



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**PERCEPCIÓN DE LA GERENCIA PÚBLICA Y SU  
RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DEL VALOR  
PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS  
OLIVOS, LIMA, 2022**

**PRESENTADO POR  
ANA MARIA CUENTAS FIGUEROA  
GERALDINE ALEXANDRA ALARCON CUENTAS**

**ASESOR  
VICTOR MANUEL CHUNG ALVA**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ  
2024**



**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 GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSTGRADO**

**PERCEPCIÓN DE LA GERENCIA PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON  
LA PERCEPCIÓN DEL VALOR PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LOS OLIVOS, LIMA, 2022**

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

**PRESENTADO POR:  
ANA MARIA CUENTAS FIGUEROA  
GERALDINE ALEXANDRA ALARCON CUENTAS**

**ASESOR:  
DR. VICTOR MANUEL CHUNG ALVA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## **Dedicatoria**

Dedicamos este Trabajo de Investigación a nuestra querida madre Eustaquia que con su fortaleza y dedicación nos motiva a salir adelante para seguir cumpliendo todos nuestros objetivos, así como, nuestro padre José que nos acompaña eternamente en el corazón con su legado que es la disciplina y constancia.

## **Agradecimiento**

Agradecemos en primer lugar a Dios por el regalo de tener vida y salud para seguir creciendo como personas y profesionales, asimismo, un profundo agradecimiento a nuestra familia por su paciencia y apoyo, así como a nuestro asesor por su respaldo y constante comunicación durante el desarrollo del presente Trabajo de Investigación.

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	19
1.1. Antecedentes de la investigación .....	19
1.1.1. Internacionales.....	19
1.1.2. Nacionales .....	21
1.2. Bases teóricas .....	24
1.2.1. Gerencia pública .....	24
1.2.2. Valor público .....	32
1.3. Definición de términos básicos.....	39
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	43
2.1. Preguntas .....	43
2.2. Operacionalización de variables.....	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	46
3.1 Diseño metodológico.....	46
3.2 Diseño muestral .....	48
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	49
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	51

3.5 Aspectos éticos .....	52
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR.....	53
4.1. Presentación y análisis de los resultados.....	53
4.1.1. Resultados descriptivos .....	53
4.1.2. Resultados inferenciales .....	89
4.2. Propuesta de valor .....	93
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	102
CONCLUSIONES .....	<b>106</b>
RECOMENDACIONES .....	<b>107</b>
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	108
ANEXOS .....	119

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización .....	45
Tabla 2 Resultados de la validación de expertos.....	50
Tabla 3 Confiabilidad de Gerencia pública .....	51
Tabla 4 Confiabilidad de Valor público .....	51
Tabla 5 Análisis descriptivo de pregunta 1, gerencia pública.....	53
Tabla 6 Análisis descriptivo de pregunta 2, gerencia pública.....	54
Tabla 7 Análisis descriptivo de pregunta 3, gerencia pública.....	54
Tabla 8 Análisis descriptivo de pregunta 4, gerencia pública.....	55
Tabla 9 Análisis descriptivo de pregunta 5, gerencia pública.....	56
Tabla 10 Análisis descriptivo de la pregunta 6, gerencia pública .....	56
Tabla 11 Análisis descriptivo de la pregunta 7, gerencia pública .....	57
Tabla 12 Análisis descriptivo de pregunta 8, gerencia publica.....	58
Tabla 13 Análisis descriptivo de pregunta 9, gerencia pública.....	58
Tabla 14 Análisis descriptivo de la pregunta 10, gerencia pública .....	59
Tabla 15 Análisis descriptivo de la pregunta 11, gerencia pública .....	60
Tabla 16 Análisis descriptivo de la pregunta 12, gerencia pública .....	60
Tabla 17 Análisis descriptivo de la pregunta 13, gerencia pública .....	61
Tabla 18 Análisis descriptivo de la pregunta 14, gerencia pública .....	62
Tabla 19 Análisis descriptivo de la pregunta 15, gerencia pública .....	62
Tabla 20 Análisis descriptivo de la pregunta 16, gerencia pública .....	63
Tabla 21 Análisis descriptivo de la pregunta 17, gerencia pública .....	64
Tabla 22 Análisis descriptivo de la pregunta 18, gerencia pública .....	64
Tabla 23 Análisis descriptivo de la pregunta 19, gerencia pública .....	65
Tabla 24 Análisis descriptivo de la pregunta 20, gerencia pública .....	66

Tabla 25 Análisis descriptivo de la pregunta 1, valor público.....	66
Tabla 26 Análisis descriptivo de la pregunta 2, valor público.....	67
Tabla 27 Análisis descriptivo de la pregunta 3, valor público.....	68
Tabla 28 Análisis descriptivo de la pregunta 4, valor público.....	68
Tabla 29 Análisis descriptivo de la pregunta 5, valor público.....	69
Tabla 30 Análisis descriptivo de la pregunta 6, valor público.....	70
Tabla 31 Análisis descriptivo de la pregunta 7, valor público.....	70
Tabla 32 Análisis descriptivo de la pregunta 8, valor público.....	71
Tabla 33 Análisis descriptivo de la pregunta 9, valor público.....	71
Tabla 34 Análisis descriptivo de la pregunta 10, valor público.....	72
Tabla 35 Análisis descriptivo de la pregunta 11, valor público.....	72
Tabla 36 Análisis descriptivo de la pregunta 12, valor público.....	73
Tabla 37 Análisis descriptivo de la pregunta 13, valor público.....	74
Tabla 38 Análisis descriptivo de la pregunta 14, valor público.....	74
Tabla 39 Análisis descriptivo de la pregunta 15, valor público.....	75
Tabla 40 Análisis descriptivo de la pregunta 16, valor público.....	76
Tabla 41 Análisis descriptivo de la pregunta 17, valor público.....	76
Tabla 42 Análisis descriptivo de la pregunta 18, valor público.....	77
Tabla 43 Análisis descriptivo de la pregunta 19, valor público.....	78
Tabla 44 Análisis descriptivo de la pregunta 20, valor público.....	78
Tabla 45 Análisis descriptivo de la pregunta 21, valor público.....	79
Tabla 46 Análisis descriptivo de la pregunta 22, valor público.....	80
Tabla 47 Estado actual de la gestión municipal.....	80
Tabla 48 Estado actual de los procedimientos administrativos.....	81
Tabla 49 Estado actual de los atributos percibidos.....	83

Tabla 50 Estado actual de la prestación de los servicios.....	84
Tabla 51 Estado actual del impacto social.....	85
Tabla 52 Estado actual de la confianza y legitimidad .....	86
Tabla 53 Estado actual de la gerencia pública .....	87
Tabla 54 Estado actual del valor público .....	88
Tabla 55 Prueba de normalidad .....	90
Tabla 56 Relación entre la gerencia pública y el valor público.....	90
Tabla 57 Relación entre la gestión municipal y el valor público .....	91
Tabla 58 Relación entre los procedimientos administrativos y el valor público .....	92
Tabla 59 Relación entre los atributos percibidos y el valor público.....	92

## Índice de figuras

Figura 1 Esquema de relación de las variables abordadas.....	46
Figura 2 Estado actual de la gestión municipal.....	80
Figura 3 Estado actual de los procedimientos administrativos.....	81
Figura 4 Estado actual de los atributos percibidos.....	82
Figura 5 Estado actual de la prestación de los servicios.....	83
Figura 6 Estado actual del impacto social .....	84
Figura 7 Estado actual de la confianza y legitimidad .....	85
Figura 8 Estado actual de la gerencia pública .....	87
Figura 9 Estado actual del valor público .....	88

## Resumen

La presente investigación tuvo la finalidad principal de determinar la relación entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022. La metodología aplicada fue cuantitativa, básica, correlacional y no experimental. Cabe mencionar, que para el cumplimiento de los objetivos se utilizaron cuestionarios para evaluar la percepción de la gerencia pública y valor público, siendo respondidos por 189 contribuyentes. En lo que respecta a los resultados relevantes, se halló un coeficiente de correlación de 0.615 (0.000), 0.633 (0.000) y 0.613 (0.000) entre la percepción del valor público y la gestión municipal, los procedimientos administrativos y los atributos percibidos, respectivamente. Asimismo, se determinó un coeficiente de correlación de 0.618 (0.000) entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público. Se concluyó que las variables estudiadas, presentan una relación directa y significativa.

**Palabras claves:** Gerencia pública, valor público y municipalidad.

## **Abstract**

The present investigation had the main purpose of determining the relationship between public management and the public value of the District Municipality of Los Olivos, Lima, 2022. As for the methodology, it was quantitative, basic, correlational and non-experimental. It is worth mentioning that in order to fulfill the objectives, questionnaires were applied to 189 taxpayers for the evaluation of public management and public value in the municipality. Regarding the relevant results, a correlation coefficient of 0.615 (0.000), 0.633 (0.000), and 0.613 (0.000) was found between public value and municipal management, administrative procedures, and perceived attributes, respectively. Likewise, a correlation coefficient of 0.618 (0.000) was determined between public management and public value. It was concluded that the variables studied present a direct and significant relationship.

**Keywords:** Public management, public value and municipality

PAPER NAME

Ana Cuentas y Geraldine Alarc%C3%B3n.docx

AUTHOR

ANA MARIA CUENTAS FIGUEROA

WORD COUNT

19263 Words

CHARACTER COUNT

107667 Characters

PAGE COUNT

97 Pages

FILE SIZE

476.0KB

SUBMISSION DATE

Mar 29, 2024 11:30 PM GMT-5

REPORT DATE

Mar 29, 2024 11:35 PM GMT-5

● **19% Overall Similarity**

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

- 15% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material



## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la gerencia pública se ha convertido en el eje principal para la toma de decisiones en las municipalidades. Asimismo, las acciones que decida ejecutar la gerencia repercuten en el modo de vida del ciudadano, teniendo la misión de mejorar la calidad de servicio de la municipalidad. Además, busca determinar soluciones eficientes a las necesidades de los ciudadanos (Morveli, 2021, pp.3498-3499). Por otra parte, a raíz de los sucesos ocurridos en los últimos años, las municipalidades han tomado mayor importancia al valor público, el cual es generado por la percepción de los ciudadanos sobre los servicios y bienes públicos que les brindan. De esta manera, el valor público se ha convertido en pieza clave para mejorar los servicios de las organizaciones públicas (Fernández, 2018, pp.180-182).

En el contexto internacional, en Chile, en 2018, encontraron que la capacitación de ciudadanos en cuanto a un tema público (27.5%), la prestación de servicios (38.2%), la elaboración de estrategias (38.4%) y la gestión de trámites (45.7%), en promedio, fueron los aspectos que menos cumplieron las municipalidades chilenas (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019, p.16). Esto demuestra que, varias municipalidades chilenas, aún no cuentan con los mecanismos adecuados para llevar a cabo algunas actividades. Por lo tanto, esto puede estar reflejando una inadecuada toma de decisiones por parte de la gerencia de las municipalidades, lo cual afectará a la gestión municipal.

Por otro lado, en México, en 2021, encontraron que el 77%, 60% y 50% de las calles mexicanas se encontraban con problemas de baches, alcantarillas tapadas y alumbrado público, respectivamente. A esto se suma que el 58% de la población

no se encuentra satisfecha con los servicios brindados por la municipalidad (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, INAFED, 2021, pp.103-107). Esto demuestra una caída del valor público, en promedio, de las municipalidades mexicanas. Por ello, las prestaciones de servicios de las municipalidades no podrán satisfacer la totalidad de necesidades de los ciudadanos. perspectiva

Desde el ámbito nacional, en el Perú, en 2017, encontraron que los procedimientos administrativos (82.3%), la administración tributaria (82.2%) y las metodologías administrativas (74.2%), fueron los aspectos que más necesitaban capacitación en las municipalidades peruanas. Asimismo, el 64.6% requiere capacitación con respecto a la gestión municipal (Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI, 2017, p.30). En esa línea, se conoce que gran parte de las municipalidades peruanas presentan dificultades para comprender los mecanismos de la gestión municipal. Por consiguiente, la falta de capacitación perjudicará la toma de decisiones de la gerencia pública.

Por otra parte, en Perú, en 2018, hallaron que entre los años 2016 y 2017, la confianza de los ciudadanos sobre los servicios brindados por la municipalidad fue de 18.2%, mientras, entre 2017 y 2018, fue de 14.7% (INEI, 2018, p.12). Esto refleja un descenso de la confianza de los ciudadanos sobre la municipalidad, lo cual puede ser, debido a la falta de calidad de los servicios municipales. Es así, que la falta de confianza del ciudadano sobre las acciones que realiza la municipalidad puede generar un menor interés en utilizar sus servicios, esto afectará en la percepción de su valor público.

Respecto al ámbito local, en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, la gerencia pública, probablemente, estaría tomando decisiones que no están alineadas adecuadamente con las necesidades de los contribuyentes. Asimismo, debido a la crisis sanitaria, estaría retrasando algunas actividades municipales con la reprogramación de compromisos planificados. En este mismo contexto, los servicios y bienes prestados por la Municipalidad Distrital de Los Olivos, posiblemente estuviesen siendo distribuidos sin tener en cuenta las prioridades de los contribuyentes, además, los servicios relacionados al mejoramiento de la infraestructura urbana presentarían retrasos, como también, la municipalidad estaría regularizando sus servicios de manera insuficiente. En ese sentido, se habrían originado retrocesos en los trámites de los contribuyentes y en la ejecución de proyectos, ocasionando un menor valor de los servicios y bienes públicos desde la perspectiva del ciudadano. Por lo tanto, la falta de estrategias por parte de la gerencia pública, podría contribuir a esta disminución en la percepción del valor público de los servicios municipales.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?

### **Problemas específicos**

- i) ¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión municipal y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?

- ii) ¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?
- iii) ¿Cuál es la relación entre los atributos percibidos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022.

### **Objetivos específicos**

- i) Identificar la relación entre la percepción de la gestión municipal y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022.
- ii) Establecer la relación entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022.
- iii) Definir la relación entre los atributos percibidos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022.

### **Justificación de la investigación**

- a) Precisamos inicialmente la justificación teórica, el presente estudio desarrolló nuevos conceptos relacionados a la literatura científica sobre la gerencia pública y el valor público. Asimismo, no solo amplían el conocimiento existente, sino que también se espera que sirvan como base teórica para futuras investigaciones. Es relevante destacar que el marco conceptual formulado ha facilitado la comprensión de los fenómenos asociados a las variables abordadas.
- b) En lo que respecta a la justificación práctica, el presente estudio se enfocó en la búsqueda de soluciones concretas, a partir de los resultados obtenidos.

Además, incorporar la perspectiva de los contribuyentes no solo amplió la obtención de datos, sino que también proporcionó una visión de las percepciones y metas de aquellos que se relacionan directamente con los servicios municipales.

- c) Acerca de la justificación metodológica, el presente estudio diseñó cuestionarios para medir las variables abordadas, las cuales pasaron por una evaluación de confiabilidad y validez. Además, se describió las características de la metodología que puede ser utilizada en futuras investigaciones.

El presente estudio fue viable, debido a la accesibilidad de los datos recopilados de cuestionarios a contribuyentes. Asimismo, se dispuso del tiempo necesario y de recursos materiales y financieros.

Si bien los instrumentos ayudaron a recoger la información necesaria de forma rápida, fue fundamental contar con la disposición de los contribuyentes que realizan sus trámites en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, considerando las posibles dificultades al momento de responder los cuestionarios, debido a la crisis sanitaria.

La presente investigación sigue la estructura detallada en el anexo 1C del manual para la elaboración de las tesis y los trabajos de investigación de la Universidad de San Martín de Porres. A continuación, se describe el siguiente orden:

Capítulo I, se desarrolló el marco teórico, donde se detallaron los antecedentes nacionales e internacionales vinculados a la problemática de la investigación. Además de conceptualizar las variables, dimensiones e indicadores del estudio, se proporcionaron definiciones de términos básicos para facilitar la comprensión del propósito de la investigación.

Capítulo II, se muestran las variables de estudio, incluyendo sus definiciones conceptuales como operacionales, asimismo, se llevaron a cabo la descripción de las dimensiones e indicadores mediante la operacionalización de las variables.

Capítulo III, se expone la metodología, que comprende el diseño, la muestra y la población. A su vez, se proporcionan explicaciones sobre las técnicas de recolección y estadística, también, se detallaron los aspectos éticos asociados a la investigación.

Capítulo IV, se explicaron los resultados descriptivos e inferenciales, logrando así los objetivos de la investigación. Además, se desarrolló la propuesta de valor, la cual, respaldada por el sustento teórico, esboza una alternativa viable para su futura aplicación.

Capítulo V, se realizó la discusión de los resultados obtenidos en relación con investigaciones previas y bases teóricas, brindando una comprensión más amplia del trabajo de investigación.

Para culminar, se detallaron las conclusiones, recomendaciones, las referencias y los anexos.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1. Internacionales**

Reyes y Veliz (2021) realizaron un estudio titulado Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa, con la finalidad de establecer la relación de la satisfacción del cliente con los servicios brindados por una empresa pública municipal. En cuanto a la metodología, aplicaron un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo. En este sentido, seleccionaron a 236 usuarios como muestra y eligieron el cuestionario para recolectar datos. Por otra parte, hallaron que el 67% estuvo de acuerdo de que la empresa posee una visión, el 61% estuvo de acuerdo de que la empresa tiene capacidad de respuesta y el 58% estuvo de acuerdo con la atención personalizada de la empresa; sin embargo, el 36% estuvo en desacuerdo de que la empresa cuente con equipos modernos para realizar sus funciones. Concluyeron que la mayoría de usuarios están satisfechos con los servicios prestados. Se debe precisar que estos resultados permitirán contrastar los resultados hallados, dado que abarcan algunas dimensiones del estudio.

También, Morán y Ayvar (2020) elaboraron un estudio titulado Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México, con el propósito de evaluar la eficiencia de la distribución de recursos públicos ejercida por municipalidades. Para esto, desarrollaron un estudio cualitativo y descriptivo. Por otra parte, eligieron la guía de análisis documental como instrumento, mientras la muestra estuvo constituida por acervos documentarios. A partir de esto, encontraron que en el 2014, el 19.5% de

los municipios habían usado eficientemente los recursos públicos. Mientras, el 80.5% no utilizó de forma eficiente los recursos públicos. Determinaron que la mayoría de municipalidades mexicanas necesitan mejorar sus servicios públicos, ya que esto afecta a la calidad de vida de los ciudadanos mexicanos. Esto significa que una mala ejecución de los recursos generaría un menor valor público.

Asimismo, Soledispa et al. (2020) llevaron a cabo un estudio titulado La nueva gestión pública: retos y oportunidades, con la finalidad de investigar los cambios que ha sufrido la gestión pública a nivel internacional, lo cual ha afectado al valor público de las instituciones estatales. Para ello, aplicaron un estudio cualitativo y descriptivo. En cuanto a la muestra, estuvo formada por acervos documentarios, a esto se le agrega que utilizaron guía de análisis documentarias como instrumento. Respecto a los resultados relevantes, mencionó que la gestión pública actual no es muy eficiente ya que no resuelve la totalidad de las necesidades de los ciudadanos, como también, la transformación de la gestión pública ha sido generada por los aspectos sociales de cada comunidad, de la misma manera, la gestión pública actual es más abierta a la población. Concluyeron que la gestión pública a nivel internacional, presenta muchos obstáculos para ser modernizada. Esto quiere decir, que la gerencia pública debe utilizar herramientas modernas para mejorar sus políticas públicas.

Por otro lado, Ham (2019) realizó un estudio titulado Mecanismos de participación ciudadana en el Estado de México. Una mirada a los Consejos de Participación Ciudadana desde las interfaces socioestatales, con la finalidad de evaluar el nivel de participación del ciudadano en actividades municipales. Para ello, aplicaron un estudio cualitativo y descriptivo. La muestra estuvo conformada por acervos

documentarios y aplicaron la guía de análisis documental como instrumento. A partir de ello, encontraron que las municipalidades mexicanas no promueven mucho la participación ciudadana para la ejecución de un proyecto, además, informan poco al ciudadano sobre las actividades que han programado. Concluyó que estas municipalidades no han fortalecido su confianza con los ciudadanos. Esto expresa la falta de implementación de estrategias por parte de la gerencia pública.

Para terminar, Vicente (2018) realizó una investigación titulada Análisis de las acciones de gobierno abierto desde la perspectiva de la participación ciudadana, emprendidas en el Municipio de Puebla en el periodo 2014-2016, con la finalidad de evaluar la percepción de los ciudadanos sobre algunos atributos de la gestión municipal. En cuanto a la metodología, esta investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional. Dicho lo anterior, la muestra estuvo formada por 100 ciudadanos, además aplicó el cuestionario como instrumento. Respecto a los resultados relevantes, el acceso a la información pública tuvo un promedio bajo de 3.86, asimismo, la atención de consultas en la municipalidad tuvo un promedio bajo de 3.71, de la misma manera, las propuestas otorgadas a la municipalidad por parte del ciudadano tuvieron un promedio bajo de 3.71. Concluyó que la gerencia pública del municipio no ha llegado a implementar las estrategias idóneas. Esto es visto por los ciudadanos como una falta de transparencia, lo cual conlleva a una percepción negativa de los servicios públicos.

### **1.1.2. Nacionales**

Casiano y Cueva (2020) realizaron un estudio titulado Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: El presente caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019, tuvo el objetivo de evaluar la apreciación de los ciudadanos

sobre la gestión municipal de su distrito. Para esto, desarrollaron un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental. Del mismo modo, seleccionaron 132 ciudadanos para su muestra y utilizaron el cuestionario para recolectar datos. Los principales resultados indicaron que la reparación de la infraestructura urbana (40.2%) fue considerado como el servicio prestado más deficiente. Del mismo modo, el cumplimiento de promesas (20.5%) fue considerado como el atributo más deficiente de la municipalidad. Además, el 76.2% manifestó que no confía ni desconfía de la municipalidad. Determinaron que existe dependencia entre la confianza y la percepción de los ciudadanos. Por ello, el valor público incrementa cuando hay mayor confianza.

Por otra parte, Castillo et al. (2020) llevaron a cabo un estudio titulado Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, con el propósito de evaluar los servicios públicos prestados por una municipalidad de San Martín. Para esto, emplearon un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo. Asimismo, seleccionaron 157 ciudadanos para su muestra y eligieron el cuestionario para recolección de datos. Los resultados indicaron que el 54% consideró deficiente el seguimiento de los servicios prestados, del mismo modo, el 53% valoró como deficiente la capacidad de respuesta. Es conveniente mencionar que el 46% consideró deficiente los procedimientos de los trámites. Determinaron que existen varios aspectos por optimizar en la municipalidad y que es necesario que cambien sus estrategias para mejorar la calidad de los servicios. Esto significa que el valor público de la municipalidad aumenta a medida que mejore la calidad del servicio.

Del mismo modo, Morillo et al. (2020) realizaron un estudio titulado Gobernabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local de Lima, Perú, con el propósito de

evaluar la influencia de la participación ciudadana en los resultados de las políticas públicas implementadas por la Municipalidad de Comas. Para ello, aplicaron un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 243 ciudadanos a quienes se les administraron cuestionarios. Respecto a los resultados relevantes, el 57.9% manifestó que la municipalidad no impulsa la participación del ciudadano en la toma de decisiones. Asimismo, el 52.1% consideró que la modernización de la municipalidad está en proceso. Además, obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.120 (0.59) entre la participación ciudadana y el desarrollo del distrito. Concluyeron que existe una relación positiva, pero no significativa, entre la participación del ciudadano y el desarrollo del distrito. Esto demuestra la falta de implementación de estrategias por parte de la gerencia pública.

Por otro lado, Chilet (2019) realizó un estudio titulado Desarrollo moral y valor público; con el objetivo de estudiar la importancia del trabajo de la gerencia pública para la generación del valor público en el Perú. Para esto, desarrolló un estudio cualitativo y descriptivo. A esto se le suma una muestra que fue conformada por acervos documentarios cuyo instrumento aplicado fue la guía de análisis documentaria. En cuanto a los resultados relevantes, manifestó que la actitud del funcionario se construye a partir del valor público y del desarrollo moral, además, mencionó que el valor público es el resultado de las estrategias implementadas por la gerencia pública. Concluyó que la actitud de la gerencia pública es primordial para que los ciudadanos tengan una mejor percepción de los servicios públicos, esto quiere decir que las gerencias de las organizaciones públicas deben fortalecer sus valores éticos para brindar un mejor servicio.

Para terminar, Epiquén et al. (2018) desarrollaron un estudio titulado Gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados del distrito de Chilca – Huancayo, con la finalidad de establecer la asociación entre la participación ciudadana y la gestión del municipio. Para ello, desarrollaron un estudio de carácter cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional. En este sentido, seleccionaron a 120 ciudadanos como muestra y eligieron el cuestionario como instrumento. Los resultados relevantes fueron que el 64% consideró eficiente la gestión de la municipalidad, del mismo modo, el 70% consideró que la participación ciudadana es favorable para fortalecer la gestión de la municipalidad. Además, obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.383 entre la participación del ciudadano y la gestión municipal. Determinaron que las variables del estudio presentan una relación positiva directa. Esto quiere decir que la gestión pública mejora a medida que incrementa la participación ciudadana, lo cual refleja un buen trabajo de la gerencia pública.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Gerencia pública**

La gerencia pública es considerada como la capacidad que tiene una organización pública para lograr resultados deseados. Dichos resultados apuntan al cumplimiento de las metas institucionales a través del trabajo conjunto entre empleados de la institución pública y ciudadanos. La gerencia pública tiene la tarea de reducir los obstáculos burocráticos que se puedan presentar durante los procedimientos administrativos. Se ejecutan actividades logísticas y administrativas, y toda acción que efectúe la gerencia debe estar legitimada (Muñoz, 2019, pp.77-80).

La gerencia pública es la encargada de desarrollar estrategias que permitan alcanzar los resultados esperados, tomando en cuenta las necesidades de los ciudadanos. Su gestión impulsa la construcción de nuevos valores en una comunidad, generando un mayor valor público. Por lo tanto, la percepción de los contribuyentes sobre los servicios de una organización pública depende del trabajo realizado por la gerencia pública. Es por ello que es necesario que ésta incorpore mecanismos innovadores de gestión para desarrollar mejores políticas públicas (Chica & Salazar, 2021, pp.43-44).

La gerencia pública tiene un papel activo en la búsqueda de oportunidades de mejora con la finalidad de regular las funciones de las áreas de la organización pública. Esto lo hace mediante una serie de coordinaciones con representantes de cada área, mientras que, en paralelo, construye grupos de trabajo para la ejecución de los proyectos planificados. También debe asignar los recursos disponibles de forma eficiente, para ello, estructura las tareas de cada área. En este sentido, compara los resultados obtenidos con los esperados, con el objetivo de implementar las mejores estrategias para el beneficio de la organización y los ciudadanos (Maraboli, 2021, p.66).

### **Aspectos teóricos de la gerencia pública**

La teoría de la administración científica fue un aporte de Frederick Taylor ante sus observaciones del funcionamiento de las empresas en su tiempo. El economista encontró que los trabajadores no recibían incentivos para optimizar sus labores, el entorno de trabajo simulaba un sistema militar, y las decisiones de los gerentes estaban basadas en sus intuiciones y previas experiencias; por ello habría que adoptar una nueva perspectiva. El sistema empresarial está compuesto por varias

piezas y engranajes, todos ellos con funciones importantes en la gran maquinaria de la organización; frente a esto, la administración debe observar, analizar y calcular las capacidades de los elementos de la empresa, además de promover la cooperación (Beltrán & López, 2018, pp. 24-25).

El pensamiento de Taylor se sintetiza en tres aportes principales: (i) la estandarización de la medición de competencias que se debe dar mediante el cálculo de los tiempos de producción de las máquinas y empleados; (ii) el abandono del sistema gerencial de intuiciones, al verse reemplazado por uno de menor incertidumbre, en el que la producción de los trabajadores es predecible, medible y cronometrada; (iii) la asignación de las labores se da en función de las competencias de los individuos, que ahora se conocen de manera más profunda gracias a la aplicación del método de observación. Es así que Taylor incentiva al análisis y la observación para juzgar y tomar decisiones en el entorno laboral (Beltrán & López, 2018, p.26).

La teoría burocrática de Max Weber explica que la burocracia es un sistema conformado por una sofisticada estructura de procesos y actividades; en dicha estructura se busca que se especialice el trabajo, de modo que, con la intervención de normativas y procedimientos, se instruya a las personas que conforman la organización a lograr un propósito. La individualidad de los empleados, con sus deseos o egoísmos, es superada por la objetivación del sistema, ya que ahora se ven obligados a seguir las reglas y pautas que lo coordinan; esto funciona para manejar una estructura compleja. Los factores que dan base a la eficacia de esta burocracia son: la jerarquía, la división del trabajo, la impersonalidad, las reglas, la

racionalidad y la regla de orientación (Ángel et al., 2020, p.100; Beltrán & López, 2018, pp. 63-65).

La teoría de la nueva gerencia pública surge por las deficiencias encontradas en la administración pública. Aplica conceptos de la economía neoclásica en el manejo del Estado. La teoría burocrática y weberiana se dejan de lado en la práctica, para ser reemplazada por un modelo gerencial más eficiente. Los conceptos esenciales ahora son: la orientación al cliente, mercado, privatización y competencia. Las decisiones del gerente reflejarán las de un empresario, por lo que debe estar capacitado para asumir la responsabilidad; ahora se definen metas y objetivos, y se controla y evalúa el uso de los recursos; se desarticula la antigua burocracia en pequeñas agencias para darle mayor autonomía al consumidor; se da énfasis en la disminución de los costos, esto es, de los gastos del gobierno, que significa obtener mejores resultados con menos recursos (Guerrero, 2004, pp. 54-68).

### **Importancia**

La importancia de la gerencia pública se encuentra en su función como la encargada de la toma de decisiones, buscando alcanzar los mejores resultados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Para ello, su trabajo fundamental consiste en mantener organizada las funciones de cada área de la entidad pública, contribuyendo así a la solución de los problemas que puedan surgir durante el horario de atención. Un resultado positivo de una buena gerencia pública es el eficiente manejo de los recursos disponibles para el Estado (Arias, 2019, pp.103-104).

Los países de Latinoamérica han ido adaptándose a un cambio de enfoque en su gerencia pública, por lo que sus respectivos marcos legales involucran estos

cambios. Este es el porqué es necesario conocer el estado de la variable, pues permite evaluar la calidad en la cadena de valor de los bienes y servicios públicos, conocer si se utiliza la gestión por resultados, si han seguido la orientación al ciudadano en sus decisiones o si realizan una adecuada planificación estratégica (Atrio & Piccone, 2008, p. 175). Para que las políticas tengan resultados, es fundamental interiorizar en la entidad pública los principios de la eficacia y eficiencia que se siguen en la gerencia pública por medio de la gestión por resultados; así es como se logran los cambios a partir de las políticas del Estado en beneficio del ciudadano (Cañari & Hanco, 2021, p. 745).

### **Evaluación de la gerencia pública**

Esta variable se evaluará de acuerdo a tres dimensiones, las cuales son: gestión municipal, procedimientos administrativos y atributos percibidos. Cada uno contiene sus respectivos indicadores para alcanzar los objetivos planteados. A continuación, se definen las dimensiones junto a sus indicadores:

#### **A. Gestión municipal**

Esta dimensión abarca las acciones que la municipalidad realiza para organizar sus actividades en todas las áreas. En este sentido, mediante la gestión, la municipalidad busca lograr eficiencia en la administración de las necesidades de los contribuyentes, cumplir con sus compromisos y optimizar la asignación de recursos. El objetivo principal de la gestión municipal es mejorar los servicios ofrecidos por la municipalidad (Bravo & Sánchez, 2021, p.6390). A continuación, se detallan los siguientes indicadores:

- a) Desarrollo de actividades: Es considerado como el proceso en el cual la municipalidad realiza diversas actividades para atender las necesidades de los contribuyentes. En este proceso, la municipalidad planifica actividades con el objetivo de facilitar la gestión municipal. (González, 2017, pp.2-3).
- b) Desarrollo de obras: Es el proceso donde la municipalidad lleva a cabo operaciones en beneficio de la comunidad. Estas obras, mayormente son financiadas con fondos públicos, tienen el objetivo de mejorar la urbanización y la calidad de vida de los ciudadanos. Esto quiere decir, que el desarrollo de obras busca restaurar, conservar o ampliar algunas instalaciones públicas (Gutiérrez & Gutiérrez, 2020, pp.1849-1850).
- c) Mantenimiento de los servicios: Es la conservación que la municipalidad realiza en sus servicios públicos para reducir la probabilidad de problemas. El mantenimiento garantiza un funcionamiento óptimo de los servicios. Para realizar esta función, la municipalidad debe contar con los recursos materiales y humanos apropiados (Nieves, 2016, pp.241-242).

Estas acciones coordinadas de desarrollo y mantenimiento son esenciales para garantizar el adecuado funcionamiento de la gestión municipal. Su implementación eficiente no solo contribuye a la mejora continua de los servicios públicos, sino que también asegura la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

## **B. Procedimientos administrativos**

Es la secuencia de actividades realizadas por la municipalidad en los trámites de los contribuyentes. Asimismo, se caracteriza por presentar cuatro fases: dirección, control, organización y planificación; las cuales respaldan los procesos administrativos. Del mismo modo, estos procedimientos están sujetos a normas que

establecen los criterios para llevar a cabo un trámite. Es importante destacar que estos procesos permiten a la municipalidad alcanzar sus objetivos institucionales (Patrón & Díaz, 2018, pp.108-109). Se precisan los siguientes indicadores:

- a) Atención estandarizada: Se refiere a la homogenización de los criterios de atención, es decir, aplicando las mismas normas para todos. Estandarizar los procesos de atención, permite a la municipalidad brindar un servicio más eficiente a los contribuyentes, generando un mayor interés en los servicios públicos que brinda la municipalidad (Espinosa & Parra, 2020, pp.45-46).
- b) Documentación: Es una actividad que la municipalidad lleva a cabo durante los procedimientos administrativos para mantener la organización de los trámites de los contribuyentes. Este indicador se compone por un conjunto de documentos, los cuales sirven como respaldo de los acuerdos entre la municipalidad y el contribuyente. En otras palabras, estos documentos sirven para registrar las actividades del área administrativa (Fernández et al., 2019, p.676).
- c) Formalización: Se refiere a la legalización de acuerdos establecidos durante los procedimientos administrativos, siendo esencial para mantener la estructura organizacional de la municipalidad. Los procesos deben ser declarados, escritos y debidamente documentados (Ojeda et al., 2018, p.31).

La eficiente gestión municipal y los procesos administrativos son esenciales para lograr los objetivos y brindar servicios públicos de calidad. Los indicadores adecuados respaldan la transparencia y legalidad en los trámites, generando una experiencia satisfactoria para los contribuyentes, sin embargo, se debe optimizar la

eficiencia y efectividad de los procedimientos administrativos para asegurar una atención ágil y efectiva a las necesidades de la comunidad.

### **C. Atributos percibidos**

Esta dimensión se considera como los aspectos observables por un contribuyente al momento de solicitar un servicio en la municipalidad, factores que valoran durante su visita. Por otra parte, revela las cualidades de la municipalidad para dar soluciones a las necesidades de los contribuyentes. Es importante mencionar, que los contribuyentes muestran una percepción positiva cuando la municipalidad cumple con sus promesas (Escobedo, 2019, pp.3-5). Se describen los siguientes indicadores:

- a) Capacidad de respuesta: Es la habilidad y disposición que tiene el personal de atención de la municipalidad para resolver las dudas del contribuyente, además de reflejar la accesibilidad de la municipalidad para los contribuyentes. Por lo tanto, estas capacidades son fundamentales para potenciar los servicios de la municipalidad (Demuner et al., 2018, pp.65-66).
- b) Transparencia: Implica la claridad con la que la municipalidad realiza sus procesos, generando una impresión positiva en los contribuyentes. Se trata de la disposición de la municipalidad para proporcionar la información necesaria y resolver las dudas de los contribuyentes. Su importancia radica en facilitar el desarrollo eficiente de las políticas públicas de la municipalidad (Arévalo & Barbarán, 2021, pp.5529-5530).
- c) Cumplimiento de promesas: Se define como la culminación de una obligación, por parte de la municipalidad dentro del plazo acordado, reflejando el cumplimiento de los servicios pactados con el contribuyente. Debe considerarse

que el cumplimiento de promesas no solo implica la satisfacción de una obligación temporal, sino que también contribuye a fortalecer la confianza del contribuyente hacia la municipalidad (Hernández & Cano, 2017, p.38).

- d) Participación ciudadana: Se refiere a la participación activa del contribuyente en la toma de decisiones públicas de la municipalidad, especialmente en la planificación de obras o proyectos. En otras palabras, implica que el contribuyente participe y pueda obtener beneficios de alguna decisión pública. Esta participación es fundamental para la eficiente generación de políticas públicas por parte de la municipalidad (Díaz, 2017, pp.342-344).

La calidad de los servicios municipales influye en la percepción y confianza de los contribuyentes. Mantener una atención constante en estos indicadores es esencial para fortalecer la conexión entre la administración municipal y los contribuyentes, y lograr una gestión más efectiva y alineada con las expectativas y necesidades de la comunidad.

### **1.2.2. Valor público**

El valor público se define como la apreciación que el ciudadano atribuye a los servicios y bienes proporcionados por una entidad pública. Esta percepción de valor permite la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios de índole administrativo, logístico y social. El seguimiento del valor público permite a las instituciones mejorar la eficiencia de su gestión pública, desempeñando un papel esencial en la solución de los problemas que afectan a los ciudadanos. También se puede entender como la medición del vínculo entre el ciudadano y la organización pública (Barrio & Bravo, 2015, pp.1-2).

El concepto de valor público está relacionado con el Estado. A través del financiamiento público, las instituciones logran potenciar la calidad de sus servicios y bienes. En ese sentido, el valor público se configura como un producto creado por una entidad pública, cuyo reflejo se percibe en la valoración que los ciudadanos hacen de los servicios públicos. Este valor registra un aumento significativo en concordancia con la eficiencia de las políticas y estrategias públicas. Para alcanzar este objetivo, es fundamental que la entidad alinee sus decisiones de gestión con las necesidades de la ciudadanía. (Maraboli, 2021, pp.66-67).

Los ciudadanos obtienen los mayores beneficios cuando sus necesidades son satisfechas de acuerdo con las responsabilidades de un organismo gubernamental. Al mismo tiempo, la legitimidad de los procesos realizados por una organización pública se ve fortalecida si demuestra eficacia en el cumplimiento de sus responsabilidades. De esta manera, el valor público refleja las preferencias sociales de los ciudadanos, quienes buscan obtener ventajas a través de la prestación de servicios públicos. (Chica & Salazar, 2021, pp.32).

### **Aspectos teóricos del valor público**

La teoría del cambio se presenta como una herramienta valiosa en la evaluación de intervenciones del Estado. En este contexto, se destaca la necesidad de identificar una "caja negra", que contiene los mecanismos que promueven un cambio. Esto implica reconocer que, al incluir determinados recursos en un programa, se generará un conjunto específico de resultados. Es esencial determinar con precisión qué se espera lograr, cómo se alcanzarán los resultados parciales o intermedios, y por qué se obtuvo ese resultado. La teoría del cambio requiere el uso de una herramienta estructurada para recopilar información, donde

se definen los objetivos finales, los resultados intermedios, las acciones necesarias para alcanzar esos resultados, y la explicación del cambio logrado mediante las acciones implementadas. Asimismo, resulta crucial identificar a los actores clave involucrados en este proceso de planificación. (Cassetti & Paredes, 2020, pp. 306-307).

La teoría del interés público, también conocida como teoría funcionalista, tuvo relevancia desde finales del siglo XIX, coincidiendo con el crecimiento significativo de la regulación estatal en los Estados Unidos. Según esta perspectiva, la teoría sostiene que el mercado presenta deficiencias que demandan una intervención equilibrada por parte del Estado en beneficio del interés público. Así que las necesidades y preferencias de los ciudadanos sirven como fundamentos para la formulación y aplicación de regulaciones legales, buscando así beneficiar a la sociedad. Hubo quienes la criticaron, especialmente en lo que respecta a la frecuencia con la que la administración pública falla en definir el verdadero interés público; para algunos críticos, la solución a este problema radica en la desregulación. (Carbajales, 2019, p. 77).

### **Importancia**

La importancia del valor público reside en el impulso que proporciona a la organización pública para encontrar soluciones mediante la implementación de políticas más efectivas. En ese sentido, fomenta la innovación en las estrategias gubernamentales, contribuyendo a la identificación de áreas con potencial de mejora en la administración pública y facilitando la conexión entre ellas. Los resultados obtenidos a través del valor público colaboran con la disponibilidad de los servicios y bienes públicos. Finalmente, fortalece las funciones de los

trabajadores mediante herramientas de gestión. En síntesis, el valor público desempeña un papel fundamental en la construcción de estrategias y políticas públicas, las cuales tienen el objetivo de incrementar los beneficios para los ciudadanos (Beltrán, 2017, p.2).

### **Evaluación del valor público**

Esta variable se evaluará mediante la adaptación de las dimensiones propuestas por Kelly et al. en el año 2002 (Conejero, 2014, p.36). En este sentido, se mencionan las siguientes dimensiones e indicadores:

#### **A. Prestación de los servicios**

Esta dimensión se relaciona con los servicios que otorga la municipalidad a los contribuyentes. Estos servicios generan costos para la municipalidad; por ello, es aconsejable establecer un acuerdo entre ambas partes, donde se definan las condiciones para acceder a un servicio específico. Asimismo, los contribuyentes aportan una retribución destinada a mejorar la calidad del servicio que reciben. En otras palabras, es un acuerdo entre ambas partes, regido por criterios específicos, donde el prestador de servicios se obliga a ofrecer una calidad óptima, mientras el contribuyente se compromete a cumplir con las disposiciones pactadas en el acuerdo o contrato (Zegarra, 2019, pp.155-157). Se detallan los siguientes indicadores:

- a) Administrativo: Son los servicios que ofrece la municipalidad y tienen como finalidad facilitar el desarrollo de los procedimientos administrativos de los contribuyentes y resolver los problemas que puedan surgir en este ámbito. Por lo tanto, la municipalidad debe planificar, dirigir y optimizar sus procesos

administrativos con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que presta (Silva, 2020, pp.71-72).

- b) Infraestructura: Son los servicios que ofrece la municipalidad y están orientados hacia la mejora de la infraestructura de la ciudad, abarcando aspectos como el mejoramiento de las pistas, veredas, parques, entre otros. Por consiguiente, el propósito de estos servicios es contribuir al mejoramiento de la infraestructura urbana (Chacón, 2018, p.38).
- c) Ambiental: Son los servicios que ofrece la municipalidad y que tienen como objetivo la gestión ambiental del distrito. Su propósito es proteger el medio ambiente mediante la implementación de estrategias que fomenten un manejo más eficiente de los residuos sólidos. En este contexto, la municipalidad tiene la responsabilidad de ofrecer servicios ambientales que contribuyan a la mejora de la calidad ambiental en el entorno de los contribuyentes (Flores et al., 2018, p.14).

Los indicadores ofrecen una visión completa de cómo la municipalidad impacta en la vida cotidiana de los contribuyentes. La efectividad de esta evaluación dependerá de la implementación práctica de los servicios y la capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes de la comunidad. En resumen, estos indicadores proporcionan una base sólida para comprender y mejorar la contribución de la municipalidad al valor público.

## **B. Impacto social**

Esta dimensión refleja los niveles de seguridad, pobreza y salud en una ciudad como resultado de las políticas implementadas por la municipalidad. La efectividad del valor público está vinculada al impacto social que una política pública puede

tener en diversos aspectos de la vida de los contribuyentes. También es considerado como el cambio generado por las intervenciones de la municipalidad, cuyos resultados deben beneficiar a los ciudadanos y estos cambios se logran a través de programas sociales (Casado et al., 2017, p.82). Se detallan los siguientes indicadores:

- a) Satisfacción de la población: Es el bienestar que un contribuyente experimenta gracias a los servicios que brinda la municipalidad. Asimismo, refleja el grado de cumplimiento de las expectativas de los contribuyentes, quienes buscan satisfacer sus necesidades a través de los servicios públicos. En otras palabras, es la valoración que un contribuyente otorga a los servicios y bienes ofrecidos por la municipalidad (Ayala & Gómez, 2017, pp.2-3).
- b) Calidad de vida: Refleja el nivel de bienestar experimentado por un contribuyente después de haber utilizado un servicio proporcionado por la municipalidad. Asimismo, este indicador está vinculado a aspectos individuales como grupales. Por otra parte, la municipalidad tiene la responsabilidad de implementar políticas públicas efectivas con el propósito de mejorar la percepción del contribuyente sobre su distrito (Noriega et al., 2017, p.3).
- c) Seguridad: Se relaciona con la protección que la municipalidad otorga a sus contribuyentes, garantizándoles una atención eficaz en situaciones problemáticas. En otras palabras, implica la protección social de los contribuyentes más vulnerables. Por lo tanto, la municipalidad tiene la responsabilidad de ofrecer servicios que garanticen la seguridad de los contribuyentes por un periodo largo (Arellano, 2018, p.344).
- d) Resultados: Se refiere a los efectos generados por las políticas públicas implementadas por la municipalidad. De la misma manera, refleja el rendimiento

de los trabajadores de la municipalidad en relación con un servicio específico. Por otra parte, los resultados son el producto del esfuerzo de la municipalidad por mejorar la calidad de vida de los contribuyentes (Bertranou, 2019, p.170).

Estos indicadores reflejan la efectividad de las intervenciones municipales en el bienestar y desarrollo de la comunidad, cuyo éxito se base en la implementación eficiente de políticas y servicios, así como en la capacidad de adaptación de la municipalidad a las cambiantes necesidades de la población.

### **C. Confianza y legitimidad**

Esta dimensión abarca, por un lado, a la confianza que un contribuyente deposita en la municipalidad para realizar trámites administrativos, y por otro lado, se relaciona con la satisfacción del contribuyente sobre algunos aspectos de la gestión municipal. Es importante mencionar que la confianza es un factor que muchas municipalidades no toman en cuenta, lo cual podría obstaculizar su capacidad de servicio (Cohaila, 2020, pp.155-156). Se muestran los siguientes indicadores:

- a) Comunicación: Refleja el nivel de interacción que la municipalidad mantiene con sus contribuyentes, manteniéndolos informados sobre cualquier cambio en los procedimientos. Dicha comunicación es fundamental para informar al contribuyente sobre los motivos de algún pago. Es así que, una mayor comunicación contribuye al aumento de la confianza del contribuyente en la municipalidad (Oyarvide et al., 2017, pp.298-299).
- b) Eficacia: Se refiere a la capacidad que tiene la municipalidad para satisfacer las necesidades de los contribuyentes a través del uso eficiente de los recursos. Asimismo, refleja el logro de los objetivos institucionales de la municipalidad. Por ello, la eficacia propicia el aumento de la confianza del contribuyente,

siempre y cuando se alcance el impacto esperado (Rodríguez et al., 2020, p.710).

- c) **Uso de recursos:** Se refiere a los medios que la municipalidad emplea para llevar a cabo sus funciones y actividades de manera eficiente. A través de la gestión adecuada de los recursos, la municipalidad busca lograr un mayor interés por parte de los contribuyentes en algunos de sus servicios. Por ello, es conveniente que los recursos sean utilizados de manera eficaz, para generar una mayor satisfacción entre los contribuyentes (Navarro, 2020, p.170).
- d) **Confianza:** Refleja el nivel de seguridad que el contribuyente tiene hacia la municipalidad, generado a partir de buenas experiencias relacionadas con el cumplimiento de los compromisos. Asimismo, es un elemento fundamental para la satisfacción del contribuyente, ya que refleja la aceptación del servicio proporcionado por la municipalidad (Gil et al., 2019, pp.238-239).

Estos indicadores ofrecen una visión detallada de cómo la municipalidad puede ganarse la confianza y legitimidad de la comunidad a través de prácticas efectivas y transparentes.

### **1.3. Definición de términos básicos**

#### **Autogestión institucional**

Es la capacidad que tiene una organización para gestionar de manera eficiente sus proyectos y actividades, permitiendo una mejor distribución de recursos públicos. La autogestión da la oportunidad a los ciudadanos de participar (Tabares et al., 2021, p.172).

## **Burocracia**

Es considerada como el conjunto de procesos administrativos que se realizan dentro y fuera de una organización pública. Del mismo modo, es un sistema que genera un orden sobre las actividades y acciones que debe realizar un ciudadano durante los procedimientos administrativos. Es decir, la burocracia refleja la formalización de las actividades que realizan las principales autoridades de una organización pública (Gauna, 2017, p.58).

## **Calidad**

Refleja la mejora de los procedimientos y servicios que ofrece una organización a los ciudadanos. Es decir, permite identificar el nivel de satisfacción de un ciudadano en cuanto a los servicios y bienes que brinda una organización. Para ello, es importante que los recursos sean utilizados de manera eficiente (Terán et al., 2021, p.1186).

## **Capacidad para gestionar**

Se refiere a la capacidad que tiene una organización para gestionar sus procedimientos administrativos y actividades, con el propósito de lograr sus metas. Del mismo modo, refleja el potencial de la organización para desarrollar diversas estrategias. Además, implica la buena gestión de los recursos por parte de una organización (Zapata & Mirabal, 2018, pp.50-51).

## **Estructura**

Se refiere a las áreas que conforman una organización, las cuales tienen como finalidad lograr los objetivos institucionales. Del mismo modo, cada área se

diferencia por sus funciones, dado que cada una tiene un objetivo individual. Es importante mencionar que las áreas se relacionan para desarrollar con éxito sus actividades (Pérez et al., 2017, p.47).

### **Gestión administrativa**

Es el proceso que realiza una organización para lograr sus objetivos, para ello, planifica las actividades, controla las funciones de cada área y organiza los procesos administrativos. Además, una adecuada gestión administrativa permite optimizar el uso de recursos. De esta manera, una organización puede alcanzar mejores resultados (Mendoza, 2017, p.952).

### **Información pública**

Es la información proveniente de organizaciones públicas, la cual sirve como soporte para el área de administración. Asimismo, esta información detalla la forma en que se han usado los recursos públicos de una organización. Es conveniente que esta información se encuentre bajo el cuidado de la administración pública (Novoa, 2016, p.127).

### **Municipalidad**

Es una organización pública liderada por un alcalde, quien está encargado de administrar los recursos de la municipalidad. Tiene como objetivo generar beneficios a la población a través de los servicios y bienes públicos (Vega & Elías, 2020, p.17).

### **Servidor municipal**

Son los trabajadores de la municipalidad que tienen como función ayudar al ciudadano a realizar sus trámites. Estos trabajadores acompañan al ciudadano desde que inicia su trámite hasta la culminación del proceso de diligencia. Es importante mencionar que estos trabajadores ayudan con la custodia de documentos de los trámites (Vega & Elías, 2020, p.43).

### **Proyecto público**

Es un instrumento que utilizan las organizaciones públicas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Estos proyectos, en gran parte, son financiados por fondos públicos. Asimismo, estos proyectos están conformados por una serie de actividades y procesos (Rivas et al., 2017, pp.1192-1193).

## **CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **2.1 Preguntas**

Como pregunta principal se cuenta:

¿Cuál es la relación entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?

Para llegar a la respuesta de la pregunta principal, se establecieron interrogantes específicas que fueron:

- ¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión municipal y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre los atributos percibidos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?

### **2.2 Operacionalización de variables**

Luego del establecimiento de las preguntas, se definieron y operacionalizaron las variables de estudio:

#### **Variable 1: Gerencia pública**

La gestión pública es considerada como el proceso mediante el cual una organización pública desarrolla sus estrategias para alcanzar sus metas institucionales, asegurando la alineación de acciones con decisiones planificadas. Por otra parte, la calidad de la gestión pública está directamente vinculada a la

eficacia de la administración pública practicada por la organización. Asimismo, la presencia de obstáculos burocráticos provoca que la gestión pública no sea eficiente en la resolución de problemas, lo cual afecta la calidad de los servicios ofrecidos por la organización pública (Muñoz, 2019, pp.77-80).

### **Variable 2: Valor público**

El valor público es el aprecio que un ciudadano concede a un bien o servicio proporcionado por una organización pública; es decir, representa la percepción positiva que tiene el ciudadano. También, se define como el valor generado por una organización pública al satisfacer al ciudadano mediante los servicios y bienes que ofrece. Esta percepción también está vinculada al reconocimiento social y desempeña un papel fundamental en el desarrollo de políticas públicas, los cuales son esenciales para aumentar la participación ciudadana (Barrio & Bravo, 2015, pp.1-2).

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización*

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medida</b>
Gerencia pública	Es considerada como el proceso mediante el cual una organización pública desarrolla sus estrategias para alcanzar sus metas institucionales, asegurando la alineación de acciones con decisiones planificadas (Muñoz, 2019, pp.77-80).	Se evaluará de acuerdo a los indicadores especificados en las dimensiones de gestión municipal, procedimientos administrativos y atributos percibidos. Para ello, se utilizará un cuestionario como instrumento.	Gestión municipal  Procedimientos administrativos  Atributos percibidos	Desarrollo de actividades Desarrollo de obras Mantenimiento de los servicios  Atención estandarizada Documentación Formalización  Capacidad de respuesta Transparencia Cumplimiento de promesas Participación ciudadana	Ordinal
Valor público	Es el aprecio que un ciudadano concede a un bien o servicio proporcionado por una organización pública; es decir, representa la percepción positiva que tiene el ciudadano (Barrio & Bravo, 2015, pp.1-2).	Se evaluará mediante la adaptación de las dimensiones propuestas por Kelly et al. en el año 2002 (Conejero, 2014, p.36) Para esto, se utilizará un cuestionario como instrumento.	Prestación de los servicios  Impacto social  Confianza y legitimidad	Administrativo Infraestructura Ambiental  Satisfacción de la población Calidad de vida Seguridad Resultados  Comunicación Eficacia Uso de recursos Confianza	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **Enfoque de investigación**

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, que consiste en el análisis de las unidades de investigación mediante la recolección de datos. Además, se caracteriza por realizar un análisis descriptivo e inferencial de los datos con la finalidad de responder las preguntas de estudio (Sánchez et al., 2018, p. 59). Por lo tanto, se recolectó la información necesaria para el análisis de las variables abordadas, lo cual permitió lograr los objetivos planteados.

#### **Tipo de investigación**

Este estudio fue básico, también conocido como fundamental, dado que consiste en ampliar nuevos conocimientos en relación con la problemática de estudio (Baimyrzaeva, 2018, p. 6). Por consiguiente, se han mejorado los conocimientos sobre los mecanismos vinculados entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

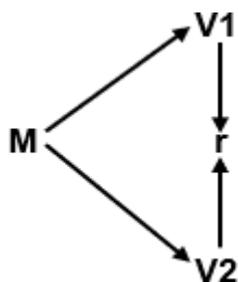
#### **Alcance de la investigación**

Este estudio alcanzó un nivel correlacional, el cual se enfoca en determinar el nivel de asociación de una variable con otras. En otras palabras, se centra en medir, estadísticamente, la relación de las variables del estudio (Ñaupas et al., 2018, p.415). Por lo tanto, se estableció la relación de las variables abordadas. Por otra parte, en la figura 1, se puede observar que, a partir de la muestra, se logra

determinar la asociación entre las variables del estudio, como también, se puede observar que no hay una causa-efecto de una variable sobre otra.

### **Figura 1**

*Esquema de relación de las variables abordadas*



Donde:

M : Muestra

V1 : Gerencia pública

V2 : Valor público

r : Relación

### **Diseño de investigación**

Este estudio presentó un diseño no experimental, el cual se enfoca en estudiar las variables sin manipularlas, es decir, el investigador no interfiere sobre los fenómenos vinculados a las variables de estudio (Arispe et al., 2020, p. 66). En este sentido, para el análisis de los datos, no se manipularon las variables abordadas. Por otra parte, fue transversal, el cual implica que la recolección de datos se da en una sola ocasión (Hernández & Mendoza, 2018, p.176). De este modo, en el presente estudio, se recolectó información solo para el año 2022.

## 3.2 Diseño muestral

### **Población**

Es un grupo de individuos que comparten aspectos similares, de esta forma se convierten en las unidades de investigación. Estos aspectos deben ser medibles para que el investigador pueda lograr sus objetivos planteados (Arias, 2020, p.59). Por lo tanto, la población estuvo constituida por la totalidad de contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

### **Muestra**

La muestra representa un subconjunto de la población cuyos elementos se caracterizan por tener los aspectos que un investigador necesita para llevar a cabo su investigación y su representatividad va estar sujeta al muestreo realizado (Arispe et al., 2020, p.74). En este contexto, la muestra estuvo conformada por 189 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

**Criterios de inclusión:** Personas mayores de 18 años, que residan en el distrito de Los Olivos, que cuenten como mínimo 5 años como contribuyente y que muestren conocimiento sobre los servicios que brinda la municipalidad.

**Criterios de exclusión:** Personas que no consientan participar en la investigación después de ser informadas, que tengan menos de seis meses viviendo en el distrito, que padezcan alguna enfermedad que no les permita hacer pleno uso de sus facultades.

### **Muestreo**

Para la determinación de la muestra, se aplicó un muestro no probabilístico intencional, el cual consiste en seleccionar una muestra en función a los criterios

del investigador y a las características de la población (Ñaupas et al., 2018, p.342; Sánchez et al., 2018, p.94; Carhuancho et al., 2019, p.63; Hernández y Carpio, 2019, p.78; Arispe et al., 2020, p.77; Bologna, 2020, p.1; Arias y Covinos, 2021, p.117). Asimismo, este muestreo aporta más credibilidad a razón del conocimiento y contexto del estudio, lo que los mantiene más involucrados en el estudio (Campbell et al., 2020, p.6). También, toma en cuenta la accesibilidad de los participantes de la población (Otzen & Manterola, 2017, p.230).

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **Técnicas e instrumento**

Para este estudio, se tuvo en cuenta la técnica de la encuesta, debido a que es una herramienta de investigación que permite recopilar datos para el desarrollo de un estudio de manera rápida y sencilla (Bravo & Valenzuela, 2019, pp.3-4). En dicho contexto, se seleccionó el cuestionario como el instrumento principal, dado que es una herramienta que recoge las opiniones de los encuestados organizadamente, siendo fundamental lograr los objetivos del estudio (Bravo & Valenzuela, 2019, p.2).

Dicho lo anterior, se elaboró un cuestionario para la variable gerencia pública, el cual está conformado por 10 indicadores, agrupados en tres dimensiones (gestión municipal, procedimientos administrativos y atributos percibidos), y por 20 ítems. Del mismo modo, se creó un cuestionario para la variable valor público, el cual está constituido por 11 indicadores, agrupados en tres dimensiones (confianza y legitimidad, prestación de los servicios e impacto social), y por 22 ítems. Asimismo, la valoración de cada ítem está sujeto a una escala de Likert, donde 1 significa que el encuestado está totalmente en desacuerdo, 2 significa que está en desacuerdo, 3 es indiferente, 4 es de acuerdo y 5 es porque está totalmente de acuerdo.

## Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de un instrumento refleja el grado de exactitud con el que mide los aspectos de las variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2018, p.229). En este estudio, se convocó a expertos que conocen la problemática planteada, alcanzando de esta forma, la validez de los cuestionarios. Es conveniente mencionar que los expertos utilizaron una escala de calificación, donde 1 significa muy deficiente, 2 es deficiente, 3 es aceptable, 4 es buena y 5 es excelente. Los resultados pueden ser observados en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Resultados de la validación de expertos*

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gerencia pública	1	Auditor OCI ESSALUD	49	Aplicable
	2	Magíster en Auditoría Contable y Financiera	49	Aplicable
	3	Magíster en Auditoría Contable y Financiera	49	Aplicable
Valor público	1	Auditor OCI ESSALUD	49	Aplicable
	2	Magíster en Auditoría Contable y Financiera	49	Aplicable
	3	Magíster en Auditoría Contable y Financiera	49	Aplicable

Fuente: Fichas de validación de experto

Por otra parte, la confiabilidad se refiere a que la medición realizada mediante un instrumento no cambia considerablemente si es aplicado en diferentes lugares o en diferentes individuos (Ñaupas et al., 2018, p.277). Por consiguiente, al contar con la confiabilidad, los cuestionarios pueden ser utilizados en futuras investigaciones relacionadas con la problemática planteada. De igual manera, se aplicó el Alfa de Cronbach, el cual permite medir la confiabilidad de los ítems de los instrumentos; asimismo, su aplicación genera valores entre cero y uno. En este sentido, cuanto

más cerca se encuentre el valor a uno, más confiable es el instrumento (Tuapanta et al., 2017, p.39).

A continuación, se muestra la confiabilidad de cada cuestionario que se realizó para la evaluación de las variables:

**Tabla 3**

*Confiabilidad de Gerencia pública*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.978	20

**Tabla 4**

*Confiabilidad de Valor público*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.987	22

En la tabla 3 y 4, el coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable Gerencia pública fue de 0.978, de manera similar, para el valor público fue de 0.987. Ambos valores muestran un alto índice de confiabilidad, ya que se encuentran muy cerca a uno.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Una vez que se culmine la recolección de datos mediante los cuestionarios, se construyó una base de datos en el programa Microsoft Excel, de esta forma, se obtuvieron resultados descriptivos, los cuales se caracterizaron por presentar frecuencias y tabulaciones. Luego, la información se trasladó al paquete estadístico SPSS v27 con la finalidad de codificar los datos relacionados con las variables abordadas, de este modo, se realizó un análisis inferencial. Es importante mencionar, que se efectuó una prueba de normalidad y se aplicó el Rho de Spearman para el análisis de la relación entre las variables abordadas. Este

coeficiente es conveniente cuando las variables no siguen una distribución normal o cuando se trabaja con datos ordinales.

### **3.5 Aspectos éticos**

Este estudio fue desarrollado en función de los derechos de propiedad intelectual. En otras palabras, la información recogida de otros autores fue referenciada en base a los lineamientos de la normativa APA. Así también, para la realización de este estudio, siguiendo a Alvarez (2018), se tomaron en cuenta los siguientes principios éticos de investigación:

- **Autonomía:** Este estudio toma en cuenta el principio de autonomía, dado que se reconoce el derecho de decidir de una persona, paralelamente, se protege la integridad de la persona que participe del estudio (Alvarez, 2018, pp.127-128).
- **Beneficencia:** Este estudio toma en cuenta el principio de beneficencia, ya que las encuestas se realizarán sin afectar el bienestar de los participantes y que los resultados de esta investigación contribuyan a brindar soluciones en beneficio del participante (Alvarez, 2018, p.128).

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1. Presentación y análisis de los resultados

#### 4.1.1. Resultados descriptivos

##### 4.1.1.1. Resultados del cuestionario de gerencia pública

***Pregunta 1: Usted puede percibir acciones municipales a menudo.***

**Tabla 5**

*Análisis descriptivo de pregunta 1, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	54	28.57%
En desacuerdo	68	35.98%
Indiferente	34	17.99%
De acuerdo	18	9.52%
Totalmente de acuerdo	15	7.94%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 5 revela que el 28.57 y 35.98 por ciento de los encuestados opina de forma negativa acerca de la frecuencia con la que perciben las acciones de la municipalidad, este grupo tiene una percepción negativa y totaliza el 64.55 por ciento, por lo que constituye la mayoría de los participantes. Una opinión opuesta la tienen el 9.52 y 7.94 por ciento de los encuestados, que creen que sí observan acciones municipales a menudo. El 17.99 por ciento de ellos tiene respuesta indiferente.

**Pregunta 2: Considera que la municipalidad planifica actividades en beneficio del contribuyente.**

**Tabla 6**

*Análisis descriptivo de pregunta 2, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	48	25.40%
En desacuerdo	77	40.74%
Indiferente	21	11.11%
De acuerdo	27	14.29%
Totalmente de acuerdo	16	8.47%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 6 revela que el 25.40 y 40.74 por ciento de los encuestados tienen una opinión negativa acerca de la planificación de actividades municipales en beneficio de los contribuyentes, dicho grupo de percepción adversa constituye el 66.14 por ciento del total, representando así la mayoría de los encuestados. Por otro lado, el 14.29 y 8.47 por ciento presenta una opinión positiva sobre este ítem. Finalmente, el 11.11 por ciento de ellos se muestra indiferente.

**Pregunta 3: A menudo, la municipalidad ejecuta obras en su localidad.**

**Tabla 7**

*Análisis descriptivo de pregunta 3, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	26.98%
En desacuerdo	68	35.98%
Indiferente	29	15.34%
De acuerdo	29	15.34%
Totalmente de acuerdo	12	6.35%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

En la figura 7 se observa que el 26.98 y 35.98 por ciento de los encuestados tiene una percepción negativa respecto a la ejecución de obras por parte de la municipalidad en su localidad, ellos totalizan una mayoría de 62.96 por ciento de los participantes. Con una percepción opuesta, de opinión positiva, se encuentran el 15.34 y 6.35 por ciento de ellos. Mientras que el 15.34 por ciento de los encuestados responde indiferente al ítem.

***Pregunta 4: Las obras ejecutadas por la municipalidad han generado beneficios en mi vida.***

**Tabla 8**

*Análisis descriptivo de pregunta 4, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	26.98%
En desacuerdo	69	36.51%
Indiferente	33	17.46%
De acuerdo	18	9.52%
Totalmente de acuerdo	18	9.52%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 8 muestra que el 26.98 y 36.51 por ciento de los encuestados tienen una percepción desfavorable acerca de los beneficios de las obras municipales en sus vidas; en total representan una mayoría de 63.49 por ciento. Contrariamente, está el grupo de opinión favorable con un total de 19.04 por ciento del total de participantes. Luego, un 17.46 por ciento de ellos tiene respuesta indiferente.

**Pregunta 5: La municipalidad da mantenimiento a sus servicios públicos, frecuentemente.**

**Tabla 9**

*Análisis descriptivo de pregunta 5, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	24.34%
En desacuerdo	83	43.92%
Indiferente	25	13.23%
De acuerdo	21	11.11%
Totalmente de acuerdo	14	7.41%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

En la tabla 9 se observa el 24.34 y 43.92 por ciento de los encuestados tienen una percepción negativa del mantenimiento de los servicios públicos brindados por la municipalidad, por lo tanto, constituyen una mayoría de 68.26 por ciento en total, por el contrario, mantienen una posición positiva sobre esto el 11.11 y 7.41 por ciento de los participantes. Mientras que un 13.23 por ciento son indiferentes al respecto.

**Pregunta 6: Cuando un servicio público presenta falla, la municipalidad, inmediatamente, manda a un personal para solucionarlo.**

**Tabla 10**

*Análisis descriptivo de la pregunta 6, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	52	27.51%
En desacuerdo	67	35.45%
Indiferente	39	20.63%
De acuerdo	16	8.47%
Totalmente de acuerdo	15	7.94%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 10 revela que el 27.51 y 35.45 por ciento piensa que la municipalidad no tiene reacciones inmediatas ante las fallas en sus servicios públicos, esta es una mayoría de 62.96 por ciento de los encuestados. Mientras que hay una opinión favorable de 8.47 y 7.94 por ciento de ellos. Finalmente, el grupo indiferente es de 20.63 por ciento.

***Pregunta 7: El personal de atención de la municipalidad brinda una misma atención para todos los contribuyentes.***

**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de la pregunta 7, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	26.98%
En desacuerdo	67	35.45%
Indiferente	33	17.46%
De acuerdo	20	10.58%
Totalmente de acuerdo	18	9.52%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 11 revela que el 26.98 y 35.45 por ciento de los encuestados cree que el personal que brinda atención en la municipalidad no es homogéneo en su trato con los contribuyentes, lo cual corresponde a una percepción negativa mayoritaria de 62.43 por ciento. Asimismo, una opinión positiva fue dada por el 10.58 y 9.52 por ciento de los participantes. Por otro lado, la respuesta indiferente recae en un 17.46 por ciento de ellos.

**Pregunta 8: Cree que la atención estandarizada facilita los trámites en la municipalidad.**

**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de pregunta 8, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	52	27.51%
En desacuerdo	71	37.57%
Indiferente	30	15.87%
De acuerdo	23	12.17%
Totalmente de acuerdo	13	6.88%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

En la tabla 12 se demuestra que el 27.51 y 37.57 por ciento del total de encuestados opinan en contra de que la atención estandarizada facilite los trámites que realizan en la municipalidad, esta es una mayoría de 65.08 por ciento, dicen estar a favor de esta afirmación el 12.17 y 6.88 por ciento de los participantes. Mientras que el 15.87 responde indiferente al ítem.

**Pregunta 9: Al momento de realizar un trámite, el personal que le atiende le solicita documentos.**

**Tabla 13**

*Análisis descriptivo de pregunta 9, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	48	25.40%
En desacuerdo	77	40.74%
Indiferente	30	15.87%
De acuerdo	19	10.05%
Totalmente de acuerdo	15	7.94%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 13 revela que el 25.40 y 40.74 por ciento de los encuestados afirman que no se les solicita documentos al momento de hacer un trámite, siendo un total de 66.14 por ciento. Por el contrario, el 10.05 y 7.94 por ciento de los participantes dicen que sí se les pide sus documentos cuando realizan sus trámites. Mientras que un 15.87 por ciento es indiferente.

***Pregunta 10: Considera fundamental los documentos para los procedimientos administrativos.***

***Tabla 14***

*Análisis descriptivo de la pregunta 10, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	29.10%
En desacuerdo	66	34.92%
Indiferente	35	18.52%
De acuerdo	14	7.41%
Totalmente de acuerdo	19	10.05%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 14 muestra que el 29.10 y 34.92 por ciento de los encuestados no consideran que los documentos sean fundamentales para los trámites administrativos. Por el contrario, el 7.41 y 10.05 por ciento de ellos cree que sí son fundamentales. Mientras que un 18.52 por ciento de los participantes responde indiferente.

**Pregunta 11: La municipalidad supervisa la legalización de los documentos.**

**Tabla 15**

*Análisis descriptivo de la pregunta 11, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	29.63%
En desacuerdo	61	32.28%
Indiferente	41	21.69%
De acuerdo	21	11.11%
Totalmente de acuerdo	10	5.29%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 15 presenta que una mayoría conformada por el 29.63 y 32.28 por ciento de los encuestados no cree que la municipalidad supervise la legalización de los documentos, este grupo constituye una mayoría de 61.91 por ciento. Por el contrario, un grupo de 11.11 y 5.29 por ciento cree que sí cumple con su función de supervisión. Mientras que un 21.69 por ciento de los participantes se muestra indiferente.

**Pregunta 12: Piensa que la formalización de los acuerdos es importante para los procedimientos administrativos.**

**Tabla 16**

*Análisis descriptivo de la pregunta 12, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	47	24.87%
En desacuerdo	79	41.80%
Indiferente	28	14.81%
De acuerdo	21	11.11%
Totalmente de acuerdo	14	7.41%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 16 representa que una mayoría conformada por el 24.87 y 41.80 por ciento del total de encuestados no cree que la formalización de los acuerdos sea importante en los procedimientos administrativos, este grupo forma parte de una mayoría de 70.67 por ciento. Sin embargo, difieren el 11.11 y 7.41 por ciento de los participantes, que totalizan un 18.52 por ciento. Mientras que el 14.80 por ciento se muestra indiferente.

***Pregunta 13: El personal de atención otorga una respuesta rápida a mis consultas.***

**Tabla 17**

*Análisis descriptivo de la pregunta 13, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	54	28.57%
En desacuerdo	64	33.86%
Indiferente	29	15.34%
De acuerdo	31	16.40%
Totalmente de acuerdo	11	5.82%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 17 revela que el 28.57 y 33.86 por ciento de los participantes percibe de manera negativa la rapidez de respuesta a sus consultas en la municipalidad, ellos conforman una mayoría de 62.43 por ciento. Por otro lado, el 16.40 y 5.82 por ciento de ellos, cree que sí hay una respuesta rápida. Mientras que el 15.34 por ciento no tiene una opinión favorable ni desfavorable al respecto.

**Pregunta 14: Cree que el personal de la municipalidad tiene disposición para responder las dudas.**

**Tabla 18**

*Análisis descriptivo de la pregunta 14, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	53	28.04%
En desacuerdo	70	37.04%
Indiferente	28	14.81%
De acuerdo	19	10.05%
Totalmente de acuerdo	19	10.05%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 18 muestra que el 28.04 y 37.04 por ciento de los encuestados no confía en la disposición del personal de la municipalidad para responder sus dudas. Opuesto a ellos está un grupo conformado por el 20.10 por ciento de los participantes, ellos sí creen que existe la disposición del personal de la municipalidad. Mientras que el 14.81 por ciento, no está de acuerdo ni en desacuerdo.

**Pregunta 15: La municipalidad me brinda todos los detalles sobre el estado de mi trámite.**

**Tabla 19**

*Análisis descriptivo de la pregunta 15, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	48	25.40%
En desacuerdo	72	38.10%
Indiferente	32	16.93%
De acuerdo	21	11.11%
Totalmente de acuerdo	16	8.47%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 19 demuestra que el 25.40 y 38.10 por ciento de los encuestados considera que la municipalidad no les brinda todos los detalles sobre la situación de su trámite. Un 11.11 y 8.47 por ciento piensa lo contrario. Mientras que un 16.93 por ciento se muestra indiferente en este ítem.

***Pregunta 16: Piensa que los procedimientos administrativos de la municipalidad son claros.***

**Tabla 20**

*Análisis descriptivo de la pregunta 16, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	23.81%
En desacuerdo	76	40.21%
Indiferente	39	20.63%
De acuerdo	14	7.41%
Totalmente de acuerdo	15	7.94%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 20 indica que los participantes, en su mayoría, creen que los procedimientos administrativos en la municipalidad no son claros, ellos son el 23.81 y 40.21 por ciento, siendo un total de 64.02 por ciento. Por otro lado, hay un 7.41 y 7.94 por ciento que consideran que sí son claros, este grupo en conjunto conforman el 15.35 por ciento del total de participantes. Mientras que el 20.63 por ciento se muestra indiferente.

**Pregunta 17: La municipalidad logra cumplir las promesas en el tiempo acordado.**

**Tabla 21**

*Análisis descriptivo de la pregunta 17, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	23.81%
En desacuerdo	84	44.44%
Indiferente	25	13.23%
De acuerdo	24	12.70%
Totalmente de acuerdo	11	5.82%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Según la tabla 21, la mayoría de los encuestados piensa que la municipalidad no cumple con sus promesas en el tiempo acordado, ellos son el 23.81 y 44.44 por ciento, siendo un total de 68.25 por ciento. Así también, existe un 12.70 y 5.82 por ciento de participantes que sí creen que cumple en el tiempo prometido, este grupo en conjunto conforman el 18.52 por ciento del total de encuestados. Mientras que un 13.23 por ciento es indiferente.

**Pregunta 18: Considera que la municipalidad cumple con todas las promesas acordadas.**

**Tabla 22**

*Análisis descriptivo de la pregunta 18, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	58	30.69%
En desacuerdo	65	34.39%
Indiferente	35	18.52%
De acuerdo	15	7.94%
Totalmente de acuerdo	16	8.47%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 22 revela que la mayoría de los encuestados piensa que la municipalidad no cumple con todas sus promesas, son el 30.69 y 34.39 por ciento de participantes, siendo un total de 65.06 por ciento. Mientras tanto, hay un grupo representado por el 7.94 y 8.47 por ciento que piensa que la municipalidad sí cumple todas las promesas. Por otro lado, el 18.52 por ciento no está de acuerdo ni en desacuerdo.

***Pregunta 19: Me agrada participar en las decisiones públicas que involucran un beneficio para mí.***

**Tabla 23**

*Análisis descriptivo de la pregunta 19, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	26.98%
En desacuerdo	70	37.04%
Indiferente	39	20.63%
De acuerdo	13	6.88%
Totalmente de acuerdo	16	8.47%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 23 indica que los ciudadanos encuestados, en su mayoría, no sienten agrado en participar de las decisiones públicas, ellos son el 26.98 y 37.04 por ciento, siendo un total de 64.02 por ciento. Luego, hay un 6.88 y 8.47 por ciento que sí gusta de participar en ellas. Mientras que un grupo de 20.63 por ciento de los encuestados es indiferente.

***Pregunta 20: Piensa que la participación ciudadana es esencial para la planificación de proyectos públicos.***

**Tabla 24**

*Análisis descriptivo de la pregunta 20, gerencia pública*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	25.93%
En desacuerdo	77	40.74%
Indiferente	29	15.34%
De acuerdo	20	10.58%
Totalmente de acuerdo	14	7.41%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Según la tabla 24, la mayoría de los encuestados, conformados por el 25.93 y 40.74 por ciento, no creen que la participación ciudadana sea esencial para la planificación de los proyectos públicos. Además, el 10.58 y 7.41 por ciento, piensa que sí es esencial. Mientras que un grupo conformado por el 15.34 por ciento no está de acuerdo ni en desacuerdo.

**4.1.1.2. Resultados del cuestionario de valor público**

***Pregunta 1: El personal administrativo explica de forma clara el procedimiento para realizar un trámite.***

**Tabla 25**

*Análisis descriptivo de la pregunta 1, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	63	33.33%
En desacuerdo	68	35.98%
Indiferente	30	15.87%
De acuerdo	13	6.88%
Totalmente de acuerdo	15	7.94%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Como la tabla 25 señala, el 33.33 y 35.98 por ciento de individuos encuestados no cree que el personal administrativo explique de forma clara los procedimientos a seguir en los trámites, este grupo mayoritario constituye un total de 69.31 por ciento de ciudadanos. Un 6.88 y 7.94 por ciento piensa que sí cumplen bien esta función. Mientras que el 15.87 por ciento de encuestados se mantiene indiferente.

***Pregunta 2: Considera que los servicios administrativos son fundamentales para resolver un problema de un trámite.***

**Tabla 26**

*Análisis descriptivo de la pregunta 2, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	66	34.92%
En desacuerdo	63	33.33%
Indiferente	20	10.58%
De acuerdo	18	9.52%
Totalmente de acuerdo	22	11.64%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 26 señala que una mayoría conformada por el 34.92 y 33.33 por ciento de los encuestados cree que los servicios administrativos no son fundamentales para resolver problemas relacionados con sus trámites, esto corresponde con un total de 68.25 por ciento de participantes en la encuesta. Se oponen a ellos el 9.52 y 11.64 por ciento de encuestados, los cuales juntos suman un 21.16 por ciento del total de personas que participaron. No obstante, hay un grupo indiferente de 10.58 por ciento.

**Pregunta 3: Observa que las pistas de su distrito se encuentran en buen estado.**

**Tabla 27**

*Análisis descriptivo de la pregunta 3, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	61	32.28%
En desacuerdo	67	35.45%
Indiferente	24	12.70%
De acuerdo	16	8.47%
Totalmente de acuerdo	21	11.11%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Con respecto a la tabla 27, se denota que una mayoría de 32.28 y 35.45 por ciento de participantes no considera que las pistas de su distrito estén en buen estado. Por otro lado, el 8.47 y 11.11 por ciento piensa lo contrario. Mientras que un 12.70 por ciento de los participantes se muestra indiferente en este ítem.

**Pregunta 4: A menudo, la municipalidad realiza obras de construcción en el distrito.**

**Tabla 28**

*Análisis descriptivo de la pregunta 4, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	68	35.98%
En desacuerdo	59	31.22%
Indiferente	22	11.64%
De acuerdo	24	12.70%
Totalmente de acuerdo	16	8.47%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 28 muestra que la mayoría de la población encuestada no percibe que la municipalidad realice obras de construcción en su distrito, este grupo está conformado por el 35.98 y 31.22 por ciento del total. Además, se muestran indiferentes al respecto el 11.64 por ciento de los encuestados. Sin embargo, el 12.70 y 8.47 por ciento de los participantes consideran que sí se realizan obras de construcción en Los Olivos.

***Pregunta 5: El camión de basura pasa todos los días a recoger los residuos sólidos.***

**Tabla 29**

*Análisis descriptivo de la pregunta 5, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	32.80%
En desacuerdo	68	35.98%
Indiferente	19	10.05%
De acuerdo	17	8.99%
Totalmente de acuerdo	23	12.17%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Según lo mostrado en la tabla 29, el 32.80 y 35.98 por ciento de la población encuestada indica que el camión de basura no pasa todos los días para recoger los residuos sólidos por su zona. Hay un 10.05 por ciento de encuestados que marcan una respuesta indiferente. Sin embargo, el 8.99 y 12.17 por ciento del total de participantes sí considera que el camión de basura cumple su función diariamente.

***Pregunta 6: Cree que los servicios ambientales son relevantes para mejorar la calidad ambiental del distrito.***

**Tabla 30**

*Análisis descriptivo de la pregunta 6, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	68	35.98%
En desacuerdo	64	33.86%
Indiferente	21	11.11%
De acuerdo	20	10.58%
Totalmente de acuerdo	16	8.47%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 30 demuestra que el 35.98 y 33.86 por ciento de los encuestados no creen que los servicios ambientales sean relevantes para mejorar la calidad ambiental de Los Olivos. El 11.11 por ciento se muestra indiferente. No obstante, el 10.58 y 8.47 por ciento del total de participantes sí considera que estos servicios son relevantes.

***Pregunta 7: Considera agradable los servicios que presta la municipalidad.***

**Tabla 31**

*Análisis descriptivo de la pregunta 7, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	32.80%
En desacuerdo	67	35.45%
Indiferente	19	10.05%
De acuerdo	30	15.87%
Totalmente de acuerdo	11	5.82%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 31 asevera que el 32.80 y 35.45 por ciento de los participantes de la encuesta tienen una percepción desagradable de los servicios prestados por la municipalidad. Además, el 10.05 por ciento de ellos se muestra indiferente. Sin embargo, el 15.87 y 5.82 por ciento de los participantes sí considera agradable estos servicios.

**Pregunta 8: Los servicios brindados por la municipalidad están enfocados al cumplimiento de las expectativas de los contribuyentes.**

**Tabla 32**

*Análisis descriptivo de la pregunta 8, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	32.80%
En desacuerdo	68	35.98%
Indiferente	21	11.11%
De acuerdo	20	10.58%
Totalmente de acuerdo	18	9.52%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 32 muestra que el 32.80 y 35.98 por ciento de los encuestados tienen una percepción negativa en relación con los servicios que brinda la municipalidad y que no cumplan con las expectativas de los contribuyentes. Sin embargo, un 10.58 y un 9.52 por ciento de ellos, sí consideran que estos servicios cumplen sus expectativas. Mientras que el 11.11 por ciento responde indiferente al respecto.

**Pregunta 9: Me siento feliz de vivir en el distrito de Los Olivos.**

**Tabla 33**

*Análisis descriptivo de la pregunta 9, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	60	31.75%
En desacuerdo	70	37.04%
Indiferente	17	8.99%
De acuerdo	23	12.17%
Totalmente de acuerdo	19	10.05%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 33 presenta que el 31.75 y 37.04 por ciento de los encuestados no considera sentirse feliz de vivir en el distrito. Se oponen a su opinión el 12.17 y 10.05 de ellos que señalan sentirse felices de vivir en Los Olivos. Mientras que el grupo indiferente es de 8.99 por ciento.

***Pregunta 10: Piensa que los servicios brindados por la municipalidad contribuyen a mejorar la calidad de vida.***

**Tabla 34**

*Análisis descriptivo de la pregunta 10, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	32.80%
En desacuerdo	69	36.51%
Indiferente	24	12.70%
De acuerdo	17	8.99%
Totalmente de acuerdo	17	8.99%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Como lo muestra la tabla 34, el 32.80 y 36.51 por ciento de los participantes no percibe que los servicios proporcionados por la municipalidad contribuyan a mejorar la calidad de vida, este grupo constituye una mayoría de un 69.31 por ciento de encuestados. El 12.70 por ciento de los encuestados responde indiferente al ítem. Mientras que un total de 17.98 por ciento considera que sí mejoran su calidad de vida.

***Pregunta 11: La municipalidad brinda servicios para proteger la salud.***

**Tabla 35**

*Análisis descriptivo de la pregunta 11, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	73	38.62%
En desacuerdo	59	31.22%
Indiferente	19	10.05%
De acuerdo	19	10.05%
Totalmente de acuerdo	19	10.05%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

El 38.62 y 31.22 por ciento de los encuestados, según la tabla 35, no percibe que la municipalidad brinde servicios para cuidar la salud, este grupo descontento representa un total de 69.84 por ciento de los participantes de la encuesta. Un 10.05 se muestra indiferente a la afirmación. Mientras que un total de 20.10 por ciento de los participantes sí considera que se brindan estos servicios.

***Pregunta 12: Considera que la seguridad es fundamental para la protección social de una comunidad.***

**Tabla 36**

*Análisis descriptivo de la pregunta 12, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	78	41.27%
En desacuerdo	50	26.46%
Indiferente	22	11.64%
De acuerdo	24	12.70%
Totalmente de acuerdo	15	7.94%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Según la tabla 36, el 41.27 y 26.46 por ciento de los encuestados no considera que la seguridad sea fundamental para la protección social de una comunidad. Hay un 11.64 por ciento de ellos que se muestra indiferente. Mientras que el 12.70 y 7.94 por ciento de los participantes sí consideran que sea fundamental.

**Pregunta 13: Piensa que los servicios prestados de la municipalidad alcanzaron los resultados esperados.**

**Tabla 37**

*Análisis descriptivo de la pregunta 13, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	32.80%
En desacuerdo	70	37.04%
Indiferente	17	8.99%
De acuerdo	22	11.64%
Totalmente de acuerdo	18	9.52%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 37 revela que el 32.80 y 37.04 por ciento de los encuestados expresan descontento, señalando que los servicios que presta la municipalidad no alcanzaron los resultados esperados; ellos son una mayoría de 69.84 por ciento. Por otro lado, la población de opinión positiva es de 11.64 y 9.52 por ciento. Mientras que el 8.99 por ciento de los participantes responde indiferente.

**Pregunta 14: Cree que las políticas públicas implementadas por la municipalidad han traído cambios positivos a su vida.**

**Tabla 38**

*Análisis descriptivo de la pregunta 14, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	73	38.62%
En desacuerdo	55	29.10%
Indiferente	21	11.11%
De acuerdo	19	10.05%
Totalmente de acuerdo	21	11.11%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Como lo indica la tabla 38, la mayoría de los encuestados expresan desacuerdo en que las políticas públicas implementadas por la municipalidad hayan traído cambios positivos a sus vidas, este grupo es del 38.62 y 29.10 por ciento de los participantes. Un 11.11 por ciento de ellos responde indiferente. Un 10.05 y 11.11 por ciento de los participantes sí cree experimentar estos cambios positivos.

***Pregunta 15: La municipalidad se comunica con usted para avisar de cualquier cambio en su trámite.***

**Tabla 39**

*Análisis descriptivo de la pregunta 15, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	65	34.39%
En desacuerdo	62	32.80%
Indiferente	28	14.81%
De acuerdo	16	8.47%
Totalmente de acuerdo	18	9.52%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 39 representa que el 34.39 y 32.80 por ciento de los encuestados indica que la municipalidad no se comunica con ellos en caso de cambios en sus trámites. El 14.81 por ciento de los participantes se muestra indiferente a la afirmación. Un 8.47 y 9.52 por ciento indican que sí existe comunicación en esas circunstancias.

**Pregunta 16: La municipalidad presenta un sistema de comunicación moderno.**

**Tabla 40**

*Análisis descriptivo de la pregunta 16, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	66	34.92%
En desacuerdo	63	33.33%
Indiferente	26	13.76%
De acuerdo	16	8.47%
Totalmente de acuerdo	18	9.52%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Según la tabla 40, el 34.92 y 33.33 por ciento de los encuestados piensa que la municipalidad no cuenta con un sistema de comunicación moderno. Otro grupo constituido por el 8.47 y 9.52 por ciento de los participantes cree que sí posee un sistema de comunicación moderno. Un 13.76 por ciento de ellos no se alinea a ninguna de las opiniones anteriores.

**Pregunta 17: La municipalidad se interesa por hacer bien su trabajo.**

**Tabla 41**

*Análisis descriptivo de la pregunta 17, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	65	34.39%
En desacuerdo	63	33.33%
Indiferente	24	12.70%
De acuerdo	19	10.05%
Totalmente de acuerdo	18	9.52%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 41 muestra que el 34.39 y 33.33 por ciento de los encuestados no cree que la municipalidad se interese en hacer bien su trabajo, mientras que el 10.05 y 9.52 por ciento de ellos cree que sí. Por otro lado, los indiferentes suman 12.70 por ciento de los participantes en la encuesta.

***Pregunta 18: Piensa que la municipalidad comprende sus necesidades.***

**Tabla 42**

*Análisis descriptivo de la pregunta 18, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	70	37.04%
En desacuerdo	60	31.75%
Indiferente	23	12.17%
De acuerdo	18	9.52%
Totalmente de acuerdo	18	9.52%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 42 señala que el 37.04 y 31.75 por ciento de los encuestados no cree que la municipalidad comprenda sus necesidades. Contrario a ellos, hay un 19.04 por ciento del total que considera que sí lo hace. Mientras que un 12.17 por ciento se muestra indiferente a este ítem.

**Pregunta 19: La municipalidad utiliza todos sus recursos para agilizar los procesos de los trámites.**

**Tabla 43**

*Análisis descriptivo de la pregunta 43, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	63	33.33%
En desacuerdo	67	35.45%
Indiferente	23	12.17%
De acuerdo	14	7.41%
Totalmente de acuerdo	22	11.64%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Según la tabla 43, hay una mayoría conformada por el 33.33 y 35.45 por ciento de los encuestados que no consideran que la municipalidad utilice todos sus recursos para agilizar los procesos de trámites, este grupo totaliza un 68.78 por ciento de los participantes en la encuesta. Mientras que el 7.41 y 11.64 por ciento de ellos cree que sí lo hace, sumando un 19.05 en total. El grupo indiferente abarca el 12.17 por ciento de los participantes.

**Pregunta 20: Piensa que la disposición de recursos incrementa el interés por un servicio de la municipalidad.**

**Tabla 44**

*Análisis descriptivo de la pregunta 20, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	66	34.92%
En desacuerdo	64	33.86%
Indiferente	21	11.11%
De acuerdo	21	11.11%
Totalmente de acuerdo	17	8.99%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 44 muestra que una mayoría, compuesta por el 34.92 y 33.86 por ciento de los encuestados, no cree que la disposición de recursos incremente el interés por los servicios de la municipalidad, en suma, este grupo compone el 68.78 por ciento del total de participantes de la encuesta. Por otro lado, el 11.11 y 8.99 por ciento de los encuestados cree que sí lo hace. Mientras que un 11.11 por ciento de los participantes tiene una respuesta indiferente.

***Pregunta 21: Creo en todo lo que me informan en la municipalidad.***

**Tabla 45**

*Análisis descriptivo de la pregunta 21, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	59	31.22%
En desacuerdo	69	36.51%
Indiferente	21	11.11%
De acuerdo	21	11.11%
Totalmente de acuerdo	19	10.05%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

Según lo muestra la tabla 45, el 31.22 y 36.51 por ciento de los encuestados no creen en todo lo que les informa la municipalidad. Hay un 11.11 y 10.05 que sí tienden a creer lo que se les comunica desde el municipio. Mientras que un 11.11 por ciento de los participantes responde indiferente a este ítem.

**Pregunta 22: Considera que las acciones municipales son confiables para los contribuyentes.**

**Tabla 46**

*Análisis descriptivo de la pregunta 22, valor público*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	33.86%
En desacuerdo	64	33.86%
Indiferente	25	13.23%
De acuerdo	22	11.64%
Totalmente de acuerdo	14	7.41%
Total general	189	100.00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado

La tabla 46 revela que el 67.72 por ciento de los participantes en la encuesta no considera que las acciones de la municipalidad sean confiables para los contribuyentes. Diferente del 11.64 y 7.41 por ciento de los encuestados que sí creen que son confiables. Mientras que el 13.23 por ciento no está de acuerdo ni en desacuerdo.

**4.1.1.3. Dimensiones de gerencia pública**

**Dimensión: Gestión municipal**

**Tabla 47**

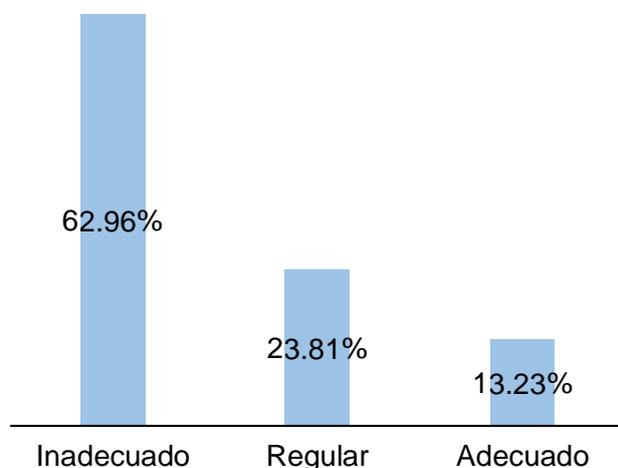
*Estado actual de la percepción de la gestión municipal*

Calificación	Rango		Frecuencia.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	6	14	119	62.96%
Regular	15	23	45	23.81%
Adecuado	24	30	25	13.23%
Total			189	100.00%

Fuente: Cuestionario

**Figura 2**

*Estado actual de la percepción de la gestión municipal*



Fuente: Cuestionario

La tabla 47 y figura 2, representan que un 62.96 por ciento de los encuestados califica como inadecuada la gestión municipal, esto se debe principalmente a la percepción de que no se llevan a cabo acciones de manera frecuente y de que los servicios públicos no reciban mantenimiento a menudo. Un 23.81 por ciento de los participantes considera a la gestión municipal en un nivel regular. Finalmente, el restante 13.23 por ciento lo califica como adecuado.

### **Dimensión: Procedimientos administrativos**

**Tabla 48**

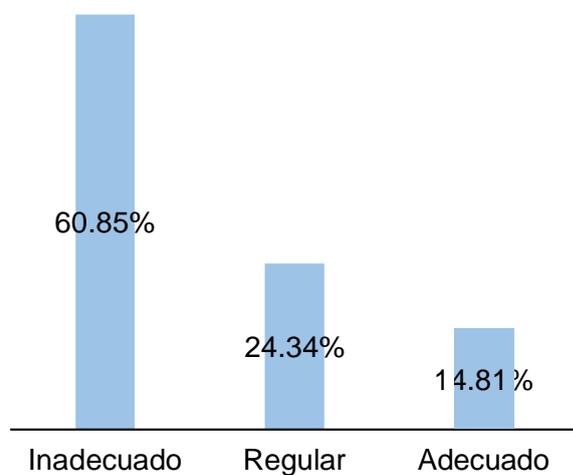
*Estado actual de los procedimientos administrativos*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	6	14	115	60.85%
Regular	15	23	46	24.34%
Adecuado	24	30	28	14.81%
Total			189	100.00%

Fuente: Cuestionario

### Figura 3

*Estado actual de los procedimientos administrativos*



Fuente: Cuestionario

La tabla 48 y la figura 3, denotan que la mayoría de la población encuestada, el 60.85 por ciento califica como inadecuado el desempeño en los procedimientos administrativos en la municipalidad, esta percepción se fundamenta en la falta de supervisión de la legalización de los documentos, y no suelen ver que haya estandarización en los procesos para facilitar los trámites. También se muestra que el 24.34 por ciento de los encuestados califica esta dimensión como regular, mientras que el 14.81 por ciento de ellos aprueba como se llevan los procedimientos administrativos.

## Dimensión: Atributos percibidos

**Tabla 49**

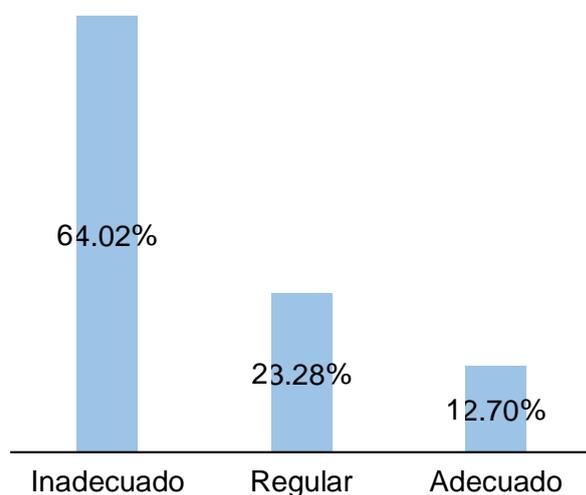
*Estado actual de los atributos percibidos*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	8	19	121	64.02%
Regular	20	31	44	23.28%
Adecuado	32	40	24	12.70%
Total			189	100.00%

Fuente: Cuestionario

**Figura 4**

*Estado actual de los atributos percibidos*



Fuente: Cuestionario

La tabla 49 y figura 4, revelan que una mayoría el 64.02 por ciento de los encuestados, califica como inadecuada a la municipalidad en cuanto a sus atributos percibidos, fundamentándose esta percepción en que la municipalidad incumple con sus promesas acordadas, lo que afecta la motivación de los ciudadanos para participar en decisiones públicas. El 23.28 por ciento de los encuestados califica esta dimensión como regular. Solamente el 12.70 por ciento de los ciudadanos considera adecuada a la municipalidad en sus atributos percibidos.

#### 4.1.1.4. Dimensiones de valor público

##### Dimensión: Prestación de los servicios

**Tabla 50**

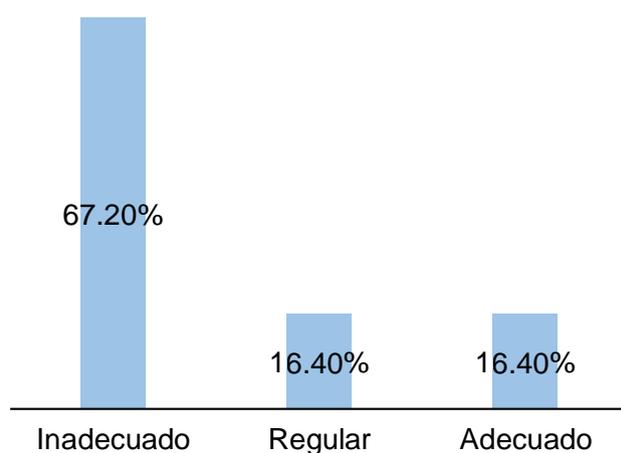
*Estado actual de la prestación de los servicios*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	6	14	127	67.20%
Regular	15	23	31	16.40%
Adecuado	24	30	31	16.40%
Total			189	100.00%

Fuente: Cuestionario

**Figura 5**

*Estado actual de la prestación de los servicios*



Fuente: Cuestionario

La tabla 50 y figura 5, muestran que la prestación de servicios de la municipalidad es calificada como inadecuada por un 67.20 por ciento de los encuestados, esto se debe a que hay una mayoría insatisfecha que considera que la municipalidad no realiza obras de construcción en su distrito y que los procedimientos para realizar trámites no son claramente explicados por el personal. Hay un 16.40 por ciento de

encuestados que coloca en un nivel regular esta dimensión. Finalmente, el 16.40 por ciento considera que está en un nivel adecuado.

### Dimensión: Impacto social

**Tabla 51**

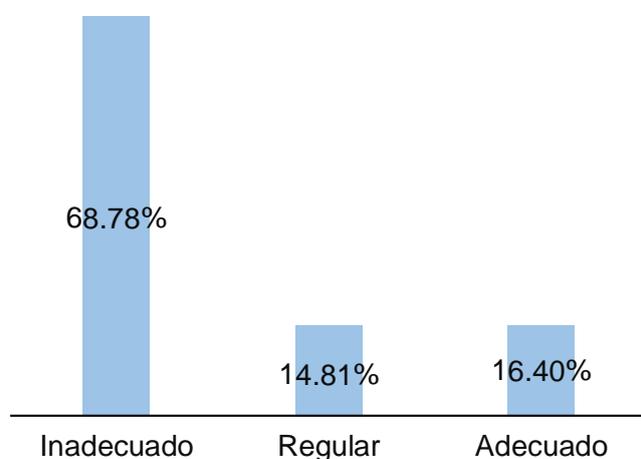
*Estado actual del impacto social*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	8	19	130	68.78%
Regular	20	31	28	14.81%
Adecuado	32	40	31	16.40%
Total			189	100.00%

Fuente: Cuestionario

**Figura 6**

*Estado actual del impacto social*



Fuente: Cuestionario

La tabla 51 y figura 6, muestran que una mayoría del 68.78 por ciento de los encuestados califica como inadecuado el impacto social generado por la municipalidad. La insatisfacción de los contribuyentes se debe a la percepción de que la calidad de vida no mejora de manera notable con los servicios brindados por

la municipalidad, así como, se percibe que la municipalidad no contribuye lo suficiente a la protección de la salud y la seguridad en el distrito. Un 14.81 por ciento de los encuestados califica como regular esta dimensión, mientras que el 16.40 por ciento considera que está en un nivel adecuado.

### Dimensión: Confianza y legitimidad

**Tabla 52**

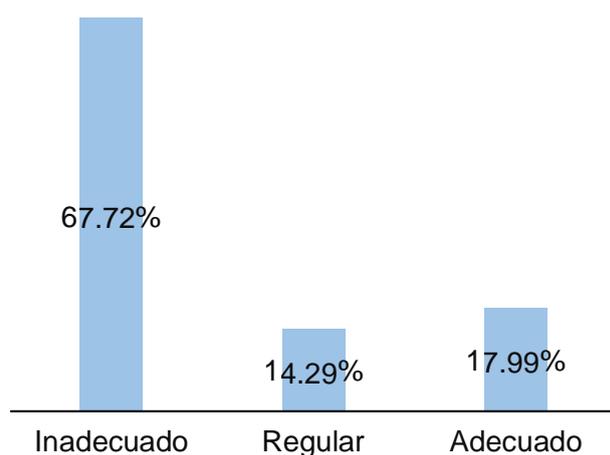
*Estado actual de la confianza y legitimidad*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	8	19	128	67.72%
Regular	20	31	27	14.29%
Adecuado	32	40	34	17.99%
Total			189	100.00%

Fuente: Cuestionario

**Figura 7**

*Estado actual de la confianza y legitimidad*



Fuente: Cuestionario

La tabla 52 y figura 7, señalan que la mayoría de los participantes en la encuesta califica como inadecuada la confianza y legitimidad que tiene la municipalidad, representando un 67.72 por ciento del total. Esto es debido, a que no existe un sistema de comunicación moderno en el municipio y a la percepción de que la municipalidad no comprende sus necesidades. Por otro lado, el 14.29 por ciento de los encuestados le dan un nivel regular a esta dimensión. Finalmente, solo el restante 17.99 por ciento piensa que la confianza y legitimidad se encuentran en un nivel adecuado.

#### **4.1.1.5. Variable 1: Gerencia pública**

En la tabla 53 y figura 8, se puede observar que el 61.9% de los contribuyentes expresaron que la percepción de la gerencia pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos es inadecuada. Esta percepción se reflejó en la falta de ejecución de actividades por parte de la municipalidad, así como, la ausencia de formalización de acuerdos que surgen en los procesos administrativos, y la percepción de que la municipalidad no cumple con la totalidad de sus compromisos. Cabe precisar, que el 21.2% calificó la gerencia pública como nivel regular, mientras que el 16.9% le dio una calificación adecuada.

**Tabla 53**

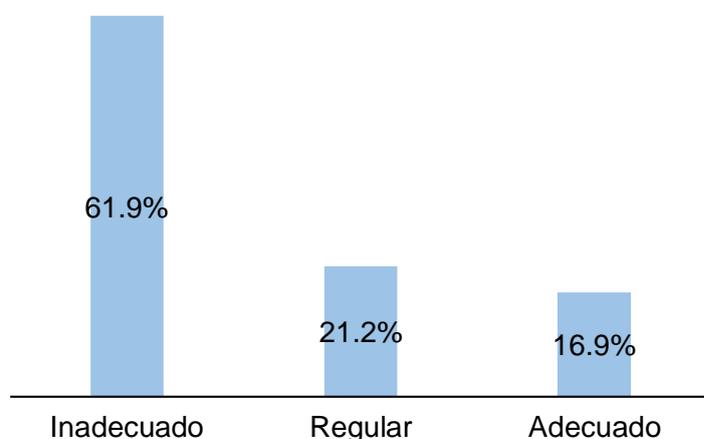
*Estado actual de la percepción de la gerencia pública*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	20	46	117	61.9%
Regular	47	73	40	21.2%
Adecuado	74	100	32	16.9%
Total			189	100%

Fuente: Cuestionario

**Figura 8**

*Estado actual de la percepción de la gerencia pública*



Fuente: Cuestionario

#### **4.1.1.6. Variable 2: Valor público**

En la tabla 54 y figura 9, se puede apreciar que el 67.7% de los contribuyentes calificaron como inadecuada la percepción del valor público de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Esta percepción se vio reflejado en el limitado conocimiento que tiene el personal administrativo sobre los procesos de los trámites, la percepción de que la seguridad social no es suficientemente relevante, también, opinaron que la municipalidad no satisface la totalidad de sus necesidades. Por otra parte, el 9.5% calificó el valor público como nivel regular, mientras que el 22.8% consideró que esta variable es adecuada.

**Tabla 54**

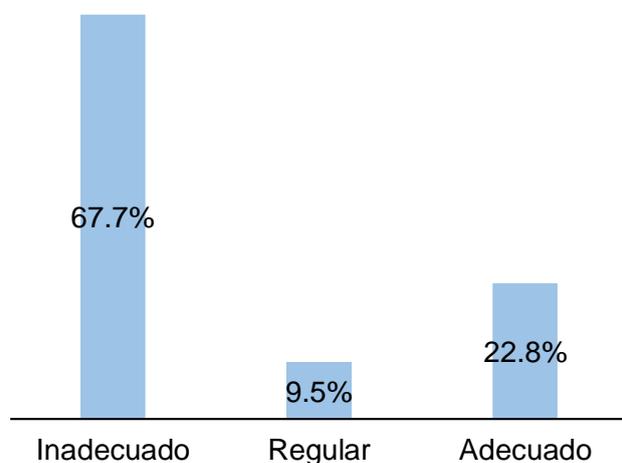
*Estado actual del valor público*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	22	50	128	67.7%
Regular	51	79	18	9.5%
Adecuado	80	110	43	22.8%
Total			189	100%

Fuente: Cuestionario

**Figura 9**

*Estado actual de la percepción del valor público*



Fuente: Cuestionario

#### **4.1.2. Resultados inferenciales**

La tabla 55 muestra los resultados de la prueba de normalidad mediante el estadístico de Kolmogorov–Smirnov y el *p-value* asociado. En los resultados se reflejan que ninguna de las dimensiones ni variables (gerencia pública, valor público, gestión municipal, procedimientos administrativos, atributos percibidos, prestación de los servicios, impacto social, confianza y legitimidad) presentan normalidad, ya que todos los *p-value* son menores a 0.05.

Debido a esta falta de normalidad, se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para analizar las relaciones entre las variables y dimensiones evaluadas en la encuesta. Este coeficiente es adecuado para datos no paramétricos y proporciona una medida de la intensidad y orientación de la relación entre dos variables ordinales.

**Tabla 55**

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	P-value
Gerencia pública	0.160	0.000
Valor público	0.190	0.000
Gestión municipal	0.146	0.000
Procedimientos administrativos	0.174	0.000
Atributos percibidos	0.154	0.000
Prestación de los servicios	0.201	0.000
Impacto social	0.204	0.000
Confianza y legitimidad	0.197	0.000

**Objetivo general: Determinar la relación entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima, 2022.**

En la tabla 56, se puede observar un coeficiente de correlación de 0.618 con una significancia bilateral de 0.000. Este resultado indica una relación directa y significativa entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público. Esto quiere decir, que una deficiente percepción de la gerencia pública conlleva a un inadecuado valor público.

**Tabla 56***Relación entre la gerencia pública y el valor público*

		Valor público	
		Coeficiente de correlación	0.618**
Rho de Spearman	Gerencia pública	Sig. (bilateral)	0.000
		N	189

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

**Objetivo específico 1: Identificar la relación entre la percepción de la gestión municipal y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima, 2022.**

De acuerdo con la tabla 57, se puede observar un coeficiente de correlación significativo de 0.615 con una puntuación bilateral de 0.000. Esto demuestra, una relación directa y significativa entre la percepción de la gestión municipal y la percepción del valor público. Es decir, cuando la gestión municipal es percibida como inadecuada, se asocia con una baja valoración pública.

**Tabla 57**

*Relación entre la percepción de la gestión municipal y la percepción del valor público*

		Valor público	
		Coeficiente de correlación	0.615**
Rho de Spearman	Gestión municipal	Sig. (bilateral)	0.000
		N	189

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

**Objetivo específico 2: Establecer la relación entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima, 2022.**

En la tabla 58, se puede apreciar un coeficiente de correlación de 0.633 con una significancia bilateral de 0.000. Este resultado indica una relación directa y relevante entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público. Quiere decir, que unos procedimientos administrativos inadecuados, se vinculan a una menor apreciación pública.

**Tabla 58***Relación entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público*

		Valor público	
		Coefficiente de correlación	0.633**
Rho de Spearman	Procedimientos administrativos	Sig. (bilateral)	0.000
		N	189

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

**Objetivo específico 3: Definir la relación entre los atributos percibidos y la percepción del valor público de la Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima, 2022.**

Según la tabla 59, se puede observar un coeficiente de correlación de 0.613 con una significancia bilateral de 0.000. Es decir, refleja una relación directa y significativa entre los atributos percibidos y el valor público. Esto demuestra que la presencia de atributos percibidos inadecuados conlleva a una menor valoración pública.

**Tabla 59***Relación entre los atributos percibidos y la percepción del valor público*

		Valor público	
		Coefficiente de correlación	0.613**
Rho de Spearman	Atributos percibidos	Sig. (bilateral)	0.000
		N	189

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

## **4.2. Propuesta de valor**

### **Nombre de la actividad:**

Propuesta de Gerencia Pública para dotar de un mejor Valor Público por parte de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

### **Lugar:**

Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2022.

### **Participantes:**

Funcionarios que laboran en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

(Alta Dirección, Órganos de Apoyo y Órganos de Línea)

### **Fundamentación práctica**

La propuesta titulada “Propuesta de Gerencia Pública para dotar de un mejor Valor Público por parte de la Municipalidad Distrital de Los Olivos” está dirigida a los funcionarios que conforman la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, incluyendo tanto a la Alta Dirección como a los Órganos de Apoyo y los Órganos de Línea. Estos participantes desempeñan roles clave en la gestión y operación de la municipalidad y su involucramiento es esencial para la implementación efectiva de las medidas propuestas. Esta iniciativa se fundamenta en la revisión de la problemática actual que dificulta la concreción de procesos y el cumplimiento de objetivos. Por consiguiente, se estimó necesario adoptar medidas destinadas a mejorar la percepción de la gerencia pública, con el propósito de promover la percepción del valor público de la mencionada institución pública.

De acuerdo con lo identificado, la Municipalidad Distrital de Los Olivos muestra un conocimiento insuficiente sobre las necesidades de sus contribuyentes. La falta de comprensión obstaculiza la toma de decisiones estratégicas en pro de la atención de dichas necesidades y se vele por su efectiva satisfacción. Ello se evidencia en las demoras en los trámites de los contribuyentes y en la ejecución de proyectos propuestos, conllevando a una disminución en la percepción de valor de los servicios y bienes públicos, según la opinión de los ciudadanos del distrito.

La urgencia del desarrollo de una pronta intervención se enfatiza al corroborar la relación entre las variables de estudio; de esta manera, se identifican ventajas significativas si la municipalidad distrital mejora la eficacia de las actividades gerenciales de acuerdo con su misión *“Somos una institución de servicio a la comunidad, cuyo fin es mejorar la calidad de vida del pueblo olivense, (...). Tenemos vocación de servicio social para el bienestar y desarrollo del distrito en base a una gestión transparente (...).”* y visión *“La Municipalidad de Los Olivos, en el año 2023, será una institución líder en el mejoramiento de la calidad de vida y en la promoción del desarrollo económico, ecológico y social del distrito; afirmando su identidad local con una gestión transparente que fomente la participación del ciudadano olivense (...).”* Esto conlleva a un funcionamiento alineado con estándares de calidad, promoviendo así el valor público de los bienes y servicios.

#### **4.2.1. Objetivo general**

Optimizar el cumplimiento de las funciones de la gerencia pública entre los funcionarios que laboran en la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

#### **4.2.2. Objetivos específicos**

- Mejorar la eficiencia de las tareas de gestión municipal de los funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Los Olivos.
- Mejorar la ejecución de los procedimientos administrativos de tal manera que se caracterice por ser más rápida y eficiente por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.
- Potenciar los atributos percibidos por los contribuyentes en relación con la Municipalidad Distrital de Los Olivos, para mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos con los servicios y la gestión municipal.

### 4.2.3. Desarrollo de la propuesta

#### CAPACITACIÓN N° 1

1.- Dirigido a: Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

2.- Contenido temático: “Eficiencia de la gestión municipal de los funcionarios”.

3.- Capacitador:

4.- Tiempo: 02 horas (Tentativo) Fecha: ..... /..... /.....

#### DESARROLLO DEL APRENDIZAJE:

Objetivo	Actividades	Recursos	Tiempo
Mejorar la eficiencia de las tareas de gestión municipal de los funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Los Olivos.	Recepción y bienvenida de los asistentes.	Diapositivas	10 min.
	Saludo institucional.		
	Sesión de integración mediante dinámica de activación.		
	Presentación del tema “Identificación de las necesidades y prioridades de los contribuyentes para una acertada gestión municipal”.	Proyección virtual	30 min.
	Video informativo sobre cómo definir metas y objetivos que sean claros y medibles.	Proyección virtual	20 min.
	Conversatorio sobre los indicadores de éxito y plazos en la elaboración de los planes de acción y seguimiento de medidas para la gestión municipal.	Proyección virtual	20 min.
	Exposición de las buenas prácticas de gestión municipal.		20 min.
	Sesión de retroalimentación al público asistente.		20 min.

## CAPACITACIÓN N° 2

1.- Dirigido a : Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

2.- Contenido temático: “Ejecución de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.”

3.-Capacitador:

4.-Tiempo : 02 horas (Tentativo) Fecha: ..... /..... /.....

### DESARROLLO DEL APRENDIZAJE:

Objetivo	Actividades	Recursos	Tiempo
Mejorar la ejecución de los procedimientos administrativos de tal manera que se caracterice por ser más rápida y eficiente por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.	Recepción y bienvenida de los asistentes.  Saludo institucional.	Diapositivas	10 min.
	Actividad recreativa que facilite la disposición a la participación en el resto de la sesión.		
	Presentación del tema “Ejecución de los procedimientos administrativos”.	Proyección virtual	30 min.
	Video informativo sobre estrategias para lograr una comunicación eficaz que se adapten a las necesidades de los contribuyentes.	Proyección virtual	20 min.
	Role playing donde se recreen formas efectivas de resolución de conflictos con los contribuyentes.	Hojas con guiones de la escena a representar.	20 min

Objetivo	Actividades	Recursos	Tiempo
	<p>Exposición relativa a pautas de dominio de las herramientas administrativas como los sistemas de registro y almacenamiento de documentos; así como también los sistemas de control y seguimiento de los documentos.</p> <p>Debate con relación a propuestas de mejora para los procedimientos administrativos.</p>	Proyección virtual	<p>20 min.</p> <p>20 min.</p>

### CAPACITACIÓN N° 3

1.- Dirigido a : Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

2.- Contenido temático: “Atributos percibidos por los contribuyentes respecto a la Municipalidad Distrital de Los Olivos”.

3.- Capacitador :

4.- Tiempo : 02 horas (Tentativo) Fecha: ..... /..... /.....

#### DESARROLLO DEL APRENDIZAJE:

Objetivo	Actividades	Recursos	Tiempo
Potenciar los atributos percibidos por los contribuyentes en relación con la Municipalidad Distrital de Los Olivos, para mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos con los servicios y la gestión municipal.	Recepción y bienvenida de los asistentes.		
	Saludo institucional.	Diapositivas	10 min.
	Actividad de motivación mediante dinámica de activación.		
	Presentación del tema sobre la norma legal que regula la transparencia en la gestión municipal.	Proyección virtual	20 min.
	Exposición del tema sobre los sistemas de seguimiento y actualización de las leyes y normas pertinentes.	Proyección virtual	30 min.
	Exposición sobre la redacción de informes y reportes de gestión claros, precisos y relevantes.	Proyección virtual	20 min.
	Exposición de principios, métodos y procesos para el monitoreo y evaluación para cada uno de los indicadores identificados sobre el manejo de la transparencia.	Proyección virtual	30 min.
Abordaje de dudas enunciadas por los funcionarios asistentes.	Proyección virtual	10 min.	

La propuesta de valor diseñada para la Municipalidad Distrital de Los Olivos tiene como eje central la mejora sustancial de la gerencia pública, dirigida a redefinir y elevar el estándar de Valor Público ofrecido a la comunidad. Esta iniciativa se articula en torno a la implementación de prácticas de gestión más eficientes, transparentes y responsables, con un enfoque particular en la optimización de los procesos administrativos y la ejecución de las actividades cotidianas.

En el corazón de esta propuesta se encuentra la participación activa y comprometida de los funcionarios de la municipalidad, abarcando desde la Alta Dirección hasta los Órganos de Apoyo y Línea. Se busca fomentar un ambiente de trabajo colaborativo donde la innovación, la integridad y la excelencia sean los pilares que guíen la transformación organizacional. Esto incluye la capacitación continua en buenas prácticas administrativas, el uso de tecnologías de la información para agilizar procesos, y la implementación de sistemas de retroalimentación que permitan evaluar la eficacia de las acciones emprendidas.

El objetivo último de esta propuesta es generar un impacto profundo y duradero en cómo los ciudadanos perciben el valor público generado por su municipalidad. Al mejorar la eficiencia y transparencia de la gestión municipal, se espera no solo aumentar la satisfacción de la comunidad respecto a los servicios recibidos, sino también fortalecer la confianza y la legitimidad de la institución ante los ojos de los pobladores. Este cambio de percepción es fundamental para construir una relación más estrecha y positiva entre la municipalidad y la comunidad, promoviendo una cultura de responsabilidad compartida en la mejora continua del distrito.

En resumen, esta propuesta de valor no solo busca transformar la manera en que se gestionan los asuntos públicos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, sino que también aspira a ser un catalizador para el fortalecimiento de la gobernanza local, impulsando un cambio positivo en la relación entre el gobierno local y sus ciudadanos, en pos de un futuro más próspero y armónico para todos los involucrados.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Después de analizar ciertos indicios en torno a la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, se tomó la decisión de realizar la presente investigación. Algunos contribuyentes manifestaron su percepción de que las decisiones que toma la municipalidad no están alineadas con sus necesidades, lo que podría estar provocando retrasos en la ejecución de actividades. Esto puede estar vinculado con la percepción del valor público, ya que la limitada realización de proyectos y obras está conllevando a un bajo valor de los servicios y bienes públicos. A raíz de la problemática descrita, se planteó el objetivo principal: Determinar la relación entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022.

El cumplimiento del objetivo general se realizó a través de la creación de dos cuestionarios: uno para la variable gerencia pública y otro para el valor público. Estos cuestionarios fueron distribuidos entre 189 contribuyentes. La recopilación de la información mediante estos instrumentos, facilitó el análisis descriptivo como el inferencial de las variables, cumpliendo de esta manera con todos los objetivos planteados.

Primero, en cuanto al objetivo específico 1, se determinó identificar la relación entre la percepción de la gestión municipal y la percepción del valor público, para ello se encontró una significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.615, lo cual significa una relación directa y significativa. Esto evidencia que una gestión municipal inadecuada está asociada a un menor valor público. Lo dicho antes, concuerda con las investigaciones previas, como la de Morán y Ayvar (2020),

quienes determinaron que las municipalidades mexicanas distribuyen ineficientemente sus recursos, lo cual refleja una gestión municipal inadecuada, de esta forma, manifestaron que esta situación conlleva a un menor valor público. De la misma forma, se coincide con lo hallado por Ham (2019), quien evaluó la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones municipales, en este sentido, encontró que no se ha fomentado una adecuada gestión municipal, dado que no hay una participación activa de los ciudadanos, lo cual refleja una inadecuada gerencia pública, resultando en un menor valor público. Los resultados mencionados anteriormente, reflejan la importancia de la percepción de la gestión municipal en la percepción del valor público en la municipalidad.

Segundo, en referencia al objetivo específico 2, se estableció la relación entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público, para esto se determinó una significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.633, lo cual refleja una relación directa y significativa. Esto sugiere que la aplicación de procesos administrativos inadecuados está asociada a un valor público deficiente. Este resultado es similar a lo determinado por Casiano y Cueva (2020), quienes evaluaron la percepción y confianza de los ciudadanos en la realización de sus trámites, de este modo, determinaron que la Municipalidad de Chachapoyas presenta un alto nivel de desconfianza, lo cual disminuye el valor público de la entidad. De la misma forma, se alinea con lo hallado por Castillo et al. (2020), quienes identificaron ineficiencias en los servicios administrativos de la municipalidad, generando una disminución del valor público de la institución. Los hallazgos mencionados anteriormente, demuestran que los procedimientos administrativos cumplen un rol fundamental sobre la percepción del valor público en la municipalidad.

Tercero, respecto al objetivo específico 3, se determinó la relación entre los atributos percibidos y la percepción del valor público, para ello se encontró una significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.613, lo cual indica una relación directa y significativa. Lo dicho antes, sugiere que la presencia de atributos percibidos inadecuados está asociada a una percepción de valor público deficiente. Este resultado coincide con la investigación de Reyes y Veliz (2021), quienes encontraron que la empresa pública municipal no cuenta con equipos modernos para realizar sus funciones, afectando negativamente sus atributos percibidos, de esta forma enfatizaron que la falta de mejoramiento de sus capacidades genera un menor valor público. Del mismo modo, se comparte con lo hallado por Vicente (2018), quien determinó que la gerencia pública en el Municipio de Puebla es inadecuada, ya que no ha implementado estrategias adecuadas que mejoren sus atributos, lo cual ha conllevado a una percepción inadecuada del valor público. Los resultados mencionados anteriormente, implican que los atributos percibidos son importantes para el mejoramiento del valor público.

Finalmente, en cuanto al objetivo general, se halló la relación entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público, para esto se determinó una significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.618, lo cual muestra una relación directa y significativa. Lo antes mencionado, demuestra que una percepción inadecuada de la gerencia pública está asociada a una percepción deficiente del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Este resultado es similar a lo encontrado por Soledispa et al. (2020), quienes investigaron la relación de la gerencia pública con el valor público, de este modo determinaron que, a nivel internacional, la ejecución de actividades de las gerencias públicas no ha sido adecuada, lo cual ha conllevado a un menor valor público.

Asimismo, se concuerda con el hallazgo de Morillo et al. (2020), quienes demostraron que la poca ejecución de planes implica una gerencia pública inadecuada, lo cual está asociado al bajo valor público. De la misma manera, se comparte con lo determinado por Epiquén et al. (2018), quienes verificaron que la aplicación de una gestión pública inadecuada está vinculada a un bajo valor público de la municipalidad.

Los hallazgos descritos anteriormente, demuestran que la percepción de la gerencia pública cumple un papel importante en la formación y consolidación de la percepción del valor público de la municipalidad.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que la percepción de la gestión municipal presenta una relación significativa y directa con la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, indicando que una gestión municipal deficiente está asociada con una menor percepción del valor público.
2. Se confirmó que existe una relación significativa y directa entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Esto significa que los procesos administrativos inadecuados están asociados con una disminución en la percepción del valor público.
3. Se verificó que los atributos percibidos están vinculados de forma significativa y directa con la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lo que significa que una percepción inadecuada de los atributos está asociada a una disminución en el valor público.
4. Se verificó que la percepción de la gerencia pública presenta una relación directa y significativa con la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, lo que quiere decir, que una inadecuada gerencia pública está vinculada a un bajo valor público.

## RECOMENDACIONES

1. Al alcalde del distrito de Los Olivos, se le sugiere asegurar el eficiente funcionamiento de todas las áreas de la municipalidad mediante la implementación de planes y estrategias sólidas, lo cual permitirá mejorar la percepción del valor público, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en la gestión municipal.
2. Al alcalde del distrito de Los Olivos, se le recomienda priorizar la capacitación del personal administrativo para mejorar los procesos de trámites para los contribuyentes. Al contar con un personal capacitado, garantizará una atención más eficiente y generará una percepción positiva del valor público.
3. Al alcalde del distrito de Los Olivos, se le sugiere implementar un sistema de control efectivo para regular los atributos percibidos por los contribuyentes; donde permita este sistema, supervisar las actividades de cada área municipal, asegurar la transparencia y eficacia de las acciones emprendidas y, por consiguiente, mejorar la percepción del valor público.
4. Al alcalde del distrito de Los Olivos, se le recomienda establecer canales de comunicación efectivos, como el uso de redes sociales y sistemas de información, para tener informados a los contribuyentes sobre las acciones y proyectos de la municipalidad, de esta manera se podrá fortalecer una percepción positiva del valor público de la municipalidad.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-149.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Ángel, S., Losada, R., Rivas, J., Martínez, D., Muñoz, P., Valencia, M., . . . Cardozo, A. (2020). *Manual de Ciencia Política y Relaciones Internacionales*. DGP Editores.  
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1457/La%20gestio%CC%81n%20pu%CC%81blica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arellano, P. (2018). La dependencia: Un nuevo riesgo de la seguridad social chilena. *Derecho PUCP*(81), 341-360.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/derecho/n81/a11n81.pdf>
- Arévalo, R., & Barbarán, H. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos. *Ciencia Latina*, 5(4), 5526-5539.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/705/974>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting.  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Arias, L. (2019). La nueva gerencia pública en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(43), 101-106.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/16960/14436>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

- Atrio, J. L., & Piccone, M. S. (2008). De la Administración Pública a la Gerencia Pública. El porqué de la necesidad de gestionar la transición. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(42), 173-210.  
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533673006.pdf>
- Ayala, S., & Gómez, R. (2017). *Las encuestas de satisfacción y su relación con la evaluación del desempeño municipal.* 1-11.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/172334641CC142AB0525822B007A44C6/\\$FILE/ayalaser.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/172334641CC142AB0525822B007A44C6/$FILE/ayalaser.pdf)
- Baimyrzaeva, M. (2018). Beginners' guide for applied research process: what is it, and why and how to do it? *Occasional Paper*, 1(4), 1-43.  
<https://www.ucentralasia.org/media/ackcdaec/uca-ippa-op4-beginners-guide-for-applied-research-process-eng.pdf>
- Barrio, D., & Bravo, Á. (2015). Generación de valor público por medio de la transparencia. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, (10), 1-21.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/\\$FILE/barrivas.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/$FILE/barrivas.pdf)
- Beltrán, D. (2017). La gestión del conocimiento incrementa el valor público. *XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, (14), 1-9.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/D3ED7847075002E80525822D00792712/\\$FILE/beltrogi.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/D3ED7847075002E80525822D00792712/$FILE/beltrogi.pdf)
- Beltrán, J. A., & López, J. A. (2018). *Evolución de la administración.* Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigo.  
[https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/447\\_Evolucion\\_de\\_la\\_administracion.pdf](https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/447_Evolucion_de_la_administracion.pdf)
- Bertranou, J. (2019). El seguimiento y la evaluación de políticas públicas. Modelos disponibles para producir conocimiento y mejorar el desempeño de las intervenciones públicas. *Millcayac*, 6(10), 151-188.

<https://revistas.uncu.edu.ar/ojs/index.php/millca-digital/article/view/1730/1219>

Bologna, E. (2020). *Un Recorrido por los Métodos Cuantitativos en Ciencias Sociales a bordo de R. R* Foundation. <https://estadisticacienciasocialesr.rbind.io/index.html>

Bravo, L., & Sánchez, K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. *Ciencia Latina*, 5(4), 6388-6426. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/776/1061>

Bravo, T., & Valenzuela, S. (2019). *Cuadernillo técnico de evaluación educativa 5. Desarrollo de instrumentos de evaluación: Cuestionarios*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 1-10. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1744987120927206?journalCode=jrnbn>

Cañari, C., & Hancoco, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo del conocimiento*, 6(2), 744-763. doi:10.23857/pc.v6i2.2310

Carbajales, M. (2019). El Estado regulador. Implicancias para el control judicial de la discrecionalidad administrativa. *Dikaion*, 28(1), 69-89. doi:10.5294/dika.2019.28.1.3

Casado, J., Bernal, E., Mozas, A., Fernández, D., & Medina, M. (2017). Medición del impacto social y económico: Políticas públicas de emprendimiento en Andalucía. *CIRIEC*(90), 75-102. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17452685003.pdf>

Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: El caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academo*, 7(2), 157-165.

<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>

Cassetti, V., & Paredes, J. J. (2020). Teoría del cambio: una herramienta para la planificación y la evaluación participativa en salud comunitaria. *Gaceta sanitaria*, 34(3), 305-307. <https://n9.cl/ka8hf>

Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 4(2), 898-913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>

Chacón, R. (2018). Clasificación y distribución de riesgos en proyectos de infraestructura desarrollados por medio de Alianzas Público-Privada (APP) en Costa Rica. *Revista Infraestructura Vial*, 20(35), 37-45. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/infraestructura/v20n35/2215-3705-infraestructura-20-35-37.pdf>

Chica, S., & Salazar, C. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Opera*, (28), 17-51. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/6940/10398>

Chilet, J. (2019). Desarrollo moral y valor público. *Revista Saber Servir*(2), 34-43. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/3473/4016>

Cohaila, E. (2020). Confianza interpersonal y corrupción en Perú: Análisis de modelos de ecuaciones estructurales. 151-176. <http://www.scielo.org.mx/pdf/perlat/v28n56/0188-7653-perlat-28-56-151.pdf>

Conejero, E. (2014). Valor público: Una aproximación conceptual. *3C Empresa*, 3(1), 30-41. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%C3%9ABLICO2.pdf>

Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis*, 27(53-2), 61-77. <http://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>

- Díaz, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *Gestión y Política Pública*, 26(2), 341-379. <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v26n2/1405-1079-gpp-26-02-00341.pdf>
- Epiquén, A., Auqui, J., Soria, L., Teves, J., & Huanuni, S. (2018). Gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados del distrito de Chilca - Huancayo. *Cultura Viva Amazónica*, 3(3), 12-17. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/115/104>
- Escobedo, J. (2019). Las preferencias de los consumidores por tortillas de maíz. El caso de Puebla, México. *Estudios Sociales*, 29(53), 1-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047975>
- Espinosa, J., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 42-65. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
- Fernández, F., García, Á., & Blázquez, B. (2019). Documentación administrativa. Un estudio exploratorio de las técnicas de archivo. *Derecho y Cambio Social*(57), 662-712. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7014408>
- Fernández, J. (2018). Valor público, gobernanza y tercera vía. *Convergencia*(78), 175-193. <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v25n78/2448-5799-conver-25-78-175.pdf>
- Flores, A., Aguilar, M., Reyes, H., & Guzmán, M. (2018). Gobernanza ambiental y pagos por servicios ambientales en América Latina. *Sociedad y Ambiente*, 6(16), 7-31. <http://www.scielo.org.mx/pdf/sya/n16/2007-6576-sya-16-7.pdf>
- Gauna, C. (2017). Modelo burocrático y organización profesional. Reflexiones sobre la función del directivo ante las disfunciones a partir de una revisión bibliográfica. *Investigación Joven*, 4(2), 55-59. <https://revistas.unlp.edu.ar/InvJov/article/view/2854/4145>
- Gil, H., Ardévol, A., Diehl, T., Gómez, M., & H., J. (2019). La confianza en los actores institucionales en 22 países. Análisis de la confianza en la política, la ciencia

y los medios de comunicación en el mundo. *Revista Latina de Comunicación Social*(74), 237-262. <http://www.revistalatinacs.org/074paper/1329/RLCS-paper1329.pdf>

González, K. (2017). Las actividades laborales según la estructura organizacional en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Mérida. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*(7), 1-18. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/653/808>

Guerrero, O. (2004). *La nueva gerencia pública*. Fontamara. <http://www.omarguerrero.org/libros/ngp.pdf>

Gutiérrez, R., & Gutiérrez, F. (2020). Ejecución de obras y el cumplimiento de la normativa vigente en las municipalidades. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado*, 9(4), 1848-1862. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/2327/408>

Ham, C. (2019). Mecanismos de participación ciudadana en el Estado de México. Una mirada a los Consejos de Participación Ciudadana desde las interfaces socioestatales. *Ciencias Sociales*, 1(2), 113-136. [https://www.revista.redesfuerzoslocal.edu.mx/wp-content/uploads/2020/02/A6-V1N2\\_compressed.pdf](https://www.revista.redesfuerzoslocal.edu.mx/wp-content/uploads/2020/02/A6-V1N2_compressed.pdf)

Hernández, C., & Cano, M. (2017). La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones. 31-42. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>

Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta. Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Indicadores de gestión municipal* 2017. Lima.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones*.  
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-percepcion-gobernabilidad-abril-2018.pdf>
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2021). *Manual de servicios públicos municipales* 2021.  
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/668045/MSPM.pdf>
- Maraboli, A. (2021). Miradas de la gerencia pública desde la actualidad. *Mayéutica*, 9(1), 63-74.  
<https://revistas.uclave.org/index.php/mayeutica/article/view/3072/1926>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2019). *Diagnóstico nacional 2018- Calidad de la gestión municipal*.  
<https://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/Diagno%CC%81stico%202018%20-%20Ana%CC%81lisis%20de%20Resultados%20%281%29.pdf>
- Morán, J., & Ayvar, F. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*, 22(43), 277-299.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v22n43/0124-5996-rei-22-43-277.pdf>
- Morillo, J., Huachallanqui, J., Palacios, J., & Uribe, Y. (2020). Gobernabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1312-1325.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29065286003/29065286003.pdf>

- Morveli, G. (2021). Enfoques de la gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina*, 5(3), 3496-3512.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/546/700>
- Muñoz, O. (2019). Cultura, gestión pública, gerencia y sistema de relacionamiento. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 1(1), 67-83.  
<http://difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/6/6>
- Navarro, D. (2020). Gobierno abierto: Transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Biolex*, 12(22), 169-182.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/biolex/v12n22/2007-5545-biolex-12-22-169.pdf>
- Nieves, V. (2016). La gestión privada en los servicios esenciales para la comunidad y las garantías para su mantenimiento. *Temas Laborales*(135), 215-249.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5793430>
- Noriega, C., Velasco, C., Pérez, G., Carretero, I., Chulián, A., & López, J. (2017). Calidad de vida, bienestar psicologico y valores en personas mayores. *Revista Clínica Contemporánea*(8), 1-13.  
<https://www.revistaclinicacontemporanea.org/archivos/cc2017v8n1a1.pdf>
- Novoa, Y. (2016). El derecho de acceso a la información pública: Contenido e importancia. *Forseti*(6), 126-144.  
<https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1124/1301>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*.  
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ojeda, C., Gutiérrez, J., & Córdova, L. (2018). Diagnóstico de la formalización administrativa de las empresas medianas dedicadas al comercio al por menor en Quito. *Revista Economía y Política*, 1(27), 30-65.  
<https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/1680/1475>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/687/763>
- Patrón, P., & Díaz, M. (2018). Procedimiento administrativo electrónico. *Lumen*(14-1), 105-117. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/1209/1152>
- Pérez, M., Espasandín, F., & Sánchez, I. (2017). Estructura organizativa e innovación en la Economía Social de Andalucía. *CIRIEC*(90), 35-74. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17452685002.pdf>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404>
- Rivas, L., Mielles, L., & Bolaño, F. (2017). El diseño de proyectos, estudio teórico-conceptual de sus etapas y componentes. *Dominio de las Ciencias*, 3, 1189-1205. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325483>
- Rodríguez, M., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina*, 4(2), 704-719. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/108/94>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manuelde términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manuelde términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Silva, E. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Hacedor*, 4(2), 69-82. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1491/2091>
- Soledispa, X., Zea, C., & Santistevan, K. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo del Conocimiento*, 5(49), 371-381. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1695/3255>
- Tabares, Y., Melo, A., Ojeda, E., Ceballos, A., & Zambrano, C. (2021). La autogestión institucional como proceso de gestión del riesgo volcánico del Galeras. *Informes Psicológicos*, 21(1), 169-182. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/6957/6527>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(1), 1184-1197. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *mktDescubre*(10), 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Vega, E., & Elías, L. (2020). *Municipalidad y lucha contra la corrupción. El caso de Lima Norte* (Primera ed.). Lima, Perú. <https://www.kas.de/documents/269552/0/Municipalidad+y+lucha+contra+la+corrupci%C3%B3n.pdf/66a4ba02-08db-5637-e88a-5784e92bb7a9?version=1.2&t=1602690169254>
- Vicente, J. (2018). *Análisis de las acciones de gobierno abierto desde la perspectiva de la participación ciudadana, emprendidas en el Municipio de Puebla en el periodo 2014-2016*. [tesis de maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla], Repositorio Institucional. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20500.12371/920>

Zapata, G., & Mirabal, A. (2018). Capacidades dinámicas de la organización: Revisión de la literatura y un modelo propuesto. *Investigación Administrativa*, 47(121), 47-67.  
<https://www.redalyc.org/journal/4560/456054552003/456054552003.pdf>

Zegarra, D. (2019). Los servicios públicos locales en el Perú: Una aproximación a su caracterización jurídica. *Documentación Administrativa*(6), 149-160.  
<https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10769/11669>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable 1: Gerencia pública			
		Dimensiones	Indicadores/ Operacionalización		
<p><b>Problema principal</b> ¿Cuál es la relación entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión municipal y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los atributos percibidos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la percepción de la gerencia pública y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre la percepción de la gestión municipal y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre los procedimientos administrativos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022.</p> <p>Definir la relación entre los atributos percibidos y la percepción del valor público en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022.</p>	Gestión municipal	Desarrollo de actividades		
			Desarrollo de obras		
			Mantenimiento de los servicios		
		Procedimientos administrativos	Atención estandarizada		
			Documentación		
			Formalización		
		Atributos percibidos	Capacidad de respuesta		
			Transparencia		
			Cumplimiento de promesas		
			Participación ciudadana		
				<b>Variable 2: Valor público</b>	
		Prestación de los servicios	Administrativo		
			Infraestructura		
			Ambiental		
		Impacto social	Satisfacción de la población		
Calidad de vida					
Seguridad					
Resultados					
Confianza y legitimidad	Comunicación				
	Eficacia				
	Uso de recursos				
	Confianza				

## Anexo 2: Cuestionario

### Cuestionario de Gerencia pública

Buen día estimado participante, se le solicita su cooperación para el desarrollo de una encuesta, con el propósito de recolectar información sobre la percepción de la gerencia pública, lo cual será fundamental para el desarrollo del estudio.

#### Instrucciones:

Mencionado lo anterior, leer atentamente cada ítem y marcar con una X la respuesta que más se asemeje a su percepción sobre la gerencia pública de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Asimismo, tomar en cuenta la siguiente escala de valoración:

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

Gerencia pública						
<b>Dimensión: Gestión municipal</b>						
<b>Indicador: Desarrollo de actividades</b>						
1	Usted puede percibir acciones municipales a menudo.	1	2	3	4	5
2	Considera que la municipalidad planifica actividades en beneficio del contribuyente.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Desarrollo de obras</b>						
3	A menudo, la municipalidad ejecuta obras en su localidad.	1	2	3	4	5
4	Las obras ejecutadas por la municipalidad han generado beneficios en mi vida.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Mantenimiento de los servicios</b>						
5	La municipalidad da mantenimiento a sus servicios públicos, frecuentemente.	1	2	3	4	5
6	Cuando un servicio público presenta fallas, la municipalidad, inmediatamente, manda a un personal para solucionarlo.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Procedimientos administrativos</b>						
<b>Indicador: Atención estandarizada</b>						
7	El personal de atención de la municipalidad brinda una misma atención para todos los contribuyentes.	1	2	3	4	5
8	Cree que la atención estandarizada facilita los trámites en la municipalidad.	1	2	3	4	5

<b>Indicador: Documentación</b>						
9	Al momento de realizar un trámite, el personal que le atiende le solicita documentos.	1	2	3	4	5
10	Considera fundamental los documentos para los procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Formalización</b>						
11	La municipalidad supervisa la legalización de los documentos.	1	2	3	4	5
12	Piensa que la formalización de los acuerdos es importante para los procedimientos administrativos.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Atributos percibidos</b>						
<b>Indicador: Capacidad de respuesta</b>						
13	El personal de atención otorga una respuesta rápida a mis consultas.	1	2	3	4	5
14	Cree que el personal de la municipalidad tiene disposición para responder las dudas.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Transparencia</b>						
15	La municipalidad me brinda todos los detalles sobre el estado de mi trámite.	1	2	3	4	5
16	Piensa que los procedimientos administrativos de la municipalidad son claros.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Cumplimiento de promesas</b>						
17	La municipalidad logra cumplir las promesas en el tiempo acordado.	1	2	3	4	5
18	Considera que la municipalidad cumple con todas las promesas acordadas.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Participación ciudadana</b>						
19	Me agrada participar en las decisiones públicas que involucran un beneficio para mí.	1	2	3	4	5
20	Piensa que la participación ciudadana es esencial para la planificación de proyectos públicos.	1	2	3	4	5

**¡Gracias por su participación!**

## Cuestionario de Valor público

Buen día estimado participante, se le solicita su cooperación para el desarrollo de una encuesta, con el propósito de recolectar información sobre la percepción del valor público, lo cual será fundamental para el desarrollo del estudio.

### Instrucciones:

Mencionado lo anterior, leer atentamente cada ítem y marcar con una X la respuesta que más se asemeje a su percepción sobre el valor público de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Asimismo, tomar en cuenta la siguiente escala de valoración:

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

Valor público						
<b>Dimensión: Prestación de los servicios</b>						
<b>Indicador: Administrativo</b>						
1	El personal administrativo explica de forma clara el procedimiento para realizar un trámite.	1	2	3	4	5
2	Considera que los servicios administrativos son fundamentales para resolver un problema de un trámite.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Infraestructura</b>						
3	Observa que las pistas de su distrito se encuentran en buen estado.	1	2	3	4	5
4	A menudo, la municipalidad realiza obras de construcción en el distrito.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Ambiental</b>						
5	El camión de basura pasa todos los días a recoger los residuos sólidos.	1	2	3	4	5
6	Cree que los servicios ambientales son relevantes para mejorar la calidad ambiental del distrito.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Impacto social</b>						
<b>Indicador: Satisfacción de la población</b>						
7	Considera agradable los servicios que presta la municipalidad.	1	2	3	4	5
8	Los servicios brindados por la municipalidad están enfocados al cumplimiento de las expectativas de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Calidad de vida</b>						
9	Me siento feliz de vivir en el distrito de Los Olivos.	1	2	3	4	5

10	Piensa que los servicios brindados por la municipalidad contribuyen a mejorar la calidad de vida.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Seguridad</b>						
11	La municipalidad brinda servicios para proteger la salud.	1	2	3	4	5
12	Considera que la seguridad es fundamental para la protección social de una comunidad.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Resultados</b>						
13	Piensa que los servicios prestados de la municipalidad alcanzaron los resultados esperados.	1	2	3	4	5
14	Cree que las políticas públicas implementadas por la municipalidad han traído cambios positivos a su vida.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Confianza y legitimidad</b>						
<b>Indicador: Comunicación</b>						
15	La municipalidad se comunica con usted para avisar de cualquier cambio en su trámite.	1	2	3	4	5
16	La municipalidad presenta un sistema de comunicación moderno.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Eficacia</b>						
17	La municipalidad se interesa por hacer bien su trabajo.	1	2	3	4	5
18	Piensa que la municipalidad comprende sus necesidades.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Uso de recursos</b>						
19	La municipalidad utiliza todos sus recursos para agilizar los procesos de los trámites.	1	2	3	4	5
20	Piensa que la disposición de recursos incrementa el interés por un servicio de la municipalidad.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Confianza</b>						
21	Creo en todo lo que me informan en la municipalidad.	1	2	3	4	5
22	Considera que las acciones municipales son confiables para los contribuyentes.	1	2	3	4	5

**¡Gracias por su participación!**

### Anexo 3. Base de datos

Gerencia pública																				
Columna1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Contribuyente 1	3	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5
Contribuyente 2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
Contribuyente 3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4
Contribuyente 4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
Contribuyente 5	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Contribuyente 6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4
Contribuyente 7	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Contribuyente 8	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2
Contribuyente 9	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3
Contribuyente 10	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3
Contribuyente 11	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Contribuyente 12	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2
Contribuyente 13	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
Contribuyente 14	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
Contribuyente 15	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5
Contribuyente 16	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 17	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4
Contribuyente 18	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4
Contribuyente 19	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	3	3	4	5	3
Contribuyente 20	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2
Contribuyente 21	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3
Contribuyente 22	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
Contribuyente 23	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5
Contribuyente 24	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
Contribuyente 25	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3
Contribuyente 26	4	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
Contribuyente 27	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3
Contribuyente 28	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Contribuyente 29	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
Contribuyente 30	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
Contribuyente 31	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3
Contribuyente 32	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
Contribuyente 33	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
Contribuyente 34	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
Contribuyente 35	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2
Contribuyente 36	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3
Contribuyente 37	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5
Contribuyente 38	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
Contribuyente 39	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	4
Contribuyente 40	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
Contribuyente 41	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4
Contribuyente 42	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Contribuyente 43	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2
Contribuyente 44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
Contribuyente 45	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
Contribuyente 46	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4
Contribuyente 47	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
Contribuyente 48	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1
Contribuyente 49	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Contribuyente 50	3	5	4	4	3	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
Contribuyente 51	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
Contribuyente 52	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
Contribuyente 53	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
Contribuyente 54	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3
Contribuyente 55	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
Contribuyente 56	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	3
Contribuyente 57	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 58	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3
Contribuyente 59	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3
Contribuyente 60	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
Contribuyente 61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 62	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 63	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	2
Contribuyente 64	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1
Contribuyente 65	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	2
Contribuyente 66	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2
Contribuyente 67	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
Contribuyente 68	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
Contribuyente 69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 70	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	2
Contribuyente 71	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
Contribuyente 72	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Contribuyente 73	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5
Contribuyente 74	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4
Contribuyente 75	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2
Contribuyente 76	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4	5
Contribuyente 77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 78	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	3
Contribuyente 79	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
Contribuyente 80	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2

Contribuyente 81	5	3	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5
Contribuyente 82	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
Contribuyente 83	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 84	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4
Contribuyente 85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1
Contribuyente 86	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5
Contribuyente 87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2
Contribuyente 88	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 89	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 90	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
Contribuyente 91	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1
Contribuyente 92	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
Contribuyente 93	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
Contribuyente 94	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4
Contribuyente 95	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
Contribuyente 96	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Contribuyente 97	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
Contribuyente 98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 99	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
Contribuyente 100	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	5	4
Contribuyente 101	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
Contribuyente 102	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2
Contribuyente 103	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5
Contribuyente 104	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 105	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	2	3	4	4	3	4
Contribuyente 106	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
Contribuyente 107	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4
Contribuyente 108	3	3	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	5	5	3
Contribuyente 109	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Contribuyente 110	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
Contribuyente 111	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 112	3	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	3	3	5	3	5	4	5	4	5
Contribuyente 113	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
Contribuyente 114	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2
Contribuyente 115	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
Contribuyente 116	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Contribuyente 117	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5
Contribuyente 118	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
Contribuyente 119	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3
Contribuyente 120	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
Contribuyente 121	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
Contribuyente 122	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
Contribuyente 123	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
Contribuyente 124	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5
Contribuyente 125	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4
Contribuyente 126	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
Contribuyente 127	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
Contribuyente 128	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 129	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 131	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2
Contribuyente 132	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Contribuyente 133	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
Contribuyente 134	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 135	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
Contribuyente 136	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
Contribuyente 137	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
Contribuyente 138	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
Contribuyente 139	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2
Contribuyente 140	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Contribuyente 141	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	1
Contribuyente 142	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
Contribuyente 143	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 144	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
Contribuyente 145	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 146	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
Contribuyente 147	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
Contribuyente 148	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Contribuyente 149	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2
Contribuyente 150	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
Contribuyente 151	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2
Contribuyente 152	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
Contribuyente 153	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
Contribuyente 154	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Contribuyente 155	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
Contribuyente 156	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
Contribuyente 157	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
Contribuyente 158	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Contribuyente 159	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 160	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2
Contribuyente 161	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
Contribuyente 162	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contribuyente 163	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
Contribuyente 164	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
Contribuyente 165	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1
Contribuyente 166	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1
Contribuyente 167	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 168	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Contribuyente 169	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2
Contribuyente 170	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Contribuyente 171	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	





## Anexo 4. Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FERNÁNDEZ SANDOVAL ALFREDO
- 1.2. Grado académico: CPC CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- 1.3. Institución donde labora: SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD
- 1.4. Especialidad del validador: AUDITOR - OCI - ESSALUD
- 1.5. Título de la investigación: "Gerencia Pública y su relación con el valor público de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022"
- 1.6. Autor del instrumento: Ana María Cuentas Figueroa  
Geraldine Alexandra Alarcón Cuentas

#### II. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): Sistema de información

##### 2.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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

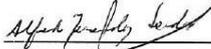
INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.							X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes							X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.							X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.							X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.							X	
PERTINENCIA	El instrumento respnde al momento más oportuno más adecuado							X	
<b>SUBTOTAL</b>								4	45
<b>TOTAL</b>								49	

2.2. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

2.3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 1 de setiembre de 2022

  
**Firma del Experto**  
**DNI: 08030545**

III. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): Calidad de servicio

3.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

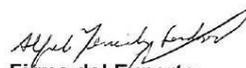
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL					49	

3.2. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

3.3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 1 de setiembre de 2022



Firma del Experto

DNI: 08030545

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: MENDOZA VALVERDE DISELLA DINA
- 1.2. Grado académico: CPC CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- 1.3. Institución donde labora: GERENCIA GENERAL – PODER JUDICIAL
- 1.4. Especialidad del validador: MAG. EN AUDITORÍA CONTABLE Y FINANCIERA
- 1.5. Título de la investigación: "Gerencia Pública y su relación con el valor público de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022"
- 1.6. Autor del instrumento: Ana María Cuentas Figueroa  
Geraldine Alexandra Alarcón Cuentas

### II. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): Sistema de información

#### 2.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.			X		

ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones o indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones o indicadores.					X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado					X	
<b>SUBTOTAL</b>						4	45
<b>TOTAL</b>						49	

2.2. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

2.3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 2 de setiembre de 2022



Firma del Experto

DNI: 09987378

III. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): Calidad de servicio

3.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

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

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL		49				

3.2. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

3.3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 2 de setiembre de 2022



Firma del Experto

DNI: 09987378

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Miraval Contreras Lizet Gladys
- 1.2. Grado académico: CPC Contador Público Colegiado
- 1.3. Institución donde labora: Hospital Carlos Lan Franco la Hoz
- 1.4. Especialidad del validador: Magister en Auditoría Contable y Financiera
- 1.5. Título de la investigación: "Gerencia Pública y su relación con el valor público de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima, 2022"
- 1.6. Autor del instrumento: Ana María Cuentas Figueroa  
Geraldine Alexandra Alarcón Cuentas

### II. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): Sistema de información

#### 2.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores.					X

	de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>					49	

2.2. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

2.3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 2 de setiembre de 2022

  
 Mg. CPC. Lizet G. Miraval Contreras  
 Mat. 29074

**Firma del Experto**

**DNI: 22507498**

III. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): Calidad de servicio

3.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

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

INDICADOR	CRITERIOS	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>		49				

3.2. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

3.3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 2 de setiembre de 2022

  
Mg. CPC. Lizet G. Miraval Contreras  
Mat. 29074

Firma del Experto

DNI: 22507498