



*VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSTGRADO*

TESIS

**LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL
USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO
FISCAL DE UCAYALI – AÑO 2021.**

PRESENTADO POR:

BACH. RIVERA DEL AGUILA, DAVID

Orcid: (0009-0004-0352-1618)

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL**

UCAYALI –PERÚ

2023



**VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSTGRADO**

TÍTULO DE TESIS

**LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL
USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO
FISCAL DE UCAYALI – AÑO 2021.**

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Fortalecimiento de la formación profesional en
conexión al trabajo y el crecimiento socio-económico

ASESOR:

Mg. CHERYL RUIZ BARTRA

Orcid: (0000-0002-1996-1763)

LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO FISCAL DE UCAYALI – AÑO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	12%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	biblat.unam.mx Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

*A Dios, porque en cada momento de mi vida,
guía mi camino.*

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la Universidad Alas Peruanas, de quienes aprendí su enseñanza y consejos de sabiduría durante el transcurso de mis estudios y a quienes participaron en el desarrollo de la presente investigación, con sugerencias y aportes profesionales.

RECONOCIMIENTO

A mis maestros.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	15
1.2.1. <i>DELIMITACIÓN ESPACIAL.....</i>	<i>15</i>
1.2.2. <i>DELIMITACIÓN SOCIAL.</i>	<i>15</i>
1.2.3. <i>DELIMITACIÓN TEMPORAL.....</i>	<i>15</i>
1.2.4. <i>DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....</i>	<i>15</i>
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.	15
1.3.1. <i>PROBLEMA PRINCIPAL.</i>	<i>15</i>
1.3.2. <i>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</i>	<i>15</i>
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1. <i>OBJETIVO GENERAL.....</i>	<i>16</i>
1.4.2. <i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</i>	<i>16</i>
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5.1 <i>JUSTIFICACIÓN.</i>	<i>16</i>
1.5.2 <i>IMPORTANCIA.</i>	<i>18</i>
1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.7. LIMITACION DEL ESTUDIO	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	20
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	20

2.2. BASES TEORICAS O CIENTIFICAS	25
2.2.1 <i>GESTIÓN PÚBLICA</i>	25
LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU DIRECCIÓN.	25
CARACTERÍSTICAS DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA (NGP)	27
2.2.1.1. DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA.	32
2.2.2 <i>CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO</i>	34
BREVE HISTORIA DE LA CALIDAD.	34
TEORÍAS DE LA CALIDAD.	35
LA CALIDAD DE SERVICIO.	37
2.2.2.1. DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	41
2.3. DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS.....	42
CAPÍTULO III.....	50
HIPÓTESIS Y VARIABLES	50
3.1. HIPOTESIS GENERAL.....	50
3.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS.....	50
3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.	51
3.3.1. <i>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</i>	51
3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	52
CAPÍTULO IV	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.	53
4.1.1. <i>TIPO DE INVESTIGACIÓN</i>	53
4.1.2. <i>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</i>	53
4.1.3. <i>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</i>	53
4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	54
4.2.1. <i>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</i>	54
4.2.2. <i>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</i>	54
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	55
4.3.1. <i>POBLACIÓN</i>	55
4.3.2. <i>MUESTRA</i>	55
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
4.4.1. <i>TÉCNICAS</i>	55
4.4.2. <i>INSTRUMENTOS</i>	56
4.4.3. <i>VALIDEZ Y CONFIABILIDAD</i>	56
4.4.3.1. <i>Validez</i> :	56
4.4.3.2. <i>Confiabilidad</i> :.....	57

4.4.4. PLAN DE ANALISIS DE DATOS	58
4.4.5. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
CAPITULO V:	61
RESULTADOS.....	61
5.1. ANALISIS DESCRIPTIVO.....	61
5.1.1. Análisis Descriptivo de la Variable Gestión pública	61
5.1.2. Análisis Descriptivo de la Variable Calidad del servicio al usuario	66
5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.	72
5.2.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	73
5.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA 1	74
5.2.3. HIPÓTESIS ESPECIFICA 2	75
5.2.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	76
5.2.5. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4	77
CAPITULO VI	78
DISCUSION DE RESULTADOS	78
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES.....	82
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	83
ANEXO	87
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	89
ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	90
ANEXO N° 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	93
ANEXO N° 04: TABLA DE VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS.....	98
ANEXO N° 05: DATA PROCESADA.....	99
ANEXO N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO	100
ANEXO N° 07: DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.	101
ANEXO N° 08: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD	102

INDICE DE TABLAS

Tabla 01	Análisis descriptivo de la Dimensión Planeación.....	60
Tabla 02	Análisis descriptivo de la Dimensión Organización.....	61
Tabla 03	Análisis descriptivo de la Dimensión Dirección.....	62
Tabla 04	Análisis descriptivo de la Dimensión Control.....	63
Tabla 05	Análisis descriptivo de la Variable Gestión Pública.....	64
Tabla 06	Análisis descriptivo de la Dimensión Elementos tangibles.....	65
Tabla 07	Análisis descriptivo de la Dimensión Capacidad de respuesta.....	66
Tabla 08	Análisis descriptivo de la Dimensión Fiabilidad.....	67
Tabla 09	Análisis descriptivo de la Dimensión Seguridad.....	68
Tabla 10	Análisis descriptivo de la Dimensión Empatía.....	69
Tabla 11	Análisis descriptivo de la Variable Calidad de Servicio al Usuario.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01	Análisis descriptivo de la Dimensión Planeación.....	60
Figura 02	Análisis descriptivo de la Dimensión Organización.....	61
Figura 03	Análisis descriptivo de la Dimensión Dirección.....	62
Figura 04	Análisis descriptivo de la Dimensión Control.....	63
Figura 05	Análisis descriptivo de la Variable Gestión Pública.....	64
Figura 06	Análisis descriptivo de la Dimensión Elementos tangibles.....	65
Figura 07	Análisis descriptivo de la Dimensión Capacidad de respuesta.....	66
Figura 08	Análisis descriptivo de la Dimensión Fiabilidad.....	67
Figura 09	Análisis descriptivo de la Dimensión Seguridad.....	68
Figura 10	Análisis descriptivo de la Dimensión Empatía.....	69
Figura 11	Análisis descriptivo de la Variable Calidad de Servicio al Usuario.....	70

RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021. El tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, el enfoque cuantitativo, el método de investigación hipotético – deductivo y el diseño de la investigación descriptivo, no experimental, técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el presente trabajo de investigación es considerado como una investigación descriptiva correlacional, debido a los alcances prácticos, descriptivo, sustentados por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información, donde se ha considerado los aportes e investigaciones de diferentes personalidades que han facilitado la asimilación del tema investigado. La población esta compuesta por 40 trabajadores y 40 usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021, El tipo de muestreo es no probabilístico intencional a criterio del autor, de esta forma la muestra de estudio estuvo conformada por 40 trabajadores y 40 usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021. Los resultados del trabajo presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman fue de 0.812** significa que existe una Correlación positiva alta entre las variables, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.000$, que es $< 0,05$, se concluyó que La Gestión pública se relaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

Palabras claves: La Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine the level of relationship between public management and the quality of user service in the Public Ministry Fiscal District of Ucayali - Year 2021. The type of investigation was basic, the level of investigation was descriptive correlational, the quantitative approach, the hypothetical-deductive research method and the descriptive, non-experimental research design, the technique used in this research was the survey and the instrument was the questionnaire, the present research work is considered as a research descriptive correlational, due to the practical scopes, descriptive, supported by standards and technical instruments for collecting information, where the contributions and research of different personalities that have facilitated the assimilation of the investigated topic have been considered. The population is made up of 40 workers and 40 users of the Public Ministry Fiscal District of Ucayali - Year 2021, The type of sampling is intentional non-probabilistic at the author's discretion, in this way the study sample will be made up of 40 workers and 40 users of the Public Ministry of the Fiscal District of Ucayali - Year 2021. The results of the work present the statistics regarding the degree of correlation between the variables determined by Spearman's Rho is 0.812 ** it means that there is a high positive correlation between the variables, thus Likewise, according to the bilateral significance of $p = 0.000$, which is <0.05 , it was concluded that Public Management is related to the Quality of the service to the user in the Public Ministry Fiscal District of Ucayali - Year 2021

Keywords: Public Management and User Service Quality.

INTRODUCCIÓN

La gestión pública es una gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido. Se considera la gestión como práctica y como disciplina, con particular atención al papel de la economía y la calidad del servicio al usuario y la amplitud de la discrepancia que existe entre las expectativas del usuario y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad según (Berry et al, 1993), la gestión pública cazadores del talento son instituciones que buscan personal altamente calificados para la cual poseen amplios conocimientos del mercado laboral cuentan con una amplia base de datos del personal y una extensa serie de contactos.

Surge la pregunta de investigación al momento de querer conocer y medir la calidad de servicio prestada por estas instituciones, lo cual da pie a la realización a este estudio como es la gestión pública y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año. 2021.

La información para llevar a cabo este estudio se representó de la siguiente manera.

Capítulo I, se desarrolló la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, problemas de investigación, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación, factibilidad de la investigación, limitaciones del estudio.

Capítulo II, se presenta el marco teórico conceptual así mismo los antecedentes del problema, las bases teóricas o científicas y la definición de términos básicos.

Capítulo III, se presenta la hipótesis y las variables a si mismo el cuadro de operacionalización de las variables.

Capítulo IV, se presenta la metodología que se utilizó en el estudio que dan el tipo de investigación, nivel de investigación, métodos y diseño de investigación, población y muestra así mismo las técnicas e instrumentos a utilizar, la validez y confiabilidad procesamiento y análisis de datos y la ética de la investigación.

Capítulo V, se ofrece la el análisis descriptivo y el análisis inferencial.

Capítulo VI, se presentan las conclusiones, recomendaciones y las fuentes de información.

El autor.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

En el proceso de globalización del sistema económico mundial ha traído como consecuencia que las instituciones reorienten su interés hacia la excelencia en la calidad de sus servicios dada a la necesidad que tienen de competir para obtener y mantenerse dentro del mercado mundial.

En el escenario nacional muchas instituciones públicas, están inmersa en esta dinámica en la que se extienden para la excelencia en la calidad es factor competitivo pero un gran numero están siendo afectado por la deficiencia cultural que posee sus organizaciones en cuanto a patrones de calidad y rendimiento, desconociendo el escenario mundial, resultado de ignorar las tendencias del mercado y su segmento natural logrando con ello entorpecer su crecimiento, permanencia.

Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al usuario con un valor adicional a los productos tangibles, mientras que la esencia misma de las instituciones de servicio.

Más que hablar de calidad en el servicio se debe hacer alusión a la cultura de servicio, en las que están inmersos los usuarios externos e internos; se hacen necesario concientizar que el servicio es el resultado final de los esfuerzos de todas las áreas de la organización y no solo del esfuerzo del personal del contacto con el cliente final (Según Víctor Quijano, 2003).

El Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021, en el presente año 2021, en el mes de Marzo, se viene brindando la atención al usuario a una cantidad de 30 a 40 personas diariamente, Por otro lado la necesidad de una mejor programación de Formación Profesional, roles de atención de los administrativos es decir; un mejor mecanismo de gestión en el personal administrativo que deben ser guiados por sus encargados de áreas que serán ellos los que brinden la Planificación, Dirección, Organización y Control los procesos que se lleven dentro del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali, para lograr la visión, mantener la misión y cumplir los objetivos para ello es necesario crear mecanismos y/o herramientas que ayuden a resolver los diversos problemas que se están presentando actualmente, se pudo observar las deficiencias que existen en cuanto el desempeño del personal y falta de control que existe en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali. Uno de los mayores problemas en el ámbito administrativo es el desconocimiento de las verdaderas funciones de cada uno de los trabajadores (Usuario interno) generando el descuido de sus verdaderas labores; esto también trae consigo, acumulación de las funciones, estrés, entre otros.

En este estudio se dió significado a la calidad de servicio del usuario defendiéndola como la función de la discrepancia entre las expectativas del usuario, sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre los que efectivamente les fueron prestados por la institución. Es decir, la relación que se hace al usuario sobre el servicio como resultado de comparar entre lo ofertado y lo recibido.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.

La investigación se desarrolló en el ámbito territorial del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali, ubicado en la provincia de coronel Portillo y departamento de Ucayali, Año 2021.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL.

La investigación involucró a los trabajadores y usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL.

La investigación se ejecutó de la siguiente forma:

- Comprende el desarrollo de la tesis de maestría hasta su aprobación emitida por el jurado. Iniciado el 09/06/2021 y concluido el 23-09.21.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.

Esta investigación se fundamenta en la bibliografía científica, tales como conceptos, clasificación, características que se reflejaron en el marco teórico y sus variables, Gestión pública y Calidad del servicio al usuario.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.

¿Cuál es el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021 ?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

¿Cuál es el nivel de relación entre la Planeación y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre la Dirección y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre la Organización y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre el Control y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Describir el nivel de relación entre la Planeación y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

Identificar el nivel de relación entre la Dirección y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

Establecer el nivel de relación entre la Organización y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

Precisar el nivel de relación entre el Control y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente estudio se justifica porque permitió Determinar el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021, logrando describir y determinar los problemas de la

Gestión pública. Este trabajo beneficiará posteriores trabajos de investigación en referencia a este tema, como también brindar información de la constante necesidad que existe en el manejo adecuado de la Calidad del servicio al usuario.

La justificación teórica se hace cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados, hacer epistemología del conocimiento existente o cuando se busca mostrar las soluciones de un modelo. **Según** Bernal, César A. (2010).

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

De acuerdo con los objetivos del estudio, los resultados nos permitieron encontrar soluciones concretas a los problemas que se dan en la Gestión pública, como también la posibilidad de proponer alternativas de solución para el manejo adecuado de la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

La justificación práctica, se debe de hacer cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. **Según** Bernal, César A. (2010).

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Puesto que se aplicara el enfoque cuantitativo para diseñar el perfil metodológico de la tesis, que respaldara el proceso de la descripción del problema, la revisión de la literatura relacionada a la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario, con ello el presente trabajo por ser de tipo básica de alcance correlacional, se diseñaran técnicas y se aplicaran instrumentos de medición válidos y confiables, que logran responder a la hipótesis y a partir de ello generar conclusiones; de esta manera aportar y ser fuente de información a otras investigaciones similares a este estudio.

La justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. **Según** Bernal, César A. (2010).

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El desarrollo de la presente investigación es importante desde el punto de vista social, porque va a permitir dar aportes a las instituciones en cuanto a la Gestión pública ya que este cumple una función muy importante para conseguir la Calidad del servicio al usuario por medio de los objetivos estratégicos de las instituciones y de esta manera mejorar su eficiencia y efectividad. Toda institución es una organización humana, está compuesta por personas, y su éxito o fracaso es fruto del esfuerzo de los seres humanos que la componen, de manera tal que este forme parte del engranaje del desarrollo social y económico del país.

La justificación social se definen los aportes que el trabajo de tesis ofrece para la solución de las demandas de la sociedad, presentes y futuras, para ser fuente de una mejor calidad de vida en su zona de influencia. **Según Chavarría p (2000).**

1.5.2 IMPORTANCIA.

La presente investigación, tiene importancia ya que proveerá información objetiva y actualizada sobre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021, y por lo que puede llenar vacíos en el conocimiento de la realidad de los futuras investigaciones relacionadas con La gestión pública y la calidad de servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021. **Según Chiavenato (1999).**

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La factibilidad tiene que ver en primer lugar con la posibilidad de asumir la carga económica que pueda representar la investigación y en segundo lugar con la verificación de disponer de los recursos mínimos necesarios para asumir las actividades propias del estudio en el tiempo previsto. La investigación fue factible en la medida que dispusimos de la capacidad necesaria para llevarlo a cabo y pudimos superar los inconvenientes potenciales que implicó su realización. **Según Caracas, (2004).**

Para que el estudio sea viable se circunscribió la población o universo de 40 trabajadores y 40 usuarios. Con esto la investigación fue factible ya que se contó con los recursos financieros, materiales y recursos humanos para llevarla a cabo.

1.7. LIMITACION DEL ESTUDIO

Según Osorio, R. (2019),

En el tiempo, El informe necesita tiempo, porque existió compromiso de recoger información en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021 y solicitar información sobre el Gestión pública y Calidad del servicio al usuario de la Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.

De recursos, El recurso que se designa para el análisis estadístico, encuestadores, será financiado por el tesista.

De información, El informe necesita información de libros, blogs y páginas web de muy buena reputación para que tenga credibilidad en los párrafos emitidos en nuestra investigación.

No se tuvo limitaciones para realizar la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Campos. (2011), Desarrollaron una investigación en la ciudad de Ibarra – Ecuador, titulada Incidencia de la gestión pública de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Se desarrolla una investigación propositiva descriptiva. Es propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado. Descriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la observación y la encuesta para la obtención de la información. Teniendo como conclusiones: (1). Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta. (2). La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. (3). No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento. (4). Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.

Mendoza, A. (2019). La Gestión Pública en Facultades Académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Santa Cruz, Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, (artículo científico). El tipo es transversal y descriptiva, el diseño no experimental, población estuvo concentrada en las facultades académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, la muestra estuvo comprendida por 205 funcionarios la técnica encuesta, el instrumento el cuestionario, las conclusiones; se puede concluir que gran parte de los evaluados consideran que la gestión administrativa, como también los procedimientos y procesos de la documentación actualizados y la rapidez y prontitud que se le aplica a los diferentes trámites dentro las facultades académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno son insuficientes, y cuando se exterioriza algún problema administrativo y/o organizacional el recurso que se le propone para solución es regular.

Rojas. J. (2019). Modelo de calidad de servicio al usuario como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad, (tesis de maestría). Universidad de Chile. Chile. Se cuenta con un tipo de investigación aplicada, de forma descriptiva, con análisis cuantitativo, diseño no experimental, con corte trasversal, la población considerada era de 340 usuarios, muestreo probabilístico, los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios y la técnica utilizada fueron las encuestas, las conclusiones determinadas arrojan un resultado bastante aceptable, por lo que el modelo planteado ayudará a las demás entidades a mantener la confianza en los resultados que se desea obtener, siendo este que se encuentra en satisfacción del ciudadano bastante alto por la atención brindada por la parte administrativa de la entidad.

Basantes, S (2018). Modelo de gestión pública y la calidad en el servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, (artículo científico). Se cuenta con un tipo de Investigación Exploratoria, Descriptiva, Correlacional, con diseño no experimental, cuya población es de 8520 usuarios, se cuenta con muestra de 426 usuarios que visitan por diferentes trámites, como instrumentos se cuenta con el cuestionario y la guía de entrevista, la técnica empleada fueron la encuesta, entrevista y la observación, las conclusiones a las

que llegó el autor fue que los usuarios manifiestan que el servicio y la atención que obtuvieron fue regular por lo que se difiere que la atención y buen trato al ciudadano no es la más adecuada por lo que los administradores de la empresa y sus orientadores no están cumpliendo a cabalidad sus funciones, repercutiendo en la insatisfacción del usuario.

Gonzales (2016), realizó la investigación titulada “La Gestión Pública y la calidad de servicio en la Municipalidad de Calama” – Chile 2015, análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad” en la facultada de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial en la universidad de Chile, planteó como objetivo de investigación Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad de servicio al usuario, de los ciudadanos que acuden a los servicios que entrega la Municipalidad, de modo que apoye la Gestión Pública del municipio. La metodología que se utilizó en la presente investigación es tipo descriptivo, estableció una muestra de 35 usuarios de los distintos servicios y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta. Donde se llegó a la siguiente conclusión: Incapacidad compartida, entre el Estado de Chile y los municipios, de delinear e implementar aspectos estratégicos en la Gestión local, referente a la mejora de los servicios y respecto a la misión de satisfacer a los Ciudadanos de las comunidades.

ANTECEDENTES NACIONALES.

Calero, (2015). En la tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración titulada Gestión Pública y calidad de los servicios al usuario en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015, desarrollada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, tuvo como objetivo central demostrar que la Gestión Pública influye en la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015 aplicando dentro de su metodología el diseño de investigación no experimental y transversa, contó con una población muestral de 65 empleados entre administrativos, operarios, servidores y nombrados empleando así la técnica de entrevista, encuesta y cuestionario, llegando a la conclusión que las dos variables de estudios, la gestión pública y la calidad de servicio al usuario se complementan lo cual

es un gran aporte a la gestión de la institución edil por lo que puede ser el inicio de aportes futuros a dicha institución.

Barrutia. (2015) desarrolló una investigación en Perú titulada Relación entre la gestión pública y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015 cuyo objetivo principal fue establecer una relación entre la gestión pública y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 80 trabajadores, seleccionados por muestreo aleatorio simple. Para comparar con la calidad del servicio prestado, se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado al mismo número de usuarios (un usuario por cada trabajador). Entre las conclusiones planteadas se encuentran, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,748$) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión Pública por parte del personal encargado de la atención al público y la percepción de la Calidad del Servicio de un usuario, la dimensión planeación de la variable Gestión Pública tuvo una buena correlación con la Calidad de Servicio al usuario ($R = 0,596$), aunque no alcanzó el valor mínimo para ser considerada alta en el estudio ($R = \geq 0,6$). Esta dimensión fue la que presentó el menor coeficiente de correlación; la dimensión organización de la variable Gestión Pública evidenció una correlación alta con la Calidad de Servicio al usuario ($R = 0,701$), siendo la dimensión que mayor coeficiente de correlación obtuvo. Las dimensiones restantes, dirección y control, presentaron también una correlación alta con la Calidad de Servicio al usuario ($R = 0,658$ y $R = 0,646$, respectivamente). El análisis de las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables en estudio evidencia que las dimensiones empatía y los aspectos tangibles de la Calidad de Servicio al usuario tienen una casi nula correlación con las distintas variables de la Gestión Pública ($R < 0,4$).

Ñañez, O. (2017). Gestión pública en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016, Azángaro y Chocos – Lima, 2016, (artículo científico), Universidad César Vallejo. Lima. Contamos con una indagación de tipo básica, diseño no experimental, investigación transversal descriptivo comparativo y de enfoque cuantitativo; la población está conformada por trabajadores de las municipalidades entre Azángaro y

Chocos – Lima, se cuenta con muestra del tipo censal, describiendo su composición y análisis en dos tipos de fuentes, las mismas que se encuentran constituida por colabores institucionales en número de 32 de cada una de las entidades, se empleó la encuesta como técnica de investigación y los instrumentos fueron los cuestionarios. se concluye que entre ambas municipalidades hay evidencia de grandes diferencias respecto a la gestión administrativa, lo que quiere decir que nuestro problema es del orden direccional, pero llama la atención que los documentos de gestión respecto al orden planeación existe correlación.

Morales y Tarazona (2015). Gestión administrativa y calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Distrital de Churubamba – periodo 2015, (artículo científico), Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Se cuenta investigación aplicada, porque el diseño fue correlacional, la población en estudio data de 630 usuarios de la Municipalidad Distrital de Churubamba, la muestra, se empleó muestreo no probabilístico, técnicas empleadas fueron la encuesta, observación directa y los cuestionarios y las observaciones se emplearon como instrumentos; concluyendo en lo siguiente: La eficacia y la eficiencia de los trabajadores en la entidad y la satisfacción del usuario se debe a que el documento de gestión en el orden de planificación es de vital importancia, por tanto los resultados son positivos en la Municipalidad Distrital de Churubamba.

Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018, (artículo científico). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. El tipo de investigación fue aplicada, diseño transversal, como población se cuenta con 40 colaboradores que forman parte de la Municipalidad Distrital de Chancay, la muestra se constituyó por el total de la población, como técnica empleada se tiene la encuesta y los instrumentos aplicados fue el cuestionario; la investigación concluye que en la Municipalidad Distrital de Chancay se está brindando un servicio de calidad regular y que estos debe mejorarse por el bienestar y salubridad del ciudadano, pues ven con buenos ojos la gestión que se está desarrollando en bienestar del mismo pueblo.

2.2. BASES TEORICAS O CIENTIFICAS

2.2.1 GESTIÓN PÚBLICA

La Gestión Pública es el conjunto de acciones mediante la cual las entidades públicas tienden a lograr sus objetivos y metas, los que están relacionados con las políticas gubernamentales que son establecidas mediante el Poder Ejecutivo. (Ortiz, 2018)

LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU DIRECCIÓN.

Meta La meta de la Nueva Gestión Pública es la de modificar la administración pública de tal manera que aún no sea una empresa, pero que se vuelva más empresarial. La administración pública, como prestador de servicios para los ciudadanos, no podrá librarse de la responsabilidad de prestar servicios eficientes y efectivos dentro de la economía, sin embargo, tampoco mostrará una orientación hacia la generación de utilidades, como es la obligación indispensable de una institución que quiere mantenerse competitiva dentro del mercado. Que esta no es una meta inalcanzable, lo han demostrado experiencias adquiridas en otros países (Suecia, Holanda, Nueva Zelanda, Estados Unidos, Gran Bretaña, etc.), que durante años han sido sometidos a reformas, que a su vez están cobrando más importancia en otras partes del mundo, así como en América Latina.

Otras administraciones Benchmarking Decisiones presupuestales Definición de productos calidad, cantidad, precio Controlling Parlamento Administración Gestión contractual Presupuesto de áreas especializadas Informe de controlling Contratos Producción o adquisición de productos Responsabilidad total descentralizada Gestión de calidad Ofertantes del sector privado Votos Servicio, mercadotecnia Ciudadano, elector, cliente. Los motivos que hacen interesante la Nueva Gestión Pública, para la política y la administración son muy diversos y más bien difusos: la administración espera lograr con ella más autonomía y una disminución de la burocracia; los políticos de economía y finanzas desean sanear de esta manera rápidamente la economía doméstica; los gobiernos y algunos parlamentos esperan más y nuevas posibilidades de dirección. Muchos políticos temen que el gobierno y la administración se quieran librar mediante los presupuestos globales de la

obligación de justificarse y de esta manera retirarle al parlamento la competencia de decisión a través de presupuestos insignificantes. Los encargados del cumplimiento de prestaciones de servicios se desalientan cuando surgen recortes presupuestales, consecuencia de la comparación entre el rendimiento y el costo (benchmarking). Los indicadores de rendimiento son declarados como insuficientes o todo el asunto es definido como aberración económica errada o como una ofensa a la gestión profesional de la administración. La evaluación del desempeño de un cargo requiere, en el caso concreto, de una respuesta a las siguientes preguntas: • ¿Cuáles son las metas que deberán cubrir las necesidades (outcome)? • ¿Qué prestaciones cubren estas necesidades (output)? • ¿Quién cubrirá las necesidades? • ¿Cuántos recursos públicos deberán ser destinados para este efecto? En la administración pública se le da una mayor importancia a los estudios de comparación de la prestación de servicios con los costos, cuanto más trabaje ésta bajo condiciones que se rigen dentro de un marco similar al monopólico. De esta manera el cliente no podrá elegir la escuela, las empresas de eliminación de residuales o a la policía... Debido a la frecuente su cobertura de costos, el sistema no es controlado por los derechos o precios en del mercado. Adicionalmente a los costos, el outcome, output, etc. deberá ser calculado cuidadosamente, lo cual con frecuencia ocasiona fuertes controversias sobre la medición y su calidad. Por consiguiente, el aseguramiento de calidad dentro del ámbito público cobra aún más importancia, aunque a veces pueda ser más complejo que en empresas privadas. Se deberán llevar a cabo evaluaciones extensas y costosas. Son investigaciones amplias y metódicas sobre los efectos posibles o alcanzados de estas medidas.

La implementación de la Nueva Gestión Pública sólo deberá intentarse cuando exista una masa crítica lo suficientemente numerosa de promotores de una reforma. Estos promotores deberán ubicarse en la administración y en la política. En la ciudadanía existe generalmente tanta crítica al débil rendimiento de la administración, que no es de esperar que aquí exista resistencia. Sin embargo, la reforma deberá ser apoyada de forma eficiente dentro del ámbito público, para que especialmente aquellos ciudadanos puedan ejercer presión sobre los políticos y sobre la administración, para poder concluir exitosamente el proceso de reforma. Tiene que quedar claro que una reestructuración de este tipo tiene su precio; pero

que, sin embargo, los ahorros provenientes de la reforma refinanciarán fácilmente esa inversión. Antes de poder llevar a cabo las medidas de la Nueva Gestión Pública, se deberán crear ciertas condiciones previas, que por un lado son las delimitaciones de responsabilidades entre la unidad estratégica y operativa (política y administración) y por el otro lado el equipamiento descentralizado de recursos. i) Delimitación de responsabilidades. Como ya se había mencionado anteriormente, se trata de establecer el “qué” y el “cómo”. Aquí, el plan estratégico determina lo que la administración deberá proveer. Por ejemplo, este plano desea que mejore la imagen de la ciudad, que las áreas verdes estén cuidadas y que se cuiden y planten más árboles. Para cumplir con esta meta, el plan estratégico establecerá el alcance y la calidad. Adicionalmente determinará la frecuencia con la que las áreas verdes serán limpiadas, regadas y el pasto será podado. La unidad operativa, que es la administración, calculará el costo requerido para poder realizar este trabajo. En este sentido realizará una oferta al plano estratégico en forma de una requisición financiera. Si éste otorga su consentimiento, se celebrará un acuerdo. Si en cambio no acepta y opina que el presupuesto es demasiado elevado, existen varias posibilidades para llegar a un acuerdo: puede reducir los requerimientos de calidad o puede solicitar a la administración que busque presupuestos comparativos y, de ser necesario, solicitar a la administración que no realice ella el trabajo, sino contratar a proveedores particulares para que lleven a cabo dicha tarea. Este asunto también puede terminar de tal manera, que el plano estratégico decida proporcionar al plano operativo más recursos financieros para que pueda aceptar la oferta inicial de la administración. Empero, el plano operativo siempre permanecerá como parte decisiva de un acuerdo cuando exista la duda de cómo será realizado un servicio.

CARACTERÍSTICAS DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA (NGP)

Los componentes intelectuales de la Nueva Gestión Pública (NGP) se hallan a la base de numerosas propuestas de reforma del sector público propagadas durante las dos últimas décadas. Derivadas de ellos, las características o doctrinas de la NGP se han explicado en mayor medida, aunque se han tendido a plantear desde un plano meramente descriptivo, como recetas o propuestas cerradas, dejando a un lado su potencial analítico para reflexionar sobre las últimas transformaciones en las

Administraciones Públicas. No obstante, proporcionan claves para un análisis de la NGP y, en ese sentido, también ofrecen una posibilidad para concretar las propuestas asociadas al Gobierno Electrónico.

El enfoque de la NGP ha generado diferentes aproximaciones, sin embargo, la mayoría de ellas se han quedado en un carácter descriptivo o normativo. Hay listas con tipos de características generales, conclusiones teóricas sobre sus componentes intelectuales, listas con tipos de cosas para hacer y envoltorios para todas ellas. En ese nivel de análisis, a pesar de lo reciente del movimiento, ya se puede hacer una clasificación, básicamente, de dos tipos de materiales de referencia sobre la NGP, por un lado, materiales promocionales o documentos de carácter propagandístico sobre las reformas de gestión pública, es decir, mirar lo que estamos. Por otra parte, los materiales guía o documentos de carácter orientador sobre las reformas de gestión pública, es decir, la idea central es cómo hacerlo.

Respecto del primer grupo de materiales sobre NGP, se considera que los gobiernos producen libros blancos, agendas de reforma, pronunciamientos, en los que intentan convencer a las legislaturas, los medios de comunicación, al público, y a los empleados públicos mismos, de que sus reformas son significativas, bien intencionadas y tienen probabilidades de producir una variedad de mejoras. Se trata, fundamentalmente, de documentos promocionales para intentar persuadir, de manera que muchas veces sitúan la retórica favorable a los cambios por encima de la autocrítica.

Dentro del segundo grupo de trabajos sobre la NGP hay que indicar que los consultores y otros asesores proporcionan al mismo tiempo trabajos promocionales y sobre 'cómo hacerlo', a menudo venden sus herramientas (reingeniería, gestión de la calidad total, 'benchmarking', o cualquiera otra) y últimamente están vendiendo sus servicios a gobiernos, agencias públicas, y empresas. Las guías sobre 'cómo hacerlo' tienen más los pies en la tierra que los brillantes informes oficiales y libros blancos, pero ellos también (necesaria y comprensiblemente) asumen que el éxito es posible y que, si el personal sigue los buenos consejos, los objetivos promulgados oficialmente serán alcanzados. En este caso, se trata de documentos, artículos y

libros que presentan recetarios normativos, cuando no meras traslaciones miméticas procedentes de la gestión privada, sin la menor intención de producir conocimiento para elaborar un análisis explicativo sobre lo que está sucediendo en el sector público.

Estos materiales sobre la NGP habrían servido para guiar los resultados esperados por el Gobierno Electrónico. Se parte del hecho de que la propia incorporación de las TIC en las Administraciones Públicas es una de las características normativas propuestas por algunos de los materiales guía o promocionales. En todo caso, han sido muy numerosas las doctrinas de índole normativa que han intentado guiar esos procesos de cambio en las Administraciones Públicas, así como de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos. Sin embargo, sólo algunas sintetizan los rasgos que han guiado a las organizaciones reformadas del sector público bajo el auspicio teórico de la NGP, y a través de los cuales se podrían describir muchos de los proyectos de Gobierno Electrónico. Algunas de esas doctrinas serían las siguientes:

- Separación política/administración, decisión/gestión o gestión directa profesional (hands-on) en el sector público y en los puestos superiores. Ello supone un control activo, visible, discrecional por personas identificables en el ápice estratégico (free to manage). Esta doctrina se conecta con la rendición de cuentas, que requiere una clara asignación de responsabilidades por las acciones, y no una difusión del poder. Además, sustituye al énfasis enorme en las habilidades para las políticas y reglas, y no en la gestión activa.
- Evaluación del rendimiento o estándares explícitos y medidas de rendimiento. Implica una definición de metas, objetivos, indicadores de éxito, preferiblemente expresados en términos cuantitativos, especialmente para los servicios profesionales. La rendición de cuentas requiere un claro establecimiento de metas, la eficiencia requiere una observancia estricta de los objetivos. Este planteamiento sustituye a la proliferación de normas y estándares cualitativos e implícitos.

- Orientación a los resultados o mayor énfasis en el control de los productos (outputs). Supone una asignación de recursos y recompensas ligadas a la medida del rendimiento y una ruptura de la gestión de personal centralizada y a la medida de la burocracia. Se adivina una necesidad de acentuar los resultados sobre los procesos, sustituyendo el énfasis en el procedimiento y el control.
- Agencialización o salto hacia la desagregación de unidades en el sector público. Esta doctrina implica una ruptura de antiguas unidades monolíticas, como consecuencia de la necesidad de crear unidades gestionables, separar intereses de provisión y producción, ganar ventajas de eficiencia en el uso de acuerdos de contrato o franquicia dentro y fuera del sector público. En ese sentido se opone a creer que el sector público debe ser uniforme e incluso para ser controlable, sin que el control se quede corto ni sea redundante.
- Competencia o transformación hacia una mayor competición en el sector público. Esta característica lleva a un movimiento hacia contratos a plazo y procedimientos de oferta, promoviendo la rivalidad como la llave para reducir costes y mejorar estándares, de manera que la flexibilidad, la independencia y las transacciones de bajo coste requieren contratos de personal poco especificados y provision ilimitada (open ended).
- Privatización/externalización o énfasis en prácticas de gestión del sector privado. Supone, por ejemplo, un desplazamiento del estilo militar (military-style) de la ética del servicio público o una mayor flexibilidad en las recompensas. En ese sentido, supone una sustitución del énfasis en la ética del sector público, la contratación y pagas fijas, el modelo de empresario fijo, una estructura de recursos humanos fija, o puestos de trabajo de por vida.

Además, si las anteriores son características de Administraciones Públicas individuales dentro de sectores públicos reformados bajo la influencia de la

NGP, a su vez, habría que insistir en que mostrarían un enfoque distintivo en su trabajo, entendidas de una forma más amplia. Así, el sector público:

1. Timonea, no rema (steer, not row); significa más atención a la estrategia y menos al cumplimiento.
2. Actúa de manera estratégica.
3. Busca usar mecanismos de mercado donde es posible, o bien a la manera de cuasi-mercados, para introducir competencia entre proveedores públicos, o bien externalizando o privatizando servicios.
4. Busca partenariados inter organizativos, dentro del propio sector público, o con el sector privado, sea con o sin ánimo de lucro.

A la luz de las doctrinas o características de la NGP, el Gobierno Electrónico supone una nueva vía para entender cómo las Administraciones Públicas están rediseñando su organización y procedimientos, de manera que se puedan adecuar a un nuevo modelo de acción en el que el potencial de la información desempeña un papel central para la mejora de los servicios públicos.

La incorporación de las doctrinas de la NGP para la explicación del Gobierno Electrónico tiene un claro potencial en diferentes ámbitos. Si se plantean reformas vinculadas a la descentralización, con personal de línea capacitado para ser flexible e innovador, el Gobierno Electrónico se habría de centrar en el apoyo para el proceso de elaboración de las políticas públicas en ámbitos descentralizados y crear nuevos flujos de información que incorporasen esos ámbitos. Si se entienden reformas asociadas a la utilización de técnicas de gestión procedentes del sector privado, el Gobierno Electrónico debería atender la provisión de la información necesaria para el establecimiento de relaciones de mercado con proveedores públicos o privados, además de considerar la manera de conducir nuevas formas de servicios públicos. O si se plantean vías para mejorar la gestión de los recursos, el Gobierno Electrónico podría generar un mejor

rendimiento de la información para distribuirlo a los decisores públicos, proveyendo así un control más efectivo sobre los recursos.

En suma, la implementación del Gobierno Electrónico a la luz de las características de la NGP implica la necesidad de transformaciones en la gestión y organización de las Administraciones Públicas. El Gobierno Electrónico permite que la organización se fundamente en el flujo de información más que en la jerarquía, implica operaciones racionalizadas y menos operadores intermedios o de base. Además, la flexibilidad organizativa genera una ruptura de las fronteras organizativas, de cara a que los clientes no tengan que ser necesariamente conscientes de los límites precisos entre diferentes departamentos dado el enfoque hacia la prestación de servicios. En todo caso, lo interesante es que tales transformaciones tienen una vinculación con las doctrinas de la NGP, aunque sólo se especifiquen de forma descriptiva.

Se podría plantear el Gobierno Electrónico dentro de un proceso de reformas, de carácter cuasi-cronológico, y basado en los resultados esperados para una mejora interna capaz de repercutir en la prestación de servicios al público. En efecto, la incorporación de las doctrinas de la NGP se haría en varios momentos diferenciados dentro de las pautas específicas marcadas por el Gobierno Electrónico.

2.2.1.1. DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA.

Según Ortiz (2018), las gestiones gubernamentales nacionales y locales puedan ofrecer bienes y servicios públicos que generen un impacto ya sea positiva o negativamente para los ciudadanos. Esto supone que todo ciudadano y ciudadana tienen el derecho a recibir servicios de calidad durante la realización de un trámite o solicitar algún servicio estatal. Es por ello que la Gestión Administrativa, como parte de la Gestión Pública, juega un papel importante en la calidad de servicio a los usuarios.

Según Mendoza Briones (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Dimensión 1. Planeación:

Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos. Es en esta función administrativa se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como: - Aclarar, amplificar y determinar los objetivos. - Pronosticar. - Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo. - Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos. - Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo. Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño. - Anticipar los posibles problemas futuros. - Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

Dimensión 2. Organización:

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. La función administrativa que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como: - Determinar las obligaciones operativas para cada cargo. - Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas. - Describir los requisitos mínimos de cada cargo. - Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado. - Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas.

Dimensión 3. Dirección:

La dirección como proceso es un aspecto muy importante para el desarrollo de las organizaciones, porque esto trae como consecuencia el comportamiento del recurso humano de la empresa. Exige un alto nivel de liderazgo de quienes dirigen la empresa, requiere el establecimiento de un sistema de comunicación que permita a los colaboradores trabajar en equipo, al coordinar todos sus esfuerzos y contribuir eficazmente al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Dimensión 4. Control:

El control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización.

2.2.2 CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO

Señala que el nivel en que se cumplen con las necesidades que demande el usuario respecto al producto o servicio son factores claves de éxito y están clasificados en: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.. (Riveros, 2007)

BREVE HISTORIA DE LA CALIDAD.

Se aceleró el paso con una larga procesión de actividades nuevas e ideas que surgieron con arreglo cautivador de nombres: control de la calidad, planeación de la calidad, mejoramiento continuo de la calidad, prevención de defectos, control estadístico de proceso, ingeniería de confiabilidad, análisis de costo de la calidad, cero defectos, control total calidad, certificación del proveedor, círculos de calidad,

auditoria de la calidad, aseguramiento de la calidad función despliegue de calidad, métodos de Taguchi, comparación competitiva. (Gryna, Chua, & Defeo, 2007).

Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron dos corrientes importantes que han tenido un profundo impacto en la calidad.

La primera corriente es la evolución japonesa de la calidad. Antes de la segunda guerra mundial la calidad de los productos se percibía, en todo el mundo como muy mala. Al hablar de artículos japoneses era sinónimo de mala calidad, claro esto era antes de la segunda guerra mundial.

Los japoneses tuvieron que implementar pasos para ayudar a mejorar la calidad y vender sus productos:

- a) La alta administración se hizo cargo personalmente de llevar a cabo los cambios.
- b) Todos los niveles y funciones recibían entrenamiento en las disciplinas de calidad.
- c) Los proyectos de mejoramiento de la calidad se pusieron en marcha como un proceso continuo a un paso revolucionario.

La segunda corriente fue el realce que se dio a la calidad del producto en la mente del público, varias tendencias convergieron en este énfasis: los casos de demanda sobre el producto, la preocupación sobre el medio ambiente, algunos desastres enormes y otros casi desastres, la presión de las organizaciones de consumidores y la conciencia del papel de la calidad en el comercio, las armas y otras áreas de competencia internacional. (Gryna, Chua, & Defeo, 2007).

Estas dos corrientes importantes, combinadas con otras, dieron como resultado para muchas compañías un escenario cambiante en las condiciones de los negocios que caen necesariamente en el parámetro de la calidad.

TEORÍAS DE LA CALIDAD.

- a) Philip Crosby La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es

incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención. (Méndez Rosey, 2013).

Crosby desarrolló los cinco absolutos de la calidad. Estos son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrara, calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
 2. No existe otra cosa como un problema de calidad.
 3. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
 4. La única métrica de actuación es el coste de la calidad.
 5. La única actuación estándar es la de cero defectos.
- b) Edwards Deming, Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pague. La calidad es multidimensional y debe definirse en términos de la satisfacción del cliente. Hay diferentes grados de calidad, dependiendo del cliente. (Mendez Rosey, 2013)
- c) Joseph Juran, La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste libertad después de las deficiencias. (Mendez Rosey, 2013).

Un conjunto de características de una cosa, importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, condición social, civil o jurídica, nobleza, prendas morales, propiedad, clase, cualidad, condición (Colunga, 1995).

Calidad. Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma (Riveros, 2007).

Calidad empieza don la definición de la palabra cliente. Un cliente es cualquiera que se ve afectado por el servicio, producto o el proceso (Gryna, Chua, & Defeo, 2007, pág. 12). La calidad es implícita en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas (Alcalde Pablo, 2007)

Control de calidad. Es el proceso empleado para cumplir los estándares de manera consistente. El proceso de implica observar el desempeño actual, compararlo con algún estándar y luego tomar medidas si el desempeño observado es significativamente diferente al estándar (Gryna, Chua, & Defeo, 2007).

LA CALIDAD DE SERVICIO.

Desde los trabajos pioneros de autores como (Grönroos, 1984), entre otros, la calidad del servicio se ha ido consolidando como un fenómeno ampliamente tratado por los investigadores. La calidad en los servicios se viene considerando uno de los asuntos más importantes en el mundo de los negocios en la actualidad. Además, ha ido adquiriendo un papel preponderante para las organizaciones, ya que se ha convertido en una estrategia que permite satisfacer al cliente y contar con su lealtad. Se realizará una revisión de la literatura relativa al concepto, modelos de análisis y medición de la misma y de las dimensiones que la componen.

Conceptualización de la calidad de servicio:

Las aportaciones de la literatura en lo referente al concepto de calidad del servicio se pueden clasificar atendiendo a tres criterios, concretamente los siguientes:

- a) la calidad del servicio como comparativa entre las expectativas y las percepciones de los clientes.
- b) como actitud/satisfacción de los clientes con los servicios del proveedor
- c) como estrategia competitiva de diferenciación.
- d) La calidad del servicio como comparativa entre las expectativas y las percepciones del cliente En términos generales, (Grönroos, 1984), apunta que la calidad del servicio debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido.

El autor pone el énfasis en el cliente, indicando que la calidad del servicio es un concepto que gira alrededor de la figura del usuario. En la misma línea, se encuentra la definición general aportada por (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994), los autores consideran la calidad del servicio como el grado de discrepancia entre las percepciones y las expectativas del cliente. Por su parte, (Witt & Stewart, 1996), confirman que la calidad del servicio depende de que el servicio siempre coincida con las expectativas de los clientes. En este contexto, una de las primeras conceptualizaciones que se han realizado de la calidad del servicio, basada en (Oliver R. 1980), es la que se ha venido en denominar el paradigma de la disconformidad, es decir, valorar la calidad del servicio percibida como un desajuste entre expectativas y percepciones de resultados. Según el paradigma de la disconformidad, el consumidor realiza después del consumo una comparación entre la percepción sobre los resultados obtenidos del producto y las expectativas creadas previamente. El nivel de satisfacción viene entonces determinado por dicha diferencia o

discrepancia, denominada disconformidad de expectativas. Habrá disconformidad positiva, cuando las percepciones superen las expectativas, disconformidad negativa si los resultados no alcanzan el nivel de expectativas y confirmación o disconformidad nula en el caso de cumplimiento de las expectativas. La satisfacción se da cuando existe disconformidad positiva o confirmación de las expectativas, mientras que la insatisfacción aparece si hay disconformidad negativa. Profundizando en esta perspectiva, (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993), definen el concepto de calidad del servicio a partir de los hallazgos aportados en las sesiones de grupo que hicieron en su investigación. Afirman que todos los grupos entrevistados apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio era igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. En la Figura se indican dos tipos de expectativas del consumidor respecto a la calidad del servicio, el nivel deseado y el nivel "adecuado" (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991). El primero sería equivalente al servicio que el cliente desearía haber recibido y el segundo significaría el que el cliente considera adecuado para satisfacer sus expectativas. Entre ambos niveles de expectativas de servicio existe lo que los autores denominaron zona de tolerancia. Esta zona en un momento estático varía de un cliente a otro, mientras que una perspectiva puede variar para el mismo cliente. Asimismo, cada vez que se vuelva a utilizar el servicio se generan expectativas que modifican la posición que ocupaban las primeras. Cuando el servicio recibido por el usuario está dentro de los parámetros de la zona de tolerancia o supera el nivel deseado, la empresa que presta el servicio se encuentra en una situación de ventaja competitiva, si está por debajo se encontraría en una zona de desventaja competitiva. Reducido Zona de Elevado Tolerancia Adecuado Deseado (Las percepciones caen por debajo del nivel deseado) (Las percepciones caen por encima del nivel deseado) (Las percepciones caen por dentro del nivel deseado) Niveles de expectativas. Niveles de calidad del servicio. Fuente: (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991). A partir de estas aportaciones se puede conceptualizar la calidad del servicio como comparativa entre expectativas y percepciones de los clientes (Grönroos, 1984); (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993); (Santona &

Costa, 2007). Atendiendo a este enfoque, la calidad del servicio se considera el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. La visión que se plantea es que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es "igualar o sobrepasar" las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Luego atendiendo a este enfoque, se puede proponer una definición de la calidad del servicio en forma matemática, desde el punto de vista del paradigma de la disconformidad del siguiente modo: "la calidad del servicio es la diferencia entre el valor del servicio percibido y el valor de las expectativas del cliente", como se observa en la siguiente ecuación.

$$SQ = (VSP - Vec)$$

Dónde: SQ = Calidad del servicio

Vsp = Valor del servicio percibido

Vec = Valor de las expectativas del usuario

Esta ecuación, presentará para el caso de una transacción concreta los siguientes posibles resultados:

♣ [SQ < 0]: en este caso, el resultado es negativo, el cliente ha percibido un nivel de servicio por debajo de sus expectativas y como consecuencia el cliente buscará otras empresas proveedoras alternativas. La empresa se sitúa en la zona de desventaja competitiva.

♣ [SQ > 0]: el resultado es positivo, en este caso el cliente ve superadas sus expectativas, lo que implica un cliente satisfecho, la empresa se sitúa en la zona de ventaja competitiva y de mantener este nivel de servicio, esta estrategia conducirá a la lealtad del cliente.

♣ [SQ = 0]: en este caso se igualan las expectativas del cliente, no se llega a alcanzar la zona de ventaja competitiva. El cliente puede buscar empresas proveedoras alternativas. En contraposición con la visión anterior, (Cronin & Taylor, 1992), defienden que resulta posible definir exclusivamente la calidad del servicio en función de las percepciones sobre su prestación y no a partir de las expectativas.

2.2.2.1. DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Riveros (2007) define muy brevemente estas dimensiones como: los elementos tangibles que acompañan y apoyan el servicio, la fiabilidad o habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa, la capacidad de respuesta o disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido, la seguridad o conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad o confianza y la empatía o atención individualizada que se ofrece a cada usuario.

Para fines de esta investigación, en acuerdo a los postulados del autor, las dimensiones de la calidad del servicio se abordaron a través del estudio de: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

Dimensión 1. Elementos tangibles

Refiere que los elementos tangibles comprenden la apariencia de las instalaciones, equipos utilizados para prestar el servicio, apariencia del personal y materiales de comunicación, en otras palabras, es lo que el cliente percibe como evidencia física del servicio. Esta dimensión incluiría, por ejemplo, el aspecto del personal de contacto con el cliente, la decoración del local, entre otras.

Dimensión 2. Capacidad de respuesta.

La capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. Es la disponibilidad de ayudar a los usuarios. Prestar un servicio al usuario a tiempo en su solicitud sea de preguntas, quejas, problemas u orden de servicio. Para las organizaciones de seguros la sensibilidad del trato hacia el usuario juega un papel clave en la toma de decisiones del que participa o quisiera participar en los planes de seguridad ofrecidos.

Dimensión 3. Fiabilidad.

La fiabilidad es definida como la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización.

Dimensión 4. Seguridad.

En esta dimensión, el usuario coloca en manos de la organización sus problemas y, siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. Es probable que esta dimensión adquiera mayor importancia para aquellos servicios donde los usuarios perciben involucrarse en un gran riesgo o en los cuales se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados, como servicios financieros, seguros, corretaje, médicos y legales.

Dimensión 5. Empatía.

La empatía es tratar a los usuarios como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la organización les brinda a sus usuarios. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los usuarios, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los usuarios quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio.

2.3. DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS.

Selección de Personal: Según (Chiavenato, 2007) la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado, pues la selección busca entre los candidatos reclutados o a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la

eficiencia de la empresa y desempeño del personal, para poder obtener buenos incrementos para la empresa. De esto depende que la organización vaya en el camino a crecer o a desaparecer.

Experiencia laboral: Según (Alba, 1996) La falta de experiencia es un obstáculo que los trabajadores que ingresan por primera vez en la población activa tienen que superar para integrarse en el mundo del trabajo. Cuando el desempleo es alto, los jóvenes sin experiencia laboral tienen que competir con otros trabajadores parados que por haber trabajado antes tienen ventaja en la búsqueda de empleo. Y esto es ocasiona por las empresas, pues exigen profesionales con 5 años de experiencia mínima para entrar trabajar en sus instalaciones, y por ello los jóvenes quedan en la nada aun después de haber culminado sus estudios, tratando de cumplir esta exigencia.

Capacitación: Según (Ahumada Carmona, 2010) define como una acción destinada a desarrollar las aptitudes, destrezas y talentos del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal. Y lo coloca en un nivel en el cual ya la persona queda habilitada para superar situaciones de competencia, y tener competitividad frente a cualquier persona. Además, si las empresas no verían esta herramienta como un gasto obligatorio, por el contrario, como como una inversión que permitirá desarrollar al empleado y a la empresa misma, el resultado obtenido puede ser más sustancial y favorable, siempre y cuando se cubran realmente las necesidades de capacitación.

Capacidad humana: Según (Nussbaum, 1988) las personas tienen capacidades internas y combinadas, las combinadas son la suma de capacidades internas con ciertas condiciones sociales, políticas y económicas en las que estas capacidades se pueden convertir, si así lo quieren las personas en funcionamiento. Y es imposible que existan capacidades combinadas sin antes existir capacidades internas. Las capacidades internas son competencias básicas que han sido desarrolladas a través de, por

ejemplo, la educación. A lo largo de la vida de la persona, pues cada tiempo aprende nuevas cosas y por ende desarrolla capacidades. Las capacidades humanas debemos desarrollarlas, tenemos que aprender cómo es que funciona nuestro cerebro para poder desenvolvernos en las cosas que nosotros hacemos, sabiendo que todos somos capaces de hacer todo lo que nos proponemos, es importante decir que todos tenemos capacidades unos más que otros, y no es porque sean especiales o que tienen un grande cerebro, nada de eso, solo que esas personas supieron desarrollarlas.

Competencias: Según (Alles, 2005) define las competencias como las características personales, devenidas comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Para obtener un talento la persona de poseer capacidades, compromiso y acción. Para hablar de competencias nos referiremos a las acciones que cada uno quiere encarar para alcanzar el nivel de madurez o perfección que en esa competencia desea tener.

Funciones: Según (Vargas Núñez, 2011) fue utilizada más en matemáticas como una relación o correspondencia entre dos o más magnitudes, pero en el ámbito laboral, es la actividad particular que realiza una persona, ya sea por voluntad propia o como exigencia de sus jefes, cada persona está destinada de terminadas funciones y por lo cual son distintas, y por esto es que una empresa puede crecer y obtener ganancias económicas por sus trabajadores están destinados a cada sitio para que todo esté más ordenado y haya más productividad.

Cualidades de las personas: Según (Moreno, 2011) las cualidades son características que distinguen y definen a las personas, a todos en general. Puede ser una características, natural o innata adquirido con el paso del tiempo, y estas están vinculadas a su vez a la calidad o a un cierto nivel de excelencia, estas cualidades son importantes para las personas pues ayudan en su proceso formativo, por ende, podrán desenvolverse más

en distintos ambientes, podrán desarrollar más sus habilidades, y señalando que existen cualidades objetivas y subjetivas. Algunas los desarrollan o los demuestran más que otras per. Pero esta en cada persona poder demostrar de lo que está hecho.

Planificación Permanente: Según (Bernal, 2012) define como una función anticipada que determina los objetivos que deben cumplirse y las acciones que deben hacerse para alcanzarlos y por lo tanto es un modelo teórico para actuar en el futuro. Esta comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor forma posible. Muchas veces las personas usan de esta herramienta para proponerse a lograr algo, ya sea consolidar una empresa, alcanzar una beca, ir de viaje, ir a pasear, y demás cosas. La planificación es un lado natural de las personas pues necesitan de esta para realizar distintas cosas. Las organizaciones utilizan esta técnica para lograr las cosas que se proponen, mediante sus trabajadores o sus inversiones y esto beneficiara más adelante con el crecimiento económico.

Eficiencia del personal: Según (Puchol, 2012) eficacia comprende como una capacidad para disponer de algo o de alguien para conseguir algo o para conseguir el cumplimiento adecuado de una función. Por ende, la eficacia del personal comprende que los trabajadores lograron los objetivos planteados dentro de la empresa, y por ello se obtendrán ganancias económicas, pues la eficiencia del personal favorece el crecimiento de la empresa, cumpliendo las expectativas que se tenían que cumplir, esto es generada a la atención que los jefes depositen en sus trabajadores, mejorando la infraestructura en la que trabajan, los seguros de vida y los buenos salarios.

Productividad: Según (López Herrera, 2013) define que la productividad se realiza por medio de las personas, de sus conocimientos, y de recursos de todo tipo, para producir o crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos. Pues es la forma más eficiente para

generar recursos midiéndolos en dinero, para ser rentables y competitivos a los individuos y las sociedades. Y la productividad es generada por la administración de los trabajos, de la buena infraestructura, de la buena mano de obra y demás. Una empresa puede ser productiva si sus trabajadores son eficaces.

Motivación: Según (González Serra, 2008) entiende como la completa integración de los procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, determinando la dirección, la intensidad y el sentido del comportamiento. Esta capacidad despierta, inicia, mantiene, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento y pone fin al mismo, una vez lograda la meta que el sujeto persigue. Es una herramienta muy importante para la persona, pues ayuda a que esta logre sus metas ya sea mediante una motivación interna o externa. Y esto va formando su personalidad. La cual será importante a medida de su vida.

Clima institucional: Según (Calcina Calcina, 2012) define que es llamado también como clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido a la sociedad, por medio de estrategias internas y realizar un estudio de clima organizacional puede permitirnos detectar aspectos que puedan estar impactando de manera importante en el ambiente laboral. Este ambiente incluye aspectos tales como el trato entre los miembros, relaciones interpersonales, comunicación y el estilo de gestión. Esto permite mantener un nivel de comunicación efectiva entre los miembros de este ambiente, y con ello crear un sitio propicio de trabajo.

Estimulo: Según (Fernández Ferrari, 2010) define que es llamado también incentivo, como una actividad que se le otorga a los seres vivos para un buen desarrollo o funcionamiento, ya sea por cuestión laboral, afectiva o física. Esta

estimulación se contempla por medio de recompensas que despiertan en el individuo la motivación para realizar algo, en el ámbito laboral, se podría decir que, si el fundador aumenta el pago, los trabajadores realizaran sus trabajos para ganárselos o para recibir más dinero, por esto es que las empresas trabajan con ciertos tipos de estímulos para que sus trabajadores puedan desempeñarse mejor en cuanto a las actividades que se realicen.

Organización: Según (Alonso Munguía & Ocegueda Melgoza, 2006) definen que las organizaciones influyen en múltiples aspectos de la sociedad, tomando diversas formas y representando distintos sistemas de valor. La razón por la que existen estas organizaciones es porque se plantean cierto tipo de metas y las cuales deben de ser coordinadas por un grupo. Y que muchas veces tomamos esta palabra para referirnos a una manera de ordenar ya sean nuestras metas, cosas, ideas y demás. Y aun así está ligada al sistema social, que cuenta con subsistemas internos, en las cuales las personas o los miembros que son parte de él, están destinadas a realizar determinadas ya sea individual o grupalmente.

Procesos laborales: Según (Rojas Rodríguez, 2010) define que se entiende por proceso laboral a los concebidos para resolver litigios en que se invocan reglas y normas relativas al trabajo dependiente, como un conjunto de actos procesales que se desarrollan en forma progresiva, sistemática y teleológicamente con el objeto de resolver un conflicto laboral. Siendo una rama del derecho procesal, encargada de regular y buscar solución a las controversias laborales ya sea de forma individual o colectiva. Siempre y cuando surjan en los procesos e materia de trabajo y seguridad social. Y casi siempre estos procesos son resueltos, llegando a la verdadera justicia y muchas veces no.

Seguridad: Según (Hibberd & Usmar, 2014) define que esta palabra puede utilizarse en varios sentidos, y hablando en el ámbito personal, seguridad para

alguien significa que tiene confianza de sí mismo para realizar las cosas que se propone, es una capacidad propia de una personas con un nivel de autoestima alto, es quien conoce sus debilidades y las refuerza, conoces sus habilidades y las usa y por ello se desarrolla más. Hablando de un ámbito más amplio, la seguridad es también un sentir de no estar vulnerables, ante accidentes, robos, etc. Por esto es que existen tipos de seguridad, como la social, en el trabajo e industrial. Una persona que tiene seguridad en sí misma, es capaz de lograr muchas cosas e incluso si las demás personas se empeñan en hacerla menos, y son mucho más perseverantes. En otro aspecto, las empresas deberían de invertir en sus instalaciones para que sus trabajadores no sufran daños mientras se están desempeñando en sus cargos.

Autoestima: Según (Branden, 1969) define como la experiencia de ser competente para enfrentarse a los desafíos básicos de la vida, y de ser dignos de felicidad. La cual consiste en dos componentes, la primera es que cada uno debe considerarse eficaces, confiar en la capacidad que cada uno tiene, para pensar, aprender, elegir y tomar decisiones correctas. La segunda es el respeto a uno mismo o la confianza en su derecho a ser feliz, que son dignas de logros, el éxito, amistad, respeto, amor y la realización que aparezcan en sus vidas. Es importante que una persona tenga autoestima, pues serán capaces de llevar sus capacidades y sus talentos al máximo nivel, podrán adaptarse a nuevos ambientes o nuevos cambios, y puedan desenvolverse eficazmente.

Nivel de productividad: Según (Expertos, 2015) es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. La productividad es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir. El nivel de productividad es importante dentro

de una empresa, gracias a esta puede crecer económicamente, llegando a ser conocida y valorada por los consumidores, esto depende de los trabajadores dentro de la organización.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPOTESIS GENERAL

La Gestión pública se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

3.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS

La Planeación correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

La Dirección se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

La Organización se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

El Control se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

3.3.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL.

VARIABLE 1. Gestión pública

La Gestión Pública es el conjunto de acciones mediante la cual las entidades públicas tienden a lograr sus objetivos y metas, los que están relacionados con las políticas gubernamentales que son establecidas mediante el Poder Ejecutivo. (Ortiz, 2018)

VARIABLE 2. Calidad del servicio al usuario

Señala que el nivel en que se cumplen con las necesidades que demande el usuario respecto al producto o servicio y son factores claves de éxito y están clasificados en: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.. (Riveros, 2007)

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Conforme a Hernández Sampieri, R. (1996). la definición operacional Es el conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable (p. 111). Las dos variables en estudio serán medidas utilizando como instrumento de medición los cuestionarios en escala de Likert para el recojo de información en la muestra de selección.

La Gestión pública se midió a través de las dimensiones empleados y que se encuentra en la matriz de operacionalización de las variables, y son: Planeación, organización, dirección y control.

La variable Calidad del servicio al usuario se midió a través de las dimensiones empleados y que se encuentra en la matriz de operacionalización de las variables, y son: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía.

3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item's	Escala de Valores
Gestión pública	Planeación	documentos de planeación, recursos asignados, cumplimiento de metas, oarticipación del personal	1,2,3	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
	Organización	estructura organizativa, comunicación, recursos, oficinas organizadas	4,5,6,	
	Dirección	motivación , liderazgo, trabajo en equipo,	7,8,9,	
	Control	desempeño del personal, desempeño organizaconal, metas establecidas, supercisión de sistema	10,11,12	
Calidad del servicio al usuario	Elementos tangibles	Servicio ofrecido, Comodidad, Apariencia del personal,	1,2,3	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
	Capacidad de respuesta	Comunicativos y asertivos, Disposicion para resolver problemas, Responder a las necesidades,	4,5,6, 7,8,9,	
	Fiabilidad	Uniformidad, Puntualidad, Conocimiento,		
	Seguridad	Credibilidad, integridad, honestidad.	10,11,12	
	Empatia	Atencion personalizada, Cortesia y amabilidad, Trato al usuario,	13,14,15	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Básica: busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. **Según Alfaro, C. (2012).**

4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Descriptivo Correlacional: Porque no solo persigue describir acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. **Según Sabino (1992)** Y es correlacional dado que permite al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables).

Es decir, busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudian”
Según Carrasco, (2013).

4.1.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

El enfoque cuantitativo: utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en

la medición numérica el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. Según Sampieri Hernández (2003).

4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

4.2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación empleó el método **hipotético-deductivo** la cual busca el camino lógico para solucionar los problemas planteados sobre la variable de estudio mediante su comprobación con los datos obtenidos. Según Cegarra S. (2004).

4.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de la investigación es Descriptivo, No experimental, Transeccional y Correlacional.

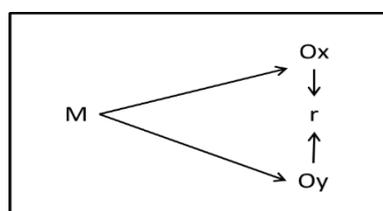
Es una investigación No experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, 2010).

Es una investigación transeccional o transversal, porque se recolectará datos del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021, en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir las variables Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado.

Es una investigación correlacional, porque examina la relación o asociación existente entre la variable Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021 . Hernández et. al., (2010).

El diagrama es el siguiente:

Donde:



M: Muestra de la investigación.

O1: Observación de la Gestión pública.

O2: Observación Calidad del servicio al usuario.

r : Coeficiente de correlación.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

4.3.1. POBLACIÓN.

La investigación se desarrolló en el ámbito territorial del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali, ubicado en la provincia de Coronel Portillo y departamento de Ucayali, La población estuvo compuesta por 40 trabajadores y 40 usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

4.3.2. MUESTRA

En vista que en la presente investigación la población es pequeña, la **muestra es censal**. Se tomó para la encuesta toda la población para el estudio.

Según López, E. (1998), Este tipo de muestra se denomina muestreo censal, opina que la muestra es censal cuando la porción representa toda la población.

El tipo de muestreo es no probabilístico intencional a criterio del autor, de esta forma la muestra de estudio estuvo conformada por 40 trabajadores y 40 usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. TÉCNICAS.

La técnica utilizada en esta investigación fue la **encuesta**, debido ha quedado comprobado que resulta efectiva en distintas áreas de investigación, y como indica el

autor Carrasco, S. (2009), es la técnica que muestra sencillez, objetividad y versatilidad para con los datos obtenidos.

La encuesta, se refiere a una determinada técnica utilizada para reunir datos que responda los objetivos planteados de manera sistemática, utilizando contactos directos con personas o grupos de personas que integran la población muestral. (Zapata, 2005)

4.4.2. INSTRUMENTOS.

El cuestionario, posee ciertas características del fenómeno que son consideradas como elementales; va a permitir también que se puedan separar aquellos conflicto que no llegan a interesar fundamentalmente, reduciendo la realidad a una cantidad de datos principales y precisando el objeto de estudio. Según Tamayo y Tamayo (2008).

El instrumento posee 12 preguntas destinadas a la variable Gestión pública. El cuestionario se dirige a los 40 trabajadores y 40 usuarios y 15 preguntas destinadas a la variable Calidad del servicio al usuario. El cuestionario se dirige a los 40 trabajadores y 40 usuarios.

4.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

4.4.3.1. Validez:

Según Bernal, César A. (2010) la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace (p. 302). Dicho ello, para el presente estudio se utilizó el juicio de cinco expertos, para dar validez a los instrumentos de recolección; a través del formato Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación, que considera 3 aspectos de validación: Claridad, Pertinencia, y Relevancia, mediante este proceso los expertos establecerán que ambos instrumentos son aplicables.

El instrumento que se utilizó para la investigación fue sometido a juicio de expertos, para lo cual recurrimos a la opinión de profesionales especialistas, metodólogos y especialistas temáticos, quienes evaluaron su pertinencia, relevancia y claridad, calificando con una opinión de aplicable los instrumentos.

VALIDACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Mg. Manuel Antonio Avalos Ch.	Aplicar
Experto 2	Mg. Bely Bonifacio Solis	Aplicar
Experto 3	Mg. Cheryl Ruz Bartra	Aplicar
Experto 4	Mg. Jose N. Romero Chuquipiondo	Aplicar
Experto 5	Mg. Esther Judith Perez Rios	Aplicar

Fuente: Elaboración propia.

4.4.3.2. Confiabilidad:

Según Ander-Egg, E. (1998), la confiabilidad se relaciona con la exactitud con la que un instrumento establece la medición de lo que quiere medir.

Esto llega a ilustrar en el cuadro siguiente:

Interpretación de los valores tomando en cuenta la escala sugerida por RUIZ (1998).

RANGO	MAGNITUD
0.81-1.00	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Moderada
0.21-0.40	Baja
0.001-0.20	Muy baja

Según el resultado obtenido de la aplicación del coeficiente Alfa de Crombach, con apoyo del software estadístico SPSS versión 24, se contó como resultado lo siguiente:

Confiabilidad de la Variable 1. Gestión pública

	N° de Ítems	Alfa de Crombach
Gestión pública	12	0,898

Se observó que el coeficiente de Alfa de Crombach es de 0,898 para los 12 ítems de la variable Gestión pública. Este dato indica que el valor de confiabilidad es de muy alto para la variable del presente estudio.

Confiabilidad de la Variable 2. Calidad del servicio al usuario

	N° de Ítems	Alfa de Crombach
Calidad del servicio al usuario	15	0,867

Se observó que el coeficiente de Alfa de Crombach es de 0,867 para los 15 ítems de la variable Calidad del servicio al usuario. Este dato indica que el valor de confiabilidad es de muy alto para la variable del presente estudio.

4.4.4. PLAN DE ANALISIS DE DATOS

En el procesamiento de los datos se aplicaron métodos, instrumentos y procedimientos de acuerdo a las siguientes fases: Revisión, codificación, clasificación, recuento y presentación de los datos.

En la elaboración de los datos se aplicaron métodos, instrumentos y procedimientos de acuerdo a las siguientes fases: Revisión, codificación, clasificación, recuento y presentación de los datos.

a) Revisión de los datos:

Se examinaron cada uno de los formularios tanto de la variable Gestión pública como de la variable Calidad del servicio al usuario para realizar el control de calidad.

b) Codificación:

Se transformarán los datos en códigos o claves, generalmente numéricos, de acuerdo al dominio de la variable.

Clasificación de los datos

Se organizará la información teniendo en cuenta la escala de Likert, nivel y escala de medición.

Nivel de medición de los datos: se usarán 3 niveles de medición: Medición ordinal, se da cuando los datos se disponen en orden jerárquico creciente o decreciente y se les señala una puntuación determinada según esa ordenación

Escala de medición cuantitativa continua: Aquella que permite medir a los individuos porque tienen unidad de medida y, a su vez, subdividir en forma infinita.

Escala cuantitativa discontinua o discreta. Aquella que permite medir a los individuos, pero sólo en números enteros porque la unidad de medida no puede ser fraccionada.

Escala cualitativa. Aquella que sólo permite distribuir o clasificar – pero no medir – a los individuos de acuerdo a ciertas características o atributos.

c) Recuento de datos:

Se cuenta la información recogida en cada una de las categorías y criterios de clasificación, de acuerdo a los siguientes métodos de recuento:

Método electrónico: En un centro de cómputo por medio de computadoras. En cualquiera de estos métodos se empleó matrices ad-hoc planteadas en la hoja Excel y Word, según el contenido de la matriz para facilitar la tabulación y el cómputo de datos.

En la presentación de los datos La información se dio a conocer por medio de tablas y de gráficos. Las tablas o cuadros permitirán presentar los datos en forma ordenada en columnas y filas obtenidos en un estudio de investigación.

d) Análisis de datos:

Análisis e interpretación descriptiva: Ambos resultados fueron sometidos al tratamiento estadístico para su apreciación correspondiente, separando en variables.

Análisis e interpretación inferencial: Los datos almacenados se organizaron y se analizó el uso de la estadística paramétrica y la estadística no paramétrica, con el soporte de Excel y SPSS.

4.4.5. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN

Ética en la investigación es un tipo de ética aplicada o práctica, lo cual se refiere a que esta trata de resolver problemas no meramente generales, sino también a los problemas específicos que surgen en la realización de la investigación. **Según** Penslar, R. (1995).

El trabajo de estudio se desarrolló bajo los parámetros de la ética profesional, es decir, evitando el plagio o la copia de otros trabajos, bajo responsabilidad y reconociendo todos los derechos de autores consultados como fuentes primarias o secundarias en el proceso de recolección de información para la presente investigación.

CAPITULO V:

RESULTADOS

5.1. ANALISIS DESCRIPTIVO

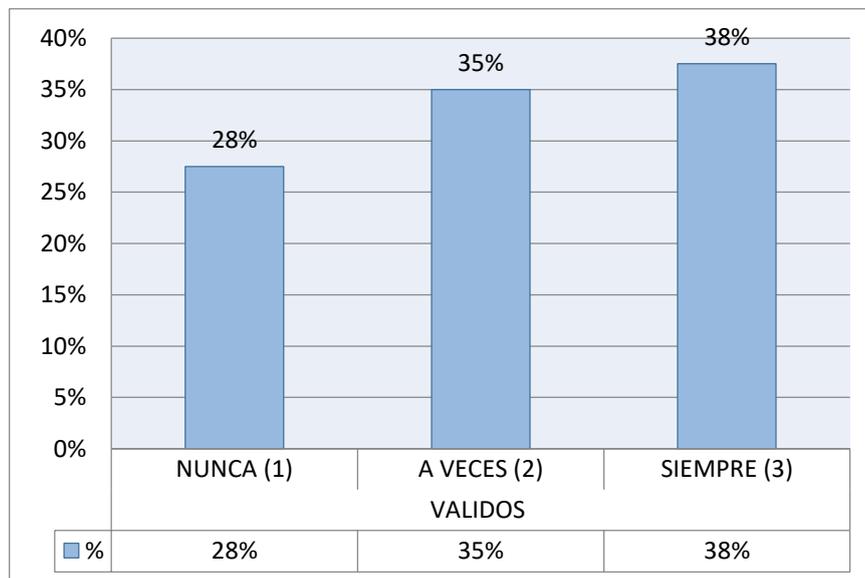
5.1.1. Análisis Descriptivo de la Variable Gestión pública

Tabla 01. Analisis descriptivo de la Dimensión Planeación.

TABLA N° 01

Planeación	f	%
NUNCA (1)	11	28%
VALIDOS A VECES (2)	14	35%
SIEMPRE (3)	15	38%
TOTAL	40	100%

FIGURA N° 01



INTERPRETACIÓN

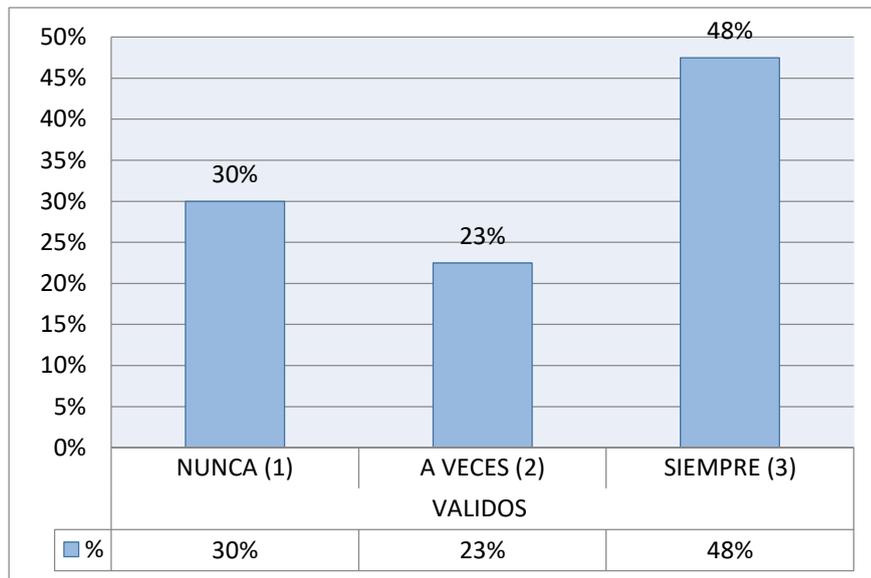
El 28% de los trabajadores respondieron que NUNCA la Planeación es adecuada, el 35% A VECES, y el 38% SIEMPRE

Tabla 02. Analisis descriptivo de la Dimensión Organización.

TABLA N° 02

Organización	f	%
NUNCA (1)	12	30%
VALIDOS A VECES (2)	9	23%
SIEMPRE (3)	19	48%
TOTAL	40	100%

FIGURA N° 02



INTERPRETACIÓN

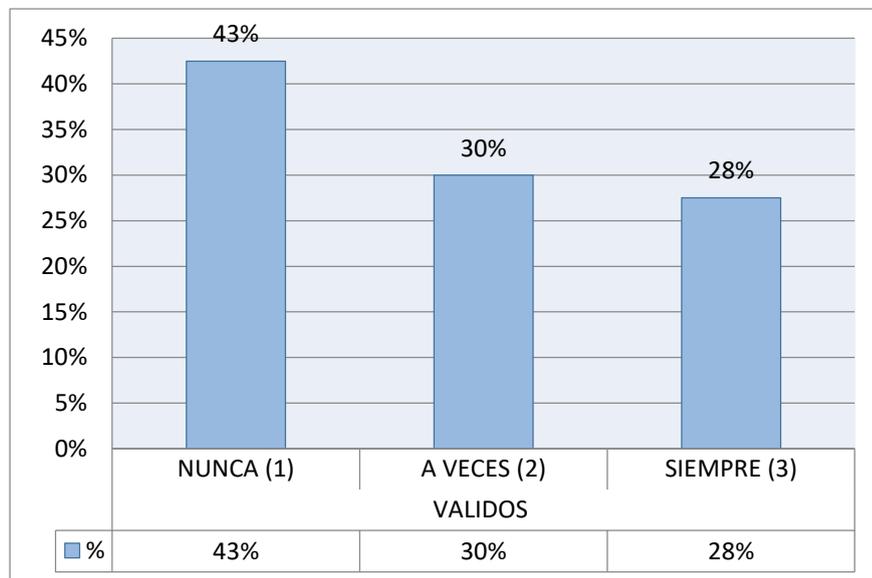
El 30% de los trabajadores respondieron que NUNCA la Organización es adecuada, el 23% A VECES, y el 48% SIEMPRE

Tabla 03. Analisis descriptivo de la Dimensión Dirección.

TABLA N° 03

Dirección		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	17	43%
	A VECES (2)	12	30%
	SIEMPRE (3)	11	28%
TOTAL		40	100%

FIGURA N° 03



INTERPRETACIÓN

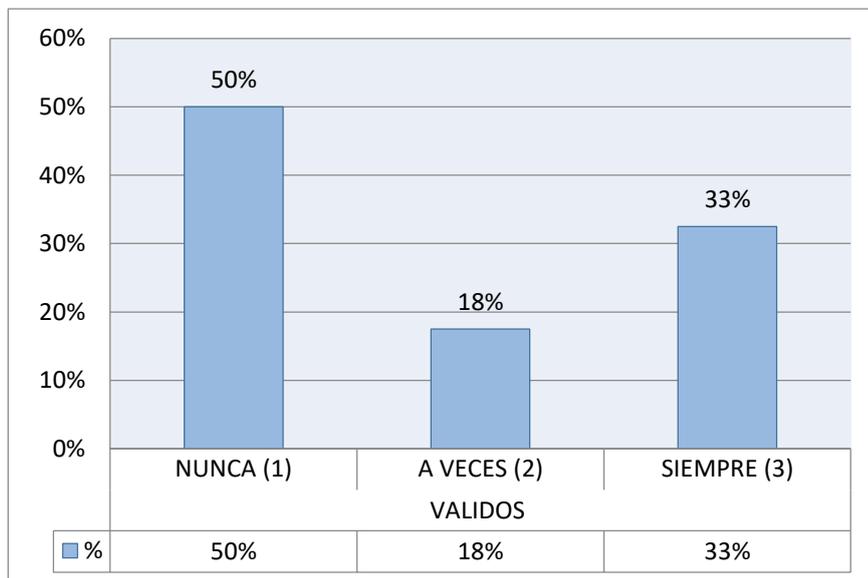
El 43% de los trabajadores respondieron que NUNCA la Dirección es adecuada, el 30% A VECES, y el 28% SIEMPRE

Tabla 04. Analisis descriptivo de la Dimensión Control.

TABLA N° 04

Control		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	20	50%
	A VECES (2)	7	18%
	SIEMPRE (3)	13	33%
TOTAL		40	100%

FIGURA N° 04



INTERPRETACIÓN

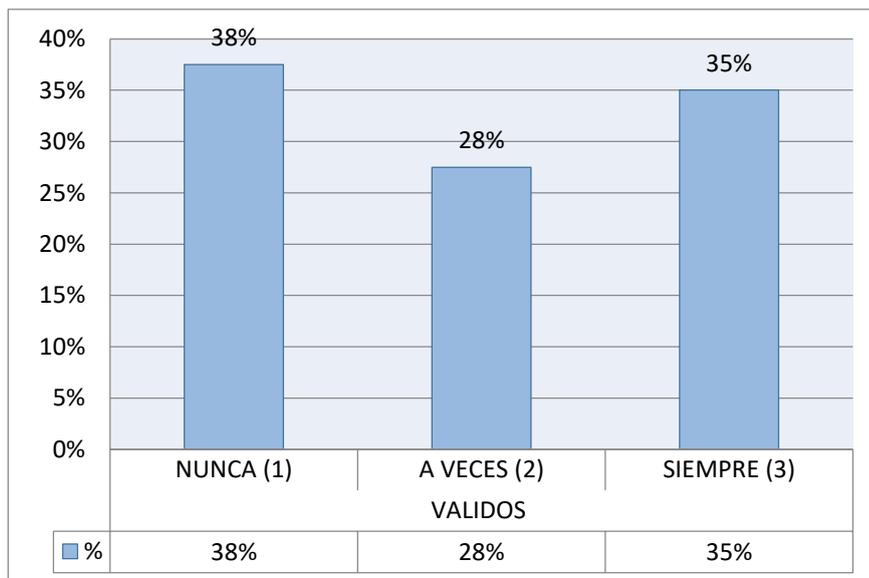
El 50% de los trabajadores respondieron que NUNCA el Control es adecuado, el 18% A VECES, y el 33% SIEMPRE

Tabla 05. Analisis descriptivo de la Variable Gestión Pública.

TABLA N° 05

Gestión pública		f	%
	NUNCA (1)	15	38%
VALIDOS	A VECES (2)	11	28%
	SIEMPRE (3)	14	35%
TOTAL		40	100%

FIGURA N° 05



INTERPRETACIÓN

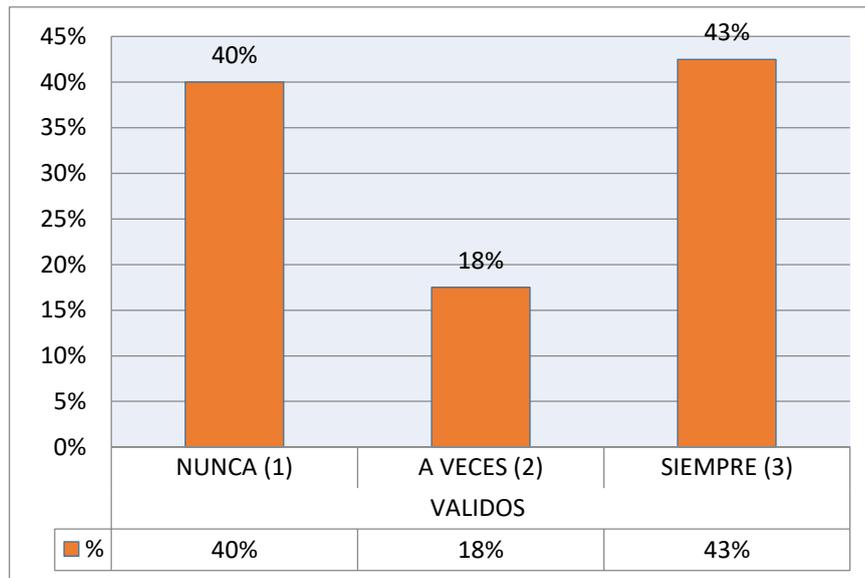
El 38% de los trabajadores respondieron que NUNCA la Gestión pública es adecuada, el 28% A VECES, y el 35% SIEMPRE

5.1.2. Análisis Descriptivo de la Variable Calidad del servicio al usuario
Tabla 06. Analisis descriptivo de la Dimensión Elementos tangibles.

TABLA N° 06

Elementos tangibles		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	16	40%
	A VECES (2)	7	18%
	SIEMPRE (3)	17	43%
TOTAL		40	100%

FIGURA N° 06



INTERPRETACIÓN

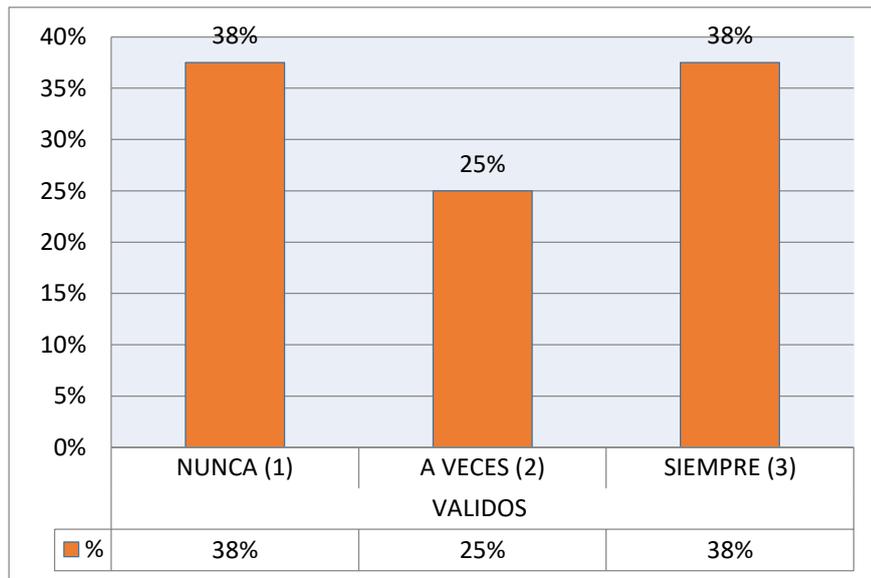
El 40% de los trabajadores respondieron que NUNCA los Elementos tangibles es el adecuado, el 18% A VECES, y el 43% SIEMPRE

Tabla 07. Analisis descriptivo de la Dimensión Capacidad de respuesta.

TABLA N° 07

Capacidad de respuesta		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	15	38%
	A VECES (2)	10	25%
	SIEMPRE (3)	15	38%
TOTAL		40	100%

FIGURA N° 07



INTERPRETACIÓN

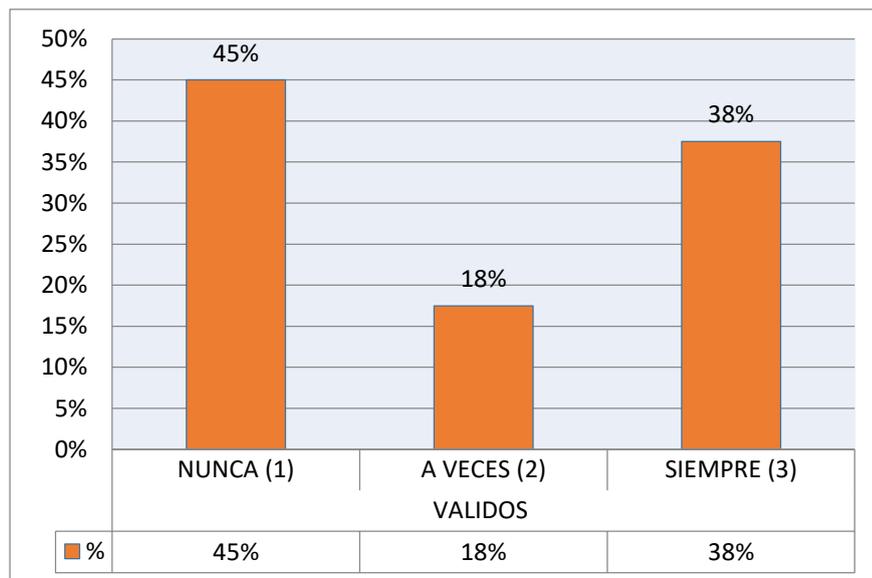
El 38% de los trabajadores respondieron que NUNCA la Capacidad de respuesta es adecuada, el 25% A VECES, y el 38% SIEMPRE

Tabla 08. Analisis descriptivo de la Dimensión Fiabilidad.

TABLA N° 08

Fiabilidad		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	18	45%
	A VECES (2)	7	18%
	SIEMPRE (3)	15	38%
TOTAL		40	100%

FIGURA N° 08



INTERPRETACIÓN

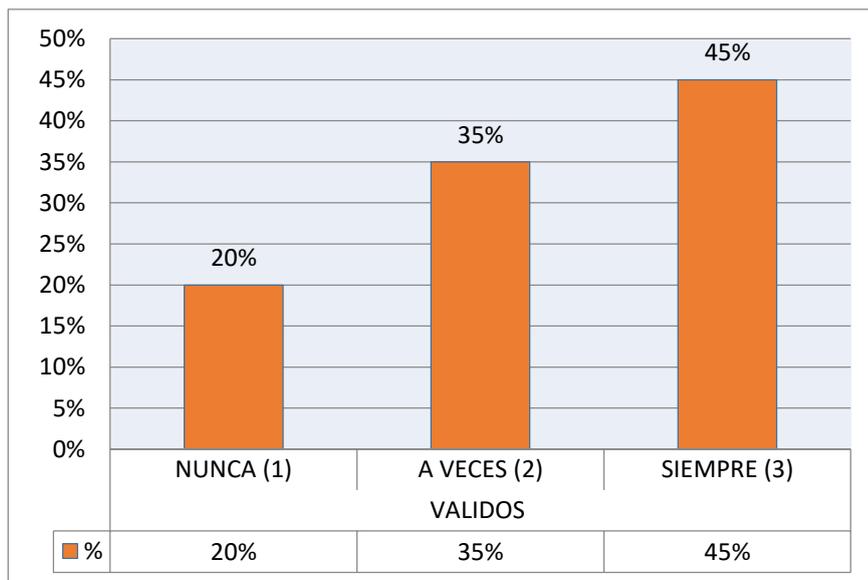
El 45% de los trabajadores respondieron que NUNCA la Fiabilidad es adecuada, el 18% A VECES, y el 38% SIEMPRE

Tabla 09. Analisis descriptivo de la Dimensión Seguridad.

TABLA N° 09

Seguridad	f	%
NUNCA (1)	8	20%
VALIDOS A VECES (2)	14	35%
SIEMPRE (3)	18	45%
TOTAL	40	100%

FIGURA N° 09



INTERPRETACIÓN

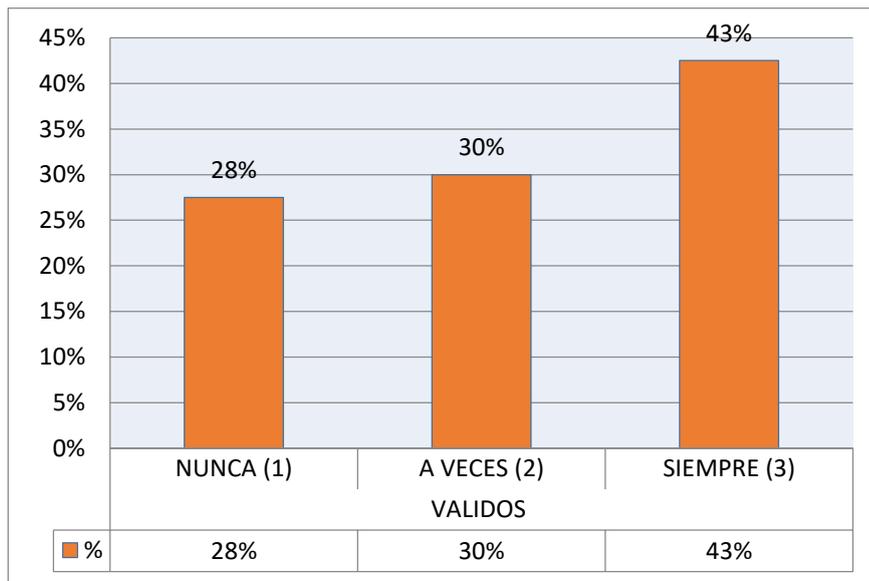
El 20% de los trabajadores respondieron que NUNCA la Seguridad es adecuada, el 35% A VECES, y el 45% SIEMPRE

Tabla 17. Analisis descriptivo de la Dimensión Empatía.

TABLA N° 10

Empatía	f	%
NUNCA (1)	11	28%
VALIDOS A VECES (2)	12	30%
SIEMPRE (3)	17	43%
TOTAL	40	100%

FIGURA N° 10



INTERPRETACIÓN

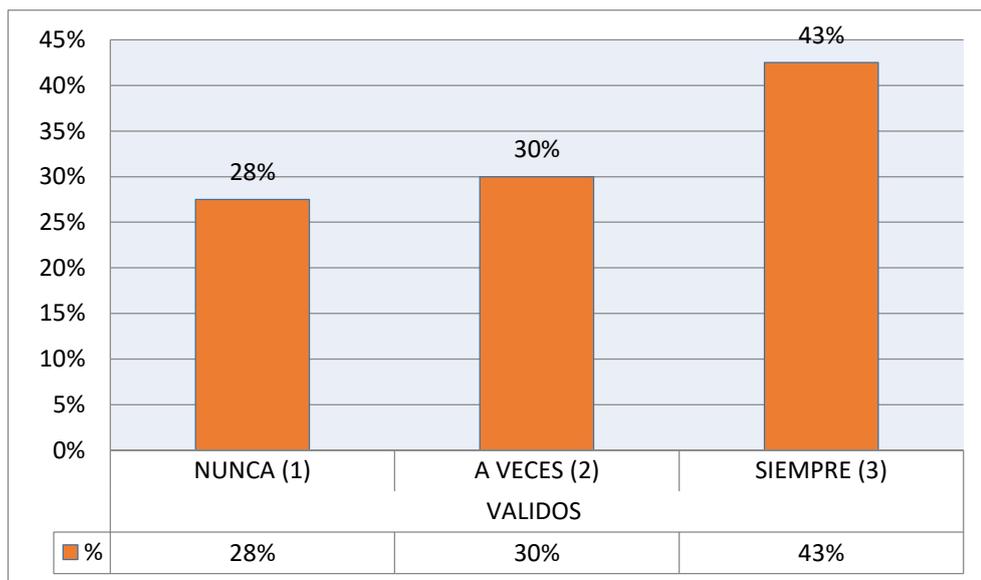
El 28% de los trabajadores respondieron que NUNCA la Empatía es adecuada, el 30% A VECES, y el 43% SIEMPRE

Tabla 18. Analisis descriptivo de la Variable Calidad de Servicio al Usuario.

TABLA N° 11

Calidad de Servicio al Usuario	f	%
NUNCA (1)	14	35%
VALIDOS		
A VECES (2)	10	25%
SIEMPRE (3)	16	40%
TOTAL	40	100%

FIGURA N° 11



INTERPRETACIÓN

El 35% de los trabajadores respondieron que NUNCA la Calidad de Servicio al Usuario es adecuada, el 25% A VECES, y el 40% SIEMPRE

5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.

Determinar el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión pública	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
Calidad del servicio al usuario	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión pública	,155	40	,000	,918	40	,000
Calidad del servicio al usuario	,140	40	,002	,956	40	,015

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad se utiliza para determinar si un conjunto de datos está bien modelado por una distribución normal o no, o para calcular la probabilidad de una variable aleatoria de fondo es que se distribuye normalmente.

Debido a que se contó con una muestra menor a 50, la prueba de normalidad a considerar fue Shapiro-Wilk; asimismo a través de la presente prueba se evidencio que los datos no son normales, ello debido a que el valor de Sig. Bilateral fue menor al margen de error 0.05; se aplicara la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer la correlación entre las variables de estudio.

5.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

H₀: La Gestión pública no se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

H₁: La Gestión pública se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

Correlaciones				
			Gestión pública	Calidad del servicio al usuario
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	0.812**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	40	40
	Calidad del servicio al usuario	Coefficiente de correlación	0.812**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es de 0.812** significa que existe una Correlación positiva alta entre las variables, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.000$, que es $< 0,05$, me permite confirmar que la Gestión pública se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

5.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Ho: La Planeación no se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

H1: La Planeación se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

Correlaciones				
			Planeación	Calidad del servicio al usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	0.799**
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	40	40
	Calidad del servicio al usuario	Coefficiente de correlación	0.799**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0.799** significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.001$, que es $< 0,05$, me permite confirmar que La Planeación se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

5.2.3. HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

H₀: La Dirección no se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

H₁: La Dirección se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

Correlaciones				
		Dirección		Calidad del servicio al usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	0.751**
		Sig. (bilateral)	.	0.012
		N	40	40
	Calidad del servicio al usuario	Coefficiente de correlación	0.751**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.012	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0.751** significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.012$, que es $< 0,05$, me permite confirmar que la Dirección se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

5.2.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: La Organización no se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

H₁: La Organización se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

Correlaciones				
			Organización	Calidad del servicio al usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	0.748
		Sig. (bilateral)	.	0.002
		N	40	40
	Calidad del servicio al usuario	Coefficiente de correlación	0.748	1,000
		Sig. (bilateral)	0.002	.
		N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0.748** significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.002$, que es $< 0,05$, me permite confirmar que La Organización se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

5.2.5. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

H₀: El Control no se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

H₁: El Control se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

Correlaciones				
			Control	Calidad del servicio al usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	0.684
		Sig. (bilateral)	.	0.003
		N	40	40
	Calidad del servicio al usuario	Coefficiente de correlación	0.684	1,000
		Sig. (bilateral)	0.003	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0.684** significa que existe una Correlación positiva moderada, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.003$, que es $< 0,05$, me permite confirmar que El Control se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

CAPITULO VI

DISCUSION DE RESULTADOS

La presente investigación sobre el : La gestión pública y la calidad de servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021. ; tuvo como principal objetivo: Determinar el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021. Los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman son de 0.812** significa que existe una Correlación positiva alta entre las variables, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.000$, que es $< 0,05$, me permite confirmar que La Gestión pública se relaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.

En cuanto a la Planeación, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.799** significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.001$, que es $< 0,05$, se concluyó que la Planeación se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali, como también el análisis descriptivo se pudo determinar que solo el 38% de los trabajadores están de acuerdo con la planeación dejando en evidencia que una gran parte de los trabajadores consideran que no se está utilizando una planificación adecuada, concordando con la investigación realizada por Campos. (2011), quien en su investigación

titulada Incidencia de la gestión pública de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Hace referencia de las siguientes conclusiones debido a no tener una adecuada planificación: donde determino que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta. La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento. Donde al finalizar su investigación determino que se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar" procesos, es decir necesitan planificación.

En cuanto a la Organización, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.748** significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.002$, que es $< 0,05$, se concluyó que la Organización se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali, como también el análisis descriptivo se pudo determinar que solo el 48% de los trabajadores están de acuerdo con la organización dejando en evidencia que una gran parte de los trabajadores sienten que la organización no es la adecuada, concordando con la investigación realizada por Basantes, S (2018). En su investigación titulado la gestión pública y la calidad en el servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, donde concluye en su investigación que los usuarios manifiestan que el servicio y la atención que obtuvieron fue regular por lo que se difiere que la atención y buen trato al ciudadano no es la más adecuada por lo que los administradores de la organización y sus orientadores no están cumpliendo a cabalidad sus funciones, repercutiendo en la insatisfacción del usuario.

En cuanto a la Dirección, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.751** significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.012$, que es $< 0,05$, se concluyó que la Dirección se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali, como también el análisis descriptivo se pudo determinar que solo el 28% de los trabajadores están de acuerdo con la dirección dejando en evidencia que una gran parte de los trabajadores sienten que la dirección no es la adecuada, concordando con la investigación

realizada por Ñañez, O. (2017). En su investigación la Gestión pública en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016, Azángaro y Chocos – Lima, 2016, , Universidad César Vallejo. Donde concluye que entre ambas municipalidades hay evidencia de grandes diferencias respecto a la gestión administrativa, lo que quiere decir que el problema es del orden direccional.

En cuanto al Control, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.684** significa que existe una Correlación positiva moderada, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p=0.003$, que es $< 0,05$, se concluyó que El Control se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali, y en el análisis descriptivo se pudo determinar que solo el 33% de los trabajadores estan de acuerdo con el control dejando en evidencia que una gran parte de los trabajadores sienten que el control no es el adecuado, y contrastando con Dulanto, K. (2019). En su investigación la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Donde su investigación concluye que en la Municipalidad Distrital de Chancay se está brindando un servicio de calidad regular y que estos debe mejorarse por el bienestar y salubridad del ciudadano, pues ven con buenos ojos la gestión que se está desarrollando en bienestar del mismo pueblo con un adecuado control en sus procesos.

CONCLUSIONES

- 1) De los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman fue de 0.812** significa que existe una Correlación positiva alta entre las variables, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.000$, que es $< 0,05$, se concluyó que la Gestión pública se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021
- 2) En cuanto a la Planeación, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.799** significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.001$, que es $< 0,05$, se concluyó que La Planeación se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021
- 3) En cuanto a la Organización, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.748** significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.002$, que es $< 0,05$, se concluyó que La Organización se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.
- 4) En cuanto a la Dirección, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.751** significa que existe una Correlación positiva alta, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.012$, que es $< 0,05$, se concluyó que La Dirección se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021
- 5) En cuanto a la Control, los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.684** significa que existe una Correlación positiva moderada, así mismo, de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.003$, que es $< 0,05$, se concluyó que El Control se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario. en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación, recomiendo lo siguiente:

Primero. Se recomienda al administrador implementar políticas de gestión y normas administrativas que sirvan de apoyo para mejorar sus procesos. Así como también la revisión, sistematización y estandarización de sus procesos.

Segundo: En cuanto a la planeación se recomienda al administrador mejorar la planificación a través de la optimización de los instrumentos de planificación y desarrollar un plan de fortalecimiento institucional para el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali. Asimismo, los presupuestos deben de cubrir las metas trazadas.

Tercero: En cuanto a la organización se recomienda al Analista de potencial humano (jefe recursos humanos) que las estructuras respondan a los objetivos trazados, el personal sea ubicado en el puesto de trabajo de acuerdo a las competencias que posea; así como la actualización de los documentos de gestión y la Modernización y simplificación administrativa para todo el personal que labora en la institución.

Cuarto: En cuanto a la dirección se recomienda a los jefes de áreas, asumir y desarrollar el liderazgo, así como el reconocimiento oportuno a los colaboradores por su buen desempeño, de la misma manera propiciar el trabajo en equipo.

Quinto: En cuanto al control se recomienda al administrador difusión y supervisión del cumplimiento de la normatividad, así como la revisión y seguimiento de los procesos internos para verificar el cumplimiento de las metas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Gonzales (2016), realizó la investigación titulada “La Gestión Pública y la calidad de servicio en la Municipalidad de Calama” – Chile 2015
- Riveros (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.
- Mendoza Briones (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta (Artículo), Dominio de las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 3, N°. 2, 2, 2017.
- Ortíz, (2018). Influencia de la Gestión del Tiempo en la Ejecución de Obras Públicas de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2015 –2016. Tesis para optar el Grado Académico de maestro en ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Ñañez, O. (2017). Gestión pública en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016, Azángaro y Chocos – Lima, 2016, (artículo científico), Universidad César Vallejo. Lima – 2017.
- Morales y Tarazona (2015). Gestión administrativa y calidad de servicios al usuario en la Municipalidad Distrital de Churubamba – periodo 2015, (artículo científico), Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco– 2015.
- Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018, (artículo científico). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – 2019.
- Mendoza, A. (2019). Gestión Pública en Facultades Académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Santa Cruz, Universidad Autónoma Gabriel René Moreno – 2019.
- Rojas. J. (2019). Modelo de calidad de servicio al usuario como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad, (tesis de maestría). Universidad de Chile – 2019.
- Basantes, S (2018). Modelo de gestión pública y la calidad en el servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, (artículo científico)-2018.

- Ahumada Carmona, (2010). PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. Mexico: UPIICSA.
- Alba, (1996). En busca del primer empleo: el precio de la experiencia. Madrid: UCIIM.
- Alles, (2005). DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS. Buenos Aires: GRANICA S.A.
- Alonso Munguía, & Ocegueda Melgoza, (2006). Teoría de las Organizaciones . Mexico: Umbral.
- Ander-Egg, E. (1998). Introducción a las Técnicas de Investigación Social Buenos Aires: Humanitas.
- Barrutia. (2015) desarrolló una investigación en Perú titulada Relación entre la gestión pública y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015
- Basantes S. (2014), en su investigación Modelo de gestión Pública y la calidad en el servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, Universidad Técnica de Ambato,
- Bernal, (2012). La Planificación: Conceptos Básicos . Los Teques: USM.
- Bernal, César A. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Branden, (1969). La Psicología de la Autoestima. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Calcina Calcina, (2012). Scielo Perú. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/>: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003
- Calero, (2015). En la tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración titulada Gestión Pública y calidad de los servicios al usuario en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015,
- Campos. (2011), Desarrollaron una investigación en la ciudad de Ibarra – Ecuador, titulada Incidencia de la gestión pública de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011.
- Caracas, (2004). UPEL, Iupma, Soc.Espc. Hermelinda Camirra, Prof. Scarlet Cartaya.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial. San Marcos.

- Castillo Lourdes (2017). Biblioteconomía. Segundo cuatrimestre. Curso 2004-2005.
Tema 5. Análisis documental.
- Cegarra S. (2004). Metodología de la investigación científica y tecnológica, 1º Edición.
- Chiavenato (1999). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, QUINTA EDICIÓN – noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, (2007). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Coronel (2011), en su tesis titulada: Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante Los Pollos de la Colon, de la ciudad de Riobamba, 2009, desarrollada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo,
- Expertos, (2015). Productividad. México ¿Cómo vamos?, 9.
- Fernández Ferrari, (2010). El Libro de la Estimulación. Argentina: ALBATROS SACI.
- García Ferrando (1996). La encuesta en García Ferrando, M. et al.: El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de la investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1996. (págs. 158 a 170).
- Gonzáles Serra, (2008). Psicología de la Motivación. La Habana: Ciencias Médicas.
- Grande y Abascal (2017). Del Libro: Fundamentos y técnicas de investigación comercial, Editorial: ESIC Editorial, Madrid. España. 2017.
- Hernández Sampieri, R. (1996). Metodología de la investigación. México: Mc -Graw
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación 5ta edición. Mc.graw Hill.
- Hibberd & Usmar,(2014). Este Libro Te Dará Seguridad. Britania: ROCA EDITORIAL DE LIBROS.
- López Herrera, (2013). Productividad. Estados Unidos: Copyright.
- López, E. (1998). Las historias de vida y la investigación biográfica. Fundamentos y metodología. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Malhotra (2004). Del libro: Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, de Malhotra Naresh, Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004, Págs. 115 y 168.
- Nussbaum, M. (1988). Las Capacidades Humanas y la Justicia. Oxford Studies in Ancient Philosophy, 150.

- Penslar, R. (1995). Research ethics: Cases and materials. Indiana: Indiana University Press.
- Puchol, (2012). El Libro del Emprendedor. Buenos Aires: Díaz Santos.
- Rojas Rodríguez, (2010). <https://www.minjus.gob.pe/>. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/>: https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/actividades/docs/314_14_1ra._clase___principios.pdf
- Sampieri Hernández (2003). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana. México, D. F., 2003.
- Selltiz, (1980). Metodología de la investigación 5ta edición. Mc.graw Hill.
- Tamayo y Tamayo (2008). El proceso de la Investigación científica, Cuarta edición, Limusa, Noriega Editores, México, España, Venezuela y Colombia.
- Vargas Núñez, (2011). El Concepto de Función y sus Aplicaciones en Situaciones Relacionadas con Fenómenos Físicos. Bogotá: UNC.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>La gestión pública y la calidad de servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.</p>	<p><u>GENERAL:</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021 ?</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la Planeación y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la Dirección y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la Organización y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el Control y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021?.</p>	<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Determinar el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>Describir el nivel de relación entre la Planeación y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021</p> <p>Identificar el nivel de relación entre la Dirección y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021</p> <p>Establecer el nivel de relación entre la Organización y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021</p> <p>Precisar el nivel de relación entre el Control y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>La Gestión pública se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>La Planeación se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021</p> <p>La Dirección se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021</p> <p>La Organización se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021</p> <p>El Control se correlaciona con la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.</p>	<p><u>VARIABLE “X”</u> <u>Gestión pública</u></p> <p>Planeación Dirección Organización Control</p> <p><u>VARIABLE “Y”</u> <u>Calidad del servicio al usuario</u></p> <p>Elementos tangibles Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo Correlacional</p> <p>ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>METODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético – Deductivo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Descriptivo, No experimental.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --- Ox M --- Oy Ox -- r --> Oy </pre> </div> <p>POBLACIÓN: La población estuvo compuesta por 40 trabajadores y 40 usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021</p> <p>MUESTRA: El tipo de muestreo es no probabilístico intencional a criterio del autor, de esta forma la muestra de estudio estuvo conformada por 40 trabajadores y 40 usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.</p>

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**Gestión pública.**

Objetivo: Conocer la Gestión pública del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021

1 NUNCA	2 A VECES	3 SIEMPRE
---------	-----------	-----------

PARTE: Gestión pública

	Dimensiones/Items	1	2	3
Planeación				
1	El Ministerio Público cuenta con documentos de planeación actualizados.			
2	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados			
3	Se identifica las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas			
Dirección				
4	Se Siente motivado de ser un colaborador en la Institución			
5	La Comunicación con sus superiores es lo óptimo			
6	Está de acuerdo con las decisiones de la gerencia			
Organización				
7	El Ministerio Público cuenta con una estructura organizativa adecuada			
8	Existe comunicación fluida entre las áreas			
9	El Ministerio público se distribuye eficientemente los recursos			
Control				
10	Constantemente se evalúa el desempeño del personal			
11	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional			
12	La entidad evalúa los estándares o metas establecidas			

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Calidad del servicio al usuario.

Objetivo: Conocer la Calidad del servicio al usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.

1 NUNCA	2 A VECES	3 SIEMPRE
---------	-----------	-----------

PARTE: Calidad del servicio al usuario.

	Dimensiones/Items	1	2	3
Elementos tangibles				
1	La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos			
2	Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios			
3	Se encuentra cómodo con la apariencia personal de los colaboradores			
Capacidad de respuesta				
4	Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda			
5	Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio			
6	Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades			
Fiabilidad				
7	Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada			
8	Está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda			
9	El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo			
Seguridad				
10	Siente confianza en el personal que trabaja en el Ministerio Público			
11	Percibe usted que los trabajadores del Ministerio Público practican los valores			
12	Considera que los trabajadores son honestos cuando le brindan su atención			
Empatía				
13	El ministerio Público da atención personalizada a los usuarios			
14	Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención			
15	Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades			

ANEXO N° 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : RIVERA DEL AGUILA, DAVID

1.2. GRADO ACADÉMICO : MAESTRÍA

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO FISCAL DE UCAYALI – AÑO 2021."

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : RIVERA DEL AGUILA, DAVID

1.6. MAESTRÍA : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL

1.7. MENCIÓN : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL

1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL

1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar) c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)

d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-12)	(13-15)	(16-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total					12	35
Total						47

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 18.8

VALORACIÓN CUALITATIVA : EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : VÁLIDO APLICAR

Lugar y Fecha: _____

Firma y Post. firma del experto : 

Código de colegiatura : _____

N° de inscripción de Grado : _____

DNI: 06034576 

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : RUIZ BARTRA CHERYL
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : MAESTRO
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : UAP
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO FISCAL DE UCAYALI – AÑO 2021."
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : RIVERA DEL AGUILA, DAVID
- 1.6. MAESTRÍA : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
- 1.7. MENCIÓN : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
- 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar) c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
 d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-12)	(13-15)	(16-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total					8	40
Total						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA
 VALORACIÓN CUALITATIVA
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD

19.2
EXCELENTE
VALIDO APLICAR

Lugar y Fecha:


 Firma y Post firma del experto
 Código de colegiatura
 N° de Inscripción de Grado
 DNI: 40424187



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES
- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Bonifacio Solís, Bely
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : Maestría
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Alas Peruanas
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO FISCAL DE UCAYALI – AÑO 2021."
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : RIVERA DEL AGUILA, DAVID
- 1.6. MAESTRÍA : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
- 1.7. MENCIÓN : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
- 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar) c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total					8	40
Total						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 19.2

VALORACIÓN CUALITATIVA : Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Válido.

Lugar y Fecha:

[Firma]

Firma y Post firma del experto
Código de colegiatura
N° de Inscripción de Grado
DNI: 20010724



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : AVALOS CHACALTANA, MANUEL ANTONIO
 1.2. GRADO ACADÉMICO : MAESTRO
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO FISCAL DE UCAYALI – AÑO 2021."
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : RIVERA DEL AGUILA, DAVID
 1.6. MAESTRÍA : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
 1.7. MENCIÓN : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO :
 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar) c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
 d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total					12	35
Total						47

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 18.8
 VALORACIÓN CUALITATIVA : EXCELENTE
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : VALIDO, APLICAR

Lugar y Fecha:



Firma y Post firma del experto
 Código de colegiatura
 N° de Inscripción de Grado

DNI: 07242271



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Pérez Ríos Esther Judith
 1.2. GRADO ACADÉMICO : Maestro
 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : UAP
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO FISCAL DE UCAYALI – AÑO 2021."
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : RIVERA DEL AGUILA, DAVID
 1.6. MAESTRÍA : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
 1.7. MENCIÓN : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO :
 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar) c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
 d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total					16	30
Total						46

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

18.4
Valido
Aplicar

Lugar y Fecha:

Esther Ríos
Firma y Post firma del experto
Código de colegiatura
N° de Inscripción de Grado
DNI: 0000 6523



ANEXO N° 04: TABLA DE VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

NRO. ORD.	GRADO, NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	CALIFICATIVO
01	MG. MANUEL ANTONIO AVALOS CH.	18.80
02	MG. BELY BONIFACIO SOLIS	19.20
03	MG. CHERYL RUZ BARTRA	19.20
04	MG. JOSE N. ROMERO CHUQUIPIONDO	18.80
05	MG. ESTHER JUDITH PEREZ RIOS	18.40
	Promedio del calificativo	18.88

Interpretación: El promedio obtenido del juicio de expertos fue de: **18.88**, lo que significa **alta validación**.

ANEXO N° 05: DATA PROCESADA

N°	DATOS PROCESADOS																										
	Gestión pública												Calidad de Servicio al Usuario														
	Planeación			Organización			Dirección			Control			Elementos tangibles			Capacidad de respuesta			Fiabilidad			Seguridad			Empatia		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
01	3	2	3	1	3	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	2	3	1	2
02	3	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	1	3	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3
03	1	3	2	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1
04	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1
05	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3
06	3	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	1	3	3	2
07	1	3	2	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1
08	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2
09	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1
10	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	3	1	3	3	1
11	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	2	3	1	1	1	3	3	3	1	2	3	1
12	2	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2
13	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3
14	1	3	2	3	1	3	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	1	1
15	3	2	3	1	3	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2
16	3	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	1	3	3	2	1	2	1	1	3	1	2	3	1
17	1	3	2	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1
18	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	3
19	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3
20	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2
21	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3
22	3	1	1	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3
23	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	1	2	3	1	3	3	1	3
24	3	2	3	1	3	2	3	2	1	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2
25	3	1	1	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
26	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	3	1	3
27	3	2	3	1	3	2	3	2	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2
28	2	1	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1
29	3	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2
30	2	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	3	3	3	2	1	3	2	1	3
31	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	2	3	2	2	3	2
32	1	3	2	3	1	3	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	1	2	3
33	3	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3
34	1	3	2	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	3	3	1
35	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	1	2
36	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
37	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2
38	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1
39	2	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1
40	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2

ANEXO N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **BACH. RIVERA DEL AGUILA, DAVID**, de la Universidad Alas Peruanas. La meta de este estudio es: **Determinar el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 50 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **BACH. RIVERA DEL AGUILA, DAVID**

. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es Determinar el nivel de relación entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – Año 2021.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 50 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a **BACH. RIVERA DEL AGUILA, DAVID**

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(en letras de imprenta)

ANEXO N° 07: DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.



DECLARACIÓN JURADA TESIS

Yo, **DAVID RIVERA DEL AGUILA** estudiante de la Maestría, **GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL** de la Universidad Alas Peruanas con Código N° **2018116265**, identificado con DNI: **44478572**, con la Tesis titulada:

“LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO FISCAL DE UCAYALI – AÑO 2021”.

Declaro bajo juramento que:

- 1).- La tesis es de mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y Por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiendo a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Yarinacocha, 16 de marzo de 2021

Firma:.....

DNI: 44478572.....

ANEXO N° 08: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

*Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año de la unidad, la paz y el desarrollo*

Señor abogado:
DAVID RIVERA DEL AGUILA.
Asistente Administrativo del Distrito Fiscal de Ucayali.

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, asimismo manifestarle lo siguiente:

AUTORIZADO: para realizar su proyecto de tesis denominado **"LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO FISCAL DE UCAYALI 2021"**, a partir del 25 de enero de 2023

Pucallpa, 16 de marzo de 2023.


JARVISERRY PERETRA QUINTANA
ADMINISTRADOR (e)
MINISTERIO PÚBLICO
DISTRITO FISCAL DE UCAYALI