revista de Educación, 1(360), 533-556.*
- Bernaldo de Quirós-Aragón, M., & Labrador-Encinas, F. J. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 323-335.*
- Bértola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina Universitaria, 142-143.*
- Cividanes Hernández, J., Gil-González, D., Diez Ros, R., Gil, A., & Slaoui, N. (2018). *Midiendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible.* Investigación, Universidad de Alicante, Alicante, Alicante.
- Congreso de la República del Perú. (31 de mayo de 2018). <https://www.congreso.gob.pe/>. Recuperado el 12 de mayo de 2021, de https://www.congreso.gob.pe/Docs/OCI/Interface/files/reporte_parlamento_agenda_2030.pdf
- Congreso de la República del Perú. (2020). <https://www2.congreso.gob.pe>. Recuperado el 16 de mayo de 2021, de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AAC C9C6505257E3400731431/\\$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AAC C9C6505257E3400731431/$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf))

El Peruano. (16 de marzo de 2020). <https://www.elperuano.pe>. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Failache, E., Katzkowicz, N., & Machado, A. (2020). La Educación en Tiempos de Pandemia y el Día Después: El Caso de Uruguay. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3).

Feijoo Calle, E. P., & Feijoo Vera, J. C. (2020). La división y condensación como estrategia didáctica en el proceso enseñanza-aprendizaje universitario. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(102), 11 - 16.

Flores, A. J. (2020). La crisis como aprendizaje ante la pandemia de COVID-19. *Revista Interdisciplinaria de Estudios Latinoamericanos-RIEL ISSN: 2448-8046*, 4(2), 67-72.

Freire, P. (2009). *La educación como práctica de la libertad*. Madrid: Siglo XXI.

García Correa, G. M., García Camavilca, M. Á., & Monzón Castillo, E. D. (2017). *Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública : evaluación de cuatro casos de estudio*. Lima: Universidad del Pacífico. Recuperado el 16 de mayo de 2021, de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1934>

García, R., Pérez, F., Pérez, J., & Natividad, L. (2011). Evaluación del estrés

- académico en estudiantes de nueva incorporación a la universidad. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 44(2), 143-154.
- Gilli, J. (2017). La transparencia como objetivo del desarrollo sostenible. *Revistas UNLP - Universidad Nacional de La Plata*.
- González Velázquez, D. L. (2020). Estrés académico en estudiantes universitarios asociados a la pandemia por COVID-19. *Espacio I+D, Innovación más desarrollo*, 158-179.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). The stress concept in the life sciences. *Stress, appraisal and coping New York: Springer*, (pp. 1---21).
- Livia Corne, B. (2018). *El presupuesto participativo y la incidencia en la calidad de servicios públicos básicos de la Municipalidad Distrital de Jacas Grande - periodo 2016*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado el 13 de mayo de 2021, de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3322>
- Manrique Tejada, R. (2019). *Propuesta de una Plataforma de Tecnologías de Información y Comunicaciones como Metodología para Estandarizar los Esquemas de Planes de Tesis y Tesis de Pregrado y Posgrado en las Universidades del Perú-2018*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Manrique Tejada, R., & Revollar Choque Gonzales, C. (2012). *Economía Familiar*. Arequipa: Ocean SRL.
- Manrique Tejada, I. M., & Manrique Tejada, R. (2020). Capítulo 12 Influencia de los factores académicos, sociales y económicos, para hacer la tesis. En *Tendencia de la educación y la formación en la sociedad del conocimiento*

(Primera ed., págs. 428 - 444). Cartagena de Indias, Colombia: Corporación Centro Internacional de Marketing. Recuperado el 21 de marzo de 2021, de <https://editorialcimted.com/wp-content/uploads/2021/01/Tendencias-de-la-educaci%C3%B3n-y-la-formaci%C3%B3n-en-la-sociedad-del-conocimiento.pdf>

Martel Arratea, F. B., Reyes Poma, Y. D., & Rojas Brandan, J. P. (2019). *El presupuesto por resultados y su incidencia en la ejecución de gastos presupuestales en la Municipalidad Distrital de Amarilis año - 2017*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado el 15 de mayo de 2021, de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4542>

Ministerio de Agricultura. (2009). <https://www.minagri.gob.pe/>. Recuperado el 18 de mayo de 2021, de <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/novedades/modificacion-documentosdegestion.pdf>

MEF. (2007). Recuperado el 19 de mayo de 2021, de https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101162&lang=es-ES&view=article&id=5334

MEF. (26 de 05 de 2003). https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/Ley27972.pdf. Recuperado el 13 de abril de 2021, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

MEF. (2014). <https://www.mef.gob.pe>. Recuperado el 18 de Mayo de 2021, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/prog_presupuestal/documento_inf_PpR_GL_2014.pdf

MEF. (2020). <https://www.mef.gob.pe>. Recuperado el 18 de mayo de 2021, de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/ique-es-ppr>

Ministerio de Educación del Perú. (junio de 2020). <http://www.minedu.gob.pe>.
Obtenido de Ley General de Educación:
http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Ministerio de Educación del Perú. (junio de 2020). <http://www.minedu.gob.pe>.
Obtenido de Currículo Nacional:
<http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>

Ministerio de Educación del Perú. (junio de 2020). <http://www.minedu.gob.pe>.
Obtenido de Nueva ley universitaria: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

Ministerio de Educación del Perú. (junio de 2020).
[https://www.gob.pe/busquedas?contenido\[\]=normas&institucion\[\]=minedu&reason=sheet&sheet=1](https://www.gob.pe/busquedas?contenido[]=normas&institucion[]=minedu&reason=sheet&sheet=1). Obtenido de Normas de institución:
[https://www.gob.pe/busquedas?contenido\[\]=normas&institucion\[\]=minedu&reason=sheet&sheet=1](https://www.gob.pe/busquedas?contenido[]=normas&institucion[]=minedu&reason=sheet&sheet=1)

Moya, L., & Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de Psicología*, 150-159.

Municipalidad Distrital de Cerro Colorado. (2019). <http://www.mdcc.gob.pe/>.
Recuperado el 18 de mayo de 2021, de <http://www.mdcc.gob.pe/wp->

content/uploads/2019/04/POI_2019_MDCC.pdf

Muñoz García, F. J. (2019). *El estrés académico: Problemas y soluciones desde una perspectiva psicosocial. El estrés académico.*

Muñoz, F. (1999). *El estrés académico. Incidencia del sistema de enseñanza y función moduladora de las variable psicosociales en la salud, bienestar y el rendimiento de los estudiantes universitarios.* Sevilla: Universidad de Sevilla.

Nakeeb, S., Alcazar, L., Fernández, A., Malino, C., & Molina, B. (2002). Competencias académicas, reporte de estrés y salud en estudiantes universitarios. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 15(2), 553-574.

Nogareda, S. (2000). *Notas Técnicas de prevención. NTP 574: Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación.* Madrid, Madrid, Madrid: INSHT.: Madrid: INSHT.

ONU. (25 de setiembre de 2015). <https://www.pe.undp.org>. Obtenido de <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/sustainable-development-goals/goal-3-good-health-and-well-being.html>

ONU. (25 de setiembre de 2015). <https://www.pe.undp.org>. Recuperado el 10 de mayo de 2021, de <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/sustainable-development-goals/goal-4-quality-education.html>

ONU. (25 de setiembre de 2015). <https://www.un.org>. Recuperado el 10 de mayo de 2021, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

ONU para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2018). <http://uis.unesco.org/>.

Recuperado el 10 de mayo de 2021, de <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/quick-guide-education-indicators-sdg4-2018-sp.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2014). *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación*. OIT.

Organización Mundial de la Salud. (11 de marzo de 2020). <https://www.who.int>.
Obtenido de <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Peñuela Tovar, P. C. (2019). *Sistema de gestión de inocuidad alimentaria con el fin de prevenir la adulteración intencional en función al objetivo 3 de la ODS*. Bogotá: Universidad de La Sabana. Recuperado el 15 de mayo de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/286064493.pdf>

Perlacios Cruz, C. E. (2020). *Factores asociados al estrés académico en estudiantes universitarios*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Polo, A., Hernández, J., & Poza, C. (1996). Evaluación del estrés académico en estudiantes secundarios. *Revista Ansiedad y Estrés*, 159-172.

Portal del Estado Peruano. (2018). <https://www.peru.gob.pe/>. Recuperado el 18 de mayo de 2021, de https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14203/PLAN_14203_2015_MOF.PDF

Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (junio de 2020). <https://www.gob.pe/institucion/pcm>. Obtenido de Normativa sobre Estado de Emergencia por Coronavirus:

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/colecciones/787-normativa-sobre-estado-de-emergencia-por-coronavirus>

- Quijano-Escate, R., Rebatta-Acuña, A., Garayar-Peceros, H., Gutierrez-Flores, K. E., & Bendezu-Quispe, G. (2020). Aprendizaje en tiempos de aislamiento social: cursos masivos abiertos en línea sobre la COVID-19. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(2).
- Rodas Tobar, M., & Naranjo Andrade, A. (2020). *Nivel de estrés laboral en los profesores de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación ante la modalidad de Teletrabajo durante la emergencia sanitaria debido a la pandemia de COVID-19*. Ecuador: Universidad del Azuay.
- Román, C., Ortiz, F., & Hernández, Y. (2008). El estrés académico en estudiantes latinoamericanos de la carrera de medicina. *Revista Iberoamericana de Educación*, 46(7), 1-8.
- Rositano, F., Moreira, C., & Durand, P. (2020). Antecedente de los objetivos de desarrollo sostenible: Los objetivos de desarrollo del milenio. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).
- Solovieva, Y., & Quintanar, L. (2020). *Efectos del confinamiento por la pandemia COVID-2020 sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje en los niveles básico y medio en el Estado de Puebla*. Puebla: Consejo de Ciencia y Tecnología de Puebla - CONCYTEP.
- Sullca Vila, G. S. (2020). *Estrés académico en estudiantes del primer ciclo de la escuela académico profesional de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, 2020*. Lima: Universidad Norbert Wiener.

- Takayanagui, A. D. (2020). *Ante la pandemia, evitar reproducir la desigualdad social y educativa*. México: Universidad Nacional Autónoma de México - Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación.
- Talizina, N. (2019). *La teoría de la actividad aplicada a la enseñanza*. México: Universidad Autónoma de Puebla.
- Wigodski, J. (2003). ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave*, 3(10). doi:10.5867/medwave.2003.10.2763
- World Health Organization (WHO). (2015). <https://www.who.int>. Recuperado el 10 de mayo de 2021, de <https://www.who.int/healthinfo/indicators/2015/en/>
- Yucra Quispe, S. (2018). *El presupuesto por resultados un instrumento de mejora y su incidencia en la gestión en términos de eficacia y eficiencia en la Municipalidad Distrital de Pichari, 2016*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 13 de mayo de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4188>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

ENCUESTA SALUD

Sus respuestas, permitirán mejorar los compromisos de salud de la Municipalidad Distrital de Yura. Gracias por su apoyo.

Edad: _____

Sexo

Masculino Femenino

Grado de instrucción

<input type="checkbox"/> Primaria incompleta	<input type="checkbox"/> Primaria completa
<input type="checkbox"/> Secundaria incompleta	<input type="checkbox"/> Secundaria completa
<input type="checkbox"/> Superior no universitaria incompleta	<input type="checkbox"/> Superior no universitaria completa
<input type="checkbox"/> Superior universitaria incompleta (pregrado)	<input type="checkbox"/> Superior universitaria completa (pregrado)
<input type="checkbox"/> Superior universitaria incompleta (posgrado)	<input type="checkbox"/> Superior universitaria completa (posgrado)

Grado ocupacional

<input type="checkbox"/> Empleado (labor que predomina esfuerzo intelectual)	<input type="checkbox"/> Empleador
<input type="checkbox"/> Obrero (labor que predomina esfuerzo manual)	<input type="checkbox"/> Trabajador del hogar
<input type="checkbox"/> Trabajador Familiar No Remunerado (TFNR)	<input type="checkbox"/> Trabajador independiente
<input type="checkbox"/> Estudiante	<input type="checkbox"/> Desempleado
<input type="checkbox"/> Jubilado	<input type="checkbox"/> Ama de casa
<input type="checkbox"/> Otros _____	

¿Cuántos años reside en el Distrito de Yura?

La Municipalidad de Yura tiene políticas, programas, propuesta u otras formas por las cuales apoya a la salud de la Población

Si No (fin de la encuesta)

Marque con "X" la calificación que considera, siendo 1 (fuertemente en desacuerdo) y 7 (fuertemente de acuerdo)

ASPECTOS TANGIBLES

Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, los equipos de la Municipalidad de Yura, tienen la apariencia de ser modernos	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, las instalaciones físicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, las instalaciones físicas de la Municipalidad de Yura, son visualmente atractivas	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra	1234567

Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, tienen apariencia pulcra	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, los materiales relacionados con el servicio que utiliza Municipalidad de Yura (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos	1234567
FIABILIDAD	
Para apoyar la salud de sus pobladores, cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, cuando la Municipalidad de Yura promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	1234567
Cuando un poblador tiene un problema relacionado a salud, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo	1234567
Cuando usted tiene un problema relacionado a salud en la Municipalidad de Yura, muestran un sincero interés en solucionarlo	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes realizan bien el servicio a la primera	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, la Municipalidad de Yura realiza bien el servicio a la primera	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, en Municipalidad de Yura concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1234567
Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros exentos de errores para apoyar la salud de sus pobladores	1234567
En Municipalidad de Yura insisten en mantener registros exentos de errores cuando apoyan a la salud de sus pobladores	1234567
SENSIBILIDAD	
Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados comunican cuándo concluirá la realización de un servicio.	1234567

Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, informan con precisión cuándo concluirá la realización de un servicio	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, le sirven con rapidez	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, siempre están dispuestos a ayudarles.	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a preguntas	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	1234567
SEGURIDAD	
Para apoyar la salud de sus pobladores, el comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, el comportamiento de los empleados de la Municipalidad de Yura, le transmite confianza	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, los clientes de las municipalidades de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización	1234567
Usted se siente seguro en sus transacciones con la Municipalidad de Yura cuando necesita apoyo en la salud	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, son siempre amables	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas	1234567
Para apoyar la salud de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.	1234567
EMPATIA	

¿Cuántos años reside en el Distrito de Yura?

La Municipalidad de Yura tiene políticas, programas, propuesta u otras formas por las cuales apoya a la educación de la Población

Si No (fin de la encuesta)

Marque con "X" la calificación que considera, siendo 1 (fuertemente en desacuerdo) y 7 (fuertemente de acuerdo)

ASPECTOS TANGIBLES

Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los equipos de la Municipalidad de Yura, tienen la apariencia de ser modernos	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, las instalaciones físicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, las instalaciones físicas de la Municipalidad de Yura, son visualmente atractivas	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, tienen apariencia pulcra	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los materiales relacionados con el servicio que utiliza Municipalidad de Yura (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos	1234567
FIABILIDAD	
Para apoyar la educación de sus pobladores, cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, cuando la Municipalidad de Yura promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	1234567
Cuando un poblador tiene un problema relacionado a educación, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo	1234567

Cuando usted tiene un problema relacionado a educación en la Municipalidad de Yura, muestran un sincero interés en solucionarlo	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes realizan bien el servicio a la primera	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, la Municipalidad de Yura realiza bien el servicio a la primera	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, en Municipalidad de Yura concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1234567
Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros exentos de errores para apoyar la educación de sus pobladores	1234567
En Municipalidad de Yura insisten en mantener registros exentos de errores cuando apoyan a la educación de sus pobladores	1234567
SENSIBILIDAD	
Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados comunican cuándo concluirá la realización de un servicio.	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, informan con precisión cuándo concluirá la realización de un servicio	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, le sirven con rapidez	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, siempre están dispuestos a ayudarles.	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a preguntas	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	1234567
SEGURIDAD	

Para apoyar la educación de sus pobladores, el comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, el comportamiento de los empleados de la Municipalidad de Yura, le transmite confianza	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los clientes de las municipalidades de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización	1234567
Usted se siente seguro en sus transacciones con la Municipalidad de Yura cuando necesita apoyo en la educación	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, son siempre amables	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, en una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.	1234567
EMPATIA	
Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes dan una atención individualizada	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, en la Municipalidad de Yura le dan una atención individualizada	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, en la Municipalidad de Yura tienen horarios de trabajo convenientes para todos	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, una municipalidad de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura, le dan una atención personal	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, las municipalidades excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus pobladores	1234567

Para apoyar la educación de sus pobladores, en la Municipalidad de Yura se preocupan por sus mejores intereses	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de las municipalidades excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus pobladores	1234567
Para apoyar la educación de sus pobladores, los empleados de la Municipalidad de Yura comprenden sus necesidades específicas	1234567

MUCHAS GRACIAS

Anexo 2: IE

Nombre de IE	Nivel / Modalidad	Gestión / Dependencia	Alumnos (Censo educativo 2020)	Docentes (Censo educativo 2020)	Secciones (Censo educativo 2020)
40101 DIVINO JESUS	Primaria	Sector Educación	56	4	6
SAN BERNARDO	Secundaria	Convenio con Sector Educación	265	14	10
LUCERITO DE LOS ANGELES	Inicial - Jardín	Sector Educación	142	6	6
CIUDAD DE DIOS KM 16	Inicial - Jardín	Sector Educación	185	8	9
JORGE SANJINEZ LENZ	Secundaria	Sector Educación	292	24	11
SEÑOR DE LOS MILAGROS	Secundaria	Convenio con Sector Educación	294	20	10
ESTACION YURA	Inicial - Jardín	Sector Educación	24	2	3
SEÑOR DE LOS MILAGROS	Inicial - Jardín	Convenio con Sector Educación	75	2	3
40101 DIVINO JESUS	Inicial - Jardín	Sector Educación	10	1	3
SOLARIS	Primaria	Particular	282	13	12
SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO	Inicial - Jardín	Convenio con Sector Educación	57	2	3
40202 CHARLOTTE	Secundaria	Sector Educación	499	23	15
CAMINEROS EMPLEADOS	Inicial - Jardín	Convenio con Sector Educación	187	6	8
40202 CHARLOTTE	Inicial - Jardín	Sector Educación	111	5	5
THOMAS M.C.	Inicial - Jardín	Particular	43	4	3
SOLARIS	Secundaria	Particular	175	9	7
THOMAS M.C.	Secundaria	Particular	116	7	5
SOLARIS	Inicial - Jardín	Particular	118	6	5
40100 LA CALERA	Primaria	Sector Educación	10	1	5
40102 NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN					
PATRONA DE YURA	Primaria	Sector Educación	65	3	6
40120	Primaria	Sector Educación	7	1	4
40202 CHARLOTTE	Primaria	Sector Educación	596	25	21
40694 CENTRO DE INNOVACION					
PEDAGOGICA ISPPA	Primaria	Convenio con Sector Educación	420	16	12
JORGE SANJINEZ LENZ	Primaria	Sector Educación	286	12	10
SAN BERNARDO	Primaria	Convenio con Sector Educación	371	14	12
SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO	Primaria	Convenio con Sector Educación	209	8	7
SEÑOR DE LOS MILAGROS	Primaria	Convenio con Sector Educación	320	11	10
THOMAS M.C.	Primaria	Particular	177	7	10
SAN MIGUEL ARCANGEL	Inicial - Jardín	Particular			
SAN MIGUEL ARCANGEL	Primaria	Particular			
LEONCIO PRADO	Inicial - Jardín	Particular			
LEONCIO PRADO	Primaria	Particular			
MAYOR JOSE ANTONIO ENCINAS	Inicial - Jardín	Particular	7	1	2
MUNICIPAL AREQUIPA	Técnico Productiva	Particular	61	4	4
EL ALTIPLANO	Inicial - Jardín	Sector Educación	149	7	6
JORGE SANJINEZ LENZ	Inicial - Jardín	Sector Educación	70	3	3
COLEGIO SUPERIOR DE CIENCIAS					
NEWTON VIANNEY	Inicial - Jardín	Particular			
VILLA DE CRISTO	Inicial - Jardín	Sector Educación	16	1	1
COLEGIO SUPERIOR DE CIENCIAS					
NEWTON VIANNEY	Primaria	Particular	0	0	0
EL ALTIPLANO	Primaria	Sector Educación	283	10	9
NUEVA AREQUIPA	Técnico Productiva	Particular			
SAN FRANCISCO DE CIUDAD DE DIOS	Inicial - Jardín	Particular	21	1	3
SAN FRANCISCO DE CIUDAD DE DIOS	Primaria	Particular	50	3	6
HOWARD GARDNER SCHOOL	Inicial - Jardín	Particular	34	3	3
HOWARD GARDNER SCHOOL	Primaria	Particular	107	6	6
SINAI	Inicial - Jardín	Particular			
40694 CENTRO DE INNOVACION					
PEDAGOGICA ISPPA	Secundaria Superior	Convenio con Sector Educación	186	7	5
NUEVA AREQUIPA	Tecnológica	Particular			

UPIS LOS MILAGROS ZONA 1	Inicial - Jardín	Sector Educación	65	3	3
DIVINO NIÑO JESUS	Inicial - Jardín	Sector Educación			
PAUL RIVET	Inicial - Jardín	Particular			
PIEADAES DE CIUDAD DE DIOS	Inicial - Jardín	Particular	20	3	3
PIEADAES DE CIUDAD DE DIOS	Primaria	Particular	65	4	6
PIEADAES DE CIUDAD DE DIOS	Secundaria	Particular	36	8	5
SINAI	Primaria	Particular			
SCHOOL DAVID KOLB	Inicial - Jardín	Particular	37	3	3
SCHOOL DAVID KOLB	Primaria	Particular	49	6	6
PAUL RIVET	Primaria	Particular			
UPIS LOS MILAGROS	Inicial - Jardín	Sector Educación	12	1	3
JARDIN DEL COLCA	Inicial - Jardín	Sector Educación	26	1	1
JOSE ABELARDO QUIÑONEZ	Inicial - Jardín	Sector Educación	32	1	3
NUESTRA SEÑORA DE LAS NIEVES	Inicial - Jardín	Sector Educación	47	2	3
ESTRELLITAS DE AMOR	Inicial - Jardín	Sector Educación	80	3	3
ALTIPLANO	Secundaria	Sector Educación	263	15	10
STEVE JOBS SCHOOLS	Inicial - Jardín	Particular	10	3	3
STEVE JOBS SCHOOLS	Primaria	Particular	16	3	3
REAL SCHOOL C.A.M	Inicial - Jardín	Particular	28	3	3
SANTA MARIA GORETTI I	Inicial - Jardín	Particular	34	2	3
SANTA MARIA GORETTI I	Primaria	Particular	32	3	4
JOHANNES KEPLER	Inicial - Jardín	Particular	0	0	0
JOHANNES KEPLER	Primaria	Particular	0	0	0
JOHANNES KEPLER	Secundaria	Particular	0	0	0
REAL SCHOOL C.A.M	Primaria	Particular	32	4	4
COLEGIO SUPERIOR DE CIENCIAS					
NEWTON VIANNEY	Secundaria	Particular	0	0	0
MAYOR JOSE ANTONIO ENCINAS	Primaria	Particular	27	1	4
ESTRELLITAS DE AMOR	Primaria	Sector Educación	125	4	4
HOWARD GARDNER SCHOOL	Secundaria	Particular	27	4	4
40101 DIVINO JESUS	Secundaria	Sector Educación	55	8	5
CEPROMET	Técnico Productiva	Particular	8	3	1
CLEMENTS MARKHAM	Primaria	Particular	77	6	6
JARDIN DEL COLCA	Primaria	Sector Educación	15	1	2
SEMBRANDO TALENTOS	Inicial - Jardín	Particular	13	1	2
UPIS LOS MILAGROS ZONA 1	Primaria	Sector Educación	0	0	0

Anexo 3: Juicio de Expertos

Arequipa, 2021, julio 26

Señor
Rodrigo Manrique Tejada
Presente. –

Tenemos el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, por la Escuela de Post Grado de la Universidad San Martín de Porras del Instituto de Gobierno y Gestión Pública.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables ODS salud y educación, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

EDWIN EDMUNDO RUELAS SILLOCA HAYDEE VIRGINIA ROMAN ABARCA
DNI: 80203021 DNI:08983550

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rodrigo Manrique Tejada
- 1.2. Grado Académico: Maestro en Investigación Científica e Innovación
- 1.3. Profesión: Economista
- 1.4. Institución donde labora: Sociedad Peruana de Ciencia e Innovación
- 1.5. Cargo que desempeña: Presidente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Encuesta Salud
- 1.7. Autor del instrumento: Adaptado de SERVQUAL
- 1.8. Programa de postgrado:.....

VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	1	2	3	4	5
	Sobre los ítems del instrumento					
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

Valoración total cuantitativa: 28
 Opinión: FAVORABLE
 Observaciones: Ninguna

Arequipa, 2021, julio 26



 Rodrigo Manrique Tejada

DNI: 29616504

Arequipa, 2021, julio 26

Señor
Leonel Rene Rejas Junes
Presente.-

Tenemos el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, por la Escuela de Post Grado de la Universidad San Martín de Porras del Instituto de Gobierno y Gestión Pública.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables ODS salud y educación, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



EDWIN EDMUNDO RUELAS SILLOCAHAYDEE VIRGINIA ROMAN ABARCA
DNI: 80203021 DNI: 08983550

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Leonel Rejas Junes
- 1.2. Grado Académico: Maestro en Investigación Científica e Innovación
- 1.3 Profesión: Fisioterapeuta
- 1.4. Institución donde labora: Sociedad Peruana de Ciencia e Innovación
- 1.5. Cargo que desempeña: Secretario
- 1.6 Denominación del Instrumento: Encuesta Salud
- 1.7. Autor del instrumento: Adaptado de SERVQUAL
- 1.8 Programa de postgrado:.....

VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	1	2	3	4	5
	Sobre los ítems del instrumento					
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					8	25
SUMATORIA TOTAL		33				

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

Valoración total cuantitativa: 28
 Opinión: FAVORABLE
 Observaciones: Ninguna

Arequipa, 2021, julio 26



 Leonel Rene Rejas Junes

DNI: 70148562

Anexo 4: Fotografías



Entrevistando al Alcalde del Distrito de Yura



Reunión con los Gerentes de Planificación, Asesoría Jurídica y Recursos Humanos.



Reunión con Secretario General de la Municipalidad de Yura



Encuestas a la población del servicio de salud y educación.



Realizando las encuestas a la población del Distrito de Yura