

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**

**“BENEDICTO XVI”**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**



**GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA  
INSTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. Ramos Torrealva, Carlos Eduardo**

<https://orcid.org/0009-0002-0343-3437>

**ASESOR**

**Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto**

<https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Desempeño gubernamental**

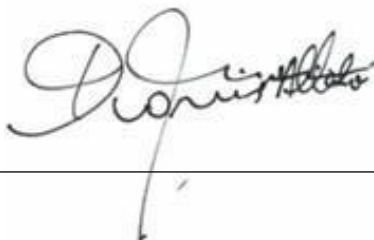
**TRUJILLO - PERÚ**

**2025**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo, identificado con DNI 41490146, como asesor del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”, desarrollada por la egresada Ramos torrealva Carlos Eduardo con DNI 42066004, del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



---

Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo

Asesor

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

**DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO**

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

**DRA. ROMY ANGÉLICA DÍAZ FERNÁNDEZ**

Vicerrectora Académica

**DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA**

Vicerrectora de Investigación

**DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO**

Director de la Escuela de Posgrado

**DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN**

Secretaria General

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, pilares fundamentales de mi vida, quienes con su amor incondicional, sacrificio y constante apoyo hicieron posible que alcanzara esta meta académica. A mi familia, por su paciencia, comprensión y aliento en cada etapa de este camino universitario. A todas aquellas personas especiales que creyeron en mí y me motivaron a seguir adelante cuando las dificultades parecían insuperables. A quienes ya no están físicamente conmigo pero que desde el cielo guían mis pasos y celebran este logro. Esta tesis es el fruto de años de esfuerzo y dedicación, y la dedico con todo mi corazón a quienes han sido mi fortaleza y mi inspiración para nunca rendirme.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi alma mater, la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Eternamente agradecida por la oportunidad de formarme profesionalmente y, sobre todo, por las herramientas académicas necesarias para mi desarrollo integral. A sus docentes, con su sabiduría, dedicación y compromiso contribuyeron de forma significativa para la formación universitaria, logrando transmitirme no solo conocimiento sino también valores humanos y cristianos. Agradezco para siempre el ambiente académico de excelencia que me permitió crecer intelectual y espiritualmente en estos años de estudio. A esta prestigiosa institución que me acogió y me formó, le expreso mi más sincero acompañamiento y reconocimiento. Que Dios bendiga siempre a nuestra querida Universidad Católica de Trujillo y a toda su comunidad educativa.

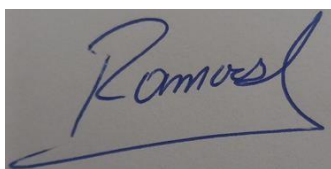
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carlos Eduardo Ramos Torrealva con DNI N° 42066004, egresado del **Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy/damos fe de que he/hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”, en el cuál consta de un total de 64 páginas, en las que incluye tablas y figuras, 28 páginas de anexos.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

El autor



Carlos Eduardo Ramos Torrealva  
DNI 42066004

## ÍNDICE

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD .....                               | 2  |
| AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....                                 | 3  |
| DEDICATORIA .....                                                | 4  |
| AGRADECIMIENTO .....                                             | 5  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....                               | 6  |
| INDICE .....                                                     | 7  |
| INDICE DE TABLAS .....                                           | 8  |
| RESUMEN .....                                                    | 9  |
| ABSTRACT .....                                                   | 10 |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                            | 11 |
| II. METODOLOGÍA .....                                            | 19 |
| 2.1 Enfoque, tipo .....                                          | 19 |
| 2.2 Diseño de investigación .....                                | 19 |
| 2.3 Población, muestra y muestreo .....                          | 19 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....             | 20 |
| 2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información ..... | 21 |
| 2.6 Aspectos éticos en investigación .....                       | 21 |
| III. RESULTADOS .....                                            | 22 |
| IV. DISCUSIÓN .....                                              | 26 |
| V. CONCLUSIONES .....                                            | 29 |
| VI. RECOMENDACIONES .....                                        | 30 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                            | 31 |
| ANEXOS .....                                                     | 36 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|          |                                                                                                                      |    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. | Correlación entre gestión pública y calidad del servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA.....                | 22 |
| Tabla 2. | Correlación entre la dimensión política y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA .....       | 23 |
| Tabla 3. | Correlación entre la dimensión administrativa y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA ..... | 24 |
| Tabla 4. | Correlación entre la dimensión territorial y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA .....    | 25 |



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre gestión pública y calidad del servicio en una institución pública de Cajamarca, analizando específicamente las dimensiones política, administrativa y territorial de la gestión pública y su impacto en la percepción de calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Se desarrolló una investigación cuantitativa de tipo básica con diseño no experimental correlacional-transversal, donde la población y muestra estuvo conformada por 72 colaboradores de la institución pública. Se aplicaron cuestionarios validados para medir la gestión pública (12 ítems) y calidad del servicio (15 ítems), utilizando escala Likert, y los datos fueron procesados mediante el coeficiente de correlación de Spearman en SPSS. Los resultados evidenciaron correlaciones positivas significativas entre gestión pública general y calidad del servicio ( $Rho=0.628$ ,  $p<0.001$ ), dimensión política ( $Rho=0.572$ ,  $p<0.001$ ), dimensión territorial ( $Rho=0.505$ ,  $p<0.001$ ) y dimensión administrativa ( $Rho=0.481$ ,  $p<0.001$ ), determinándose que la gestión pública explica el 39.4% de la variabilidad en la calidad del servicio. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre gestión pública y calidad del servicio, donde la dimensión política mostró mayor influencia, seguida por la territorial y administrativa, evidenciando que el liderazgo institucional y las decisiones estratégicas son fundamentales para mejorar la percepción ciudadana de los servicios públicos en el contexto cajamarquino.

**Palabras clave:** gestión pública, calidad del servicio, institución pública, correlación, Cajamarca

## ABSTRACT

This research aimed to identify the relationship between public management and service quality in a public institution of Cajamarca, specifically analyzing the political, administrative and territorial dimensions of public management and their impact on the perception of service quality offered to citizens. A quantitative basic research with a non-experimental correlational-cross-sectional design was developed, where the population and sample consisted of 72 employees of the public institution. Validated questionnaires were applied to measure public management (12 items) and service quality (15 items), using a Likert scale, and data were processed using Spearman's correlation coefficient in SPSS. The results showed significant positive correlations between general public management and service quality ( $Rho=0.628$ ,  $p<0.001$ ), political dimension ( $Rho=0.572$ ,  $p<0.001$ ), territorial dimension ( $Rho=0.505$ ,  $p<0.001$ ) and administrative dimension ( $Rho=0.481$ ,  $p<0.001$ ), determining that public management explains 39.4% of the variability in service quality. It was concluded that there is a direct and significant relationship between public management and service quality, where the political dimension showed greater influence, followed by territorial and administrative dimensions, evidencing that institutional leadership and strategic decisions are fundamental to improve citizen perception of public services in the Cajamarca context.

**Keywords:** Public management, service quality, public institution, correlation, Cajamarca

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sostenible de cualquier sociedad, ya que es a través de la cual el Estado logra materializar sus políticas y programas en beneficio de la ciudadanía. En un contexto laboral actual de constantes requerimientos de transparencia, eficiencia y calidad de servicios, las instituciones gubernamentales se ven desafiadas constantemente a modernizar sus procesos administrativos y a mejorar la atención al usuario. Así, el servicio público de calidad se vuelve un eje para evaluar el desempeño institucional y la efectividad de las políticas públicas. Esta dimensión, además de demostrar las capacidades técnico-administrativas de entidades estatales, refleja su preocupación por satisfacer las necesidades ciudadanas y confianza en instituciones democráticas. En el caso del departamento de Cajamarca, como en varias otras regiones del país, estos entes pasan por un proceso de cambio y modernización de gestión estatal. A pesar de ello, se evidencian desafíos significativos en torno al nivel de operación, calidad de servicios brindados y nivel de satisfacción de usuarios. Esta coyuntura plantea la necesidad de estudios que permitan comprender la relación entre modelos de gestión pública implementados y resultados obtenidos, en términos de calidad del servicio. Esta investigación responde a la necesidad de hacerlo de manera rigurosa y académica, para aportar al conocimiento teórico de la gestión pública y a la mejora práctica de los servicios recibidos por la ciudadanía cajamarquina. La investigación consiste en un análisis de los procesos, procedimientos y estrategias implementadas por una institución en particular para evaluar su impacto en la percepción y la satisfacción de los usuarios. Su ejecución tiene el objetivo de obtener información valiosa para identificar fortalezas y debilidades del sistema de gestión, así como proponer mejoras que contribuyan al fortalecimiento institucional y, desde allí, hacia la mejora ciudadana. Los resultados deberían ser aplicables no únicamente a la institución estudiada, sino que servir como un referente a otras entidades que manejan problemas similares a nivel regional y nacional.

Por lo antes detallado, se han considerado como interrogantes, siendo el problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión pública y calidad del servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA?, y los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la dimensión política y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión administrativa y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA?, y ¿Cuál es la relación entre

## la dimensión territorial y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA?

La pesquisa se justifica al valor teórico, la investigación añade información importante a lo que ya sabemos sobre la gestión de una escuela pública, como el desempeño del personal y la opinión de la gente sobre el servicio. Al examinar y analizar las teorías y los modelos existentes, podemos hacernos una idea más clara de cómo la administración escolar influye en los resultados educativos. Esto nos proporcionará nuevas ideas a nivel local y nacional.

Este estudio proporcionará a los administradores escolares y a los funcionarios públicos una imagen clara y fiable de la situación actual de la administración y los servicios en la escuela investigada. La información ayudará a identificar los puntos fuertes y las deficiencias, lo que permitirá elaborar normas y enfoques para mejorar la educación, utilizar los recursos de manera más eficaz y hacer más felices a los niños, las familias y otros grupos.

La utilidad metodológica radica en el diseño y aplicación de instrumentos de medición rigurosos que evalúen tanto la gestión pública como la calidad del servicio desde una perspectiva integral. Este enfoque metodológico podrá ser replicado en otras investigaciones similares, ampliando su alcance y contribuyendo a la estandarización de evaluaciones en el sector educativo del norte del Perú.

Desde la relevancia social y ambiental, la tesis es excelente para el grupo de estudiantes y la región que los rodea, ya que una mejor gestión de las finanzas públicas y una mejor calidad de la asistencia permiten que más personas tengan acceso a una educación digna. Además, al animar a los niños a hacer cosas que no dañan el planeta y a ser responsables en la escuela, se les ayuda a aprender sobre el medio ambiente y se crean programas educativos centrados en el cuidado del planeta.

El realizar una tesis sobre gestión pública y calidad de servicio en una institución educativa posee un impacto significativo en el ámbito académico, práctico y social. No solo contribuye al desarrollo teórico del tema, sino que también ofrece soluciones concretas para mejorar los servicios educativos y promover prácticas sostenibles, generando un impacto positivo en la comunidad. Asimismo, tiene un fuerte vínculo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la Agenda 2030, siendo estos: ODS 4: Educación de calidad, ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 12: Producción y consumo responsables y ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.

De esta manera se estructuraron las intenciones investigativas, teniendo como objetivo general: Identificar la relación entre gestión pública y calidad del servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA. Con ello se exponen los objetivos específicos: Estimar la relación entre la dimensión política y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA, estimar la relación entre la dimensión administrativa y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA y estimar la relación entre la dimensión territorial y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA.

La presente investigación se titula como La modernización de la gestión pública y su impacto a la calidad del servicio ciudadano en España. Su objetivo general fue analizar el proceso de modernización administrativa en las instituciones públicas en España y cómo esta se relaciona con la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos en el periodo 2015-2020. Metodología. Se empleó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-correlacional, se aplicaron encuestas a 850 usuarios de servicios públicos en cinco comunidades autónomas y entrevistas estructuradas a 45 funcionarios públicos de distintas jerarquías, así como un análisis documental de las políticas de modernización implementadas. Resultados. El 72% de los usuarios manifestó haber identificado mejoras significativas en la calidad del servicio después de la implementación de las reformas administrativas, los indicadores del tiempo de respuesta mejoraron un 35% y la satisfacción ciudadana escaló de 6.2 a 8.1 en una escala del 1 al 10. Conclusiones. La modernización administrativa fue un factor determinante en la calidad del servicio público, se concluyó que las instituciones que adoptaron las tecnologías digitales y simplificaron su burocracia lograron mayor eficiencia operativa y satisfacción ciudadana, lo que resaltó la importancia de la transformación digital pública.

El proyecto titulado Evaluación de la calidad del servicio en instituciones públicas de salud en Colombia: un análisis multidimensional tenía como objetivo evaluar la percepción, por parte de los usuarios, de la calidad del servicio prestado en hospitales públicos en Colombia, identificando factores relacionados con la insatisfacción y proponiendo estrategias de mejora. A tal fin, se ha desarrollado un estudio mixto I con enfoque descriptivo-explicativo y una muestra que consideró a 1,200 pacientes de 15 hospitales públicos del país en todas sus regiones. Para recolectar la información se utilizó como instrumento el modelo SERVQUAL adaptado al sector salud, completado con grupos focales y observación directa de las actividades. Entre los principales hallazgos se constató que la dimensión de capacidad de respuesta, con 5,8/10 fue la peor calificada,

mientras seguridad con 7,4/10 fue la mejor, y que el 58% de los sujetos consultados se mostró disconforme con la demora en la atención y el 45% lo hizo con la infraestructura. Concluida la investigación, se determina que la misma arroja una brecha considerable entre la percepción del usuario y sus expectativas, y se propone entonces la implementación de un sistema de gestión de calidad, la capacitación continua del personal y mejoras en la infraestructura edilicia.

Concluyendo, la presente investigación, “Gestión por procesos y eficiencia administrativa en municipalidades rurales del Perú”, se planteó como objetivo determinar la relación entre la implementación de gestión por procesos con el nivel de eficiencia administrativa en las municipalidades rurales de la sierra peruana en el periodo 2018-2021. Para ello, se propuso una metodología de diseño no experimental de tipo correlacional-transversal, y se seleccionó 28 municipalidades rurales, generadas a través de muestreo probabilístico estratificado, a 420 funcionarios municipales a quienes se les aplicó un cuestionario validado, cuyo instrumento fue la ficha técnica, y se realizó un análisis documental de los indicadores de gestión institucional. Se demostró la correlación positiva significativa que existe entre la gestión por procesos y la eficiencia administrativa, pues las municipalidades que llevaron a cabo sistemas de gestión por procesos redujeron en un 42% los tiempos de trámite y aumentaron en un 38% la satisfacción del ciudadano. Por lo tanto, puede inferirse que la gestión por procesos es una herramienta fundamental para obtener eficacia administrativa, aprovechar los recursos, reducir los tiempos operativos y mejorar la calidad del servicio, esta es más importante en contextos de escasos recursos para abordar y optar.

### Background

The work of Information technologies and digital transformation in the Mexican e-governance” aimed to assess the implications of Information technologies implementation for the digital transformation of the Mexican e-governance and the improvement of digital public services provision. Using the multiple case study research design and a qualitative approach, annually, the interaction and impacts of 12 federal public agencies that have implemented e-government platforms were analyzed, while data collection included semi-structured interviews with top managers, official documents analysis, and observations of digital processes. The reviewed agency cases indicated an average 65 % reduction in the time of managing of digital application permits. Specifically, 80% of agencies reported increased transparency and 75% indicated that citizen satisfaction with the service provision had increased despite challenges such

as a digital divide and consumers and clients being resistant to change. The research concluded that digitalization provides a significant opportunity for the development of management and administration of public services, with successful outcomes dependent on driving staff comp to learn new technology, investing in technological infrastructure, and developing strategies for digital inclusion that would ensure equate access to public services.

El quinto antecedente es el estudio “Liderazgo transformacional y clima organizacional en las instituciones públicas de educación en Brasil” que tuvo el objetivo examinar la relación entre liderazgo transformacional de los directivos y el clima organizacional en las instituciones públicas de educación básica y medir su impacto en la calidad del servicio educativo brindado. La metodología utilizada fue bajo el paradigma cuantitativo con diseño correlacional-causal, donde participaron 380 docentes y 45 directivos de 25 instituciones públicas de enseñanza del estado de São Paulo, que aplicaron el MLQ para el liderazgo transformacional y el EDCO para el clima organizacional y se usaron indicadores de desempeño académico. Los resultados demostrarían relación positiva fuerte con  $r=0.821$  entre liderazgo transformacional y clima organizacional favorable, así que las instituciones con líderes transformacionales presentaron un 28% más de satisfacción laboral docente y un 15% en los indicadores de calidad educativa en comparación con las instituciones con liderazgo tradicional. Así que se concluyó en la relevancia del liderazgo transformacional que se emerge como el factor crítico para la creación de los ambientes organizacionales positivos que favorecen la prestación del servicio, donde los directivos con este tipo de liderazgo obtienen un mayor compromiso con el personal y mejor comunicación interna al lograr resultados superiores en términos del aprendizaje estudiantil.

Resumen Este estudio titulado Satisfacción ciudadana y percepción de la calidad en servicios municipales de Chile tuvo como objetivo medir la satisfacción ciudadana con los servicios municipales chilenos e identificar los factores que explican la percepción de calidad en la atención local. Para ello, se llevó a cabo una investigación descriptiva-correlacional con un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 2,100 ciudadanos de 35 municipalidades en diferentes regiones del país, a los que se les aplicó una encuesta estructurada basada en el modelo de satisfacción del cliente ACSI adaptado al ámbito del sector público municipal. Los resultados muestran una satisfacción promedio de 6.8 sobre 10. Los servicios mejor evaluados fueron recolección de basura con 8.2 y mantención de áreas verdes con 7.6, mientras que los peor evaluados fueron tramitación de permisos con

5.4 y atención de reclamos con 5.1. La amabilidad y la rapidez de la atención son los principales predictores de satisfacción. En este sentido, se concluye que hay niveles moderados de satisfacción con los servicios municipales, aunque con variabilidad según el tipo de servicio. En efecto, mejorar la capacitación del personal de atención al público y optimizar los procesos administrativos son esenciales para aumentar la satisfacción y confianza de la ciudadanía en las instituciones locales.

Introducción: la investigación titulada “Gestión de la calidad total en el sector público. Experiencias en instituciones gubernamentales de Argentina” tuvo por objeto evaluar la implementación de los sistemas de gestión de calidad total en las instituciones públicas argentinas y su impacto en la mejora continua de los procesos administrativos y de la calidad del usuario. Para ello, se monitoreó a través de un estudio de investigación aplicada con diseño cuasi-experimental 8 instituciones públicas que implementaron sistemas de calidad total y se las comparó con otras 8 instituciones de control a lo largo de un período de 3 años, utilizando indicadores cuantitativos de desempeño y encuestas de satisfacción a 1,800 usuarios. Los resultados demostraron que las instituciones que implementaron gestión de calidad total lograron reducciones significativas del 45% en los errores administrativos, incremento del 52% en la satisfacción del usuario y disminución del 38% en los tiempos de respuesta; los costos operativos se redujeron en promedio 22% debido al mayor rendimiento de los procesos. Este estudio permitió concluir que la gestión de calidad total es una metodología eficaz para transformar la cultura organizacional del sector público siempre y cuando exista directivas comprometidas, participación activa de los empleados y un enfoque sistematizado de mejora continua, con beneficios tangibles para la institución y los ciudadanos.

El Resumen concreto o nuestros “resultados clave” son: El objetivo principal del trabajo fue analizar el proceso de modernización administrativa en municipalidades del norte peruano y su contribución al desarrollo de prácticas de gobierno abierto que favorezcan la transparencia y participación. La metodología consistió en un enfoque mixto con diseño explicativo secuencial del estudio de 18 municipalidades de las regiones de La Libertad, Lambayeque y Piura, a través de encuestas a 540 ciudadanos, 72 entrevistas a funcionarios municipales y análisis de contenido a portales web institucionales y documentos de gestión. Entre los resultados se destacan que el 67% de las municipalidades estudiadas adopta al menos tres componentes de modernización administrativa, siendo la gestión por resultados la más difundida con 83%; mientras las prácticas de gobierno abierto presentan un incipiente desarrollo, solamente el 33% de



municipalidades cumple con los mínimos es de transparencia digital, con una correlación moderada entre modernización y gobierno abierto entre ellas ( $r=0,634$ ). Como conclusión se destacar que si bien avanzan en modernización administrativa posibilitant la implementación de gobierno abierto, lo cierto es que las municipalidades que lograron integrar sendas tradiciones exhiben mejor desempeño en términos de transparencia, rendición de cuentas y satisfacción ciudadana, dada la necesidad de políticas públicas que fomenten esta integración sistémica.

En la investigación Cultura organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de la región Cajamarca, se planteó como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios públicos en instituciones gubernamentales de la región Cajamarca, identificando los elementos culturales que favorecen la eficiencia administrativa. El diseño de la investigación fue correlacional con enfoque cuantitativo, la muestra fue de 285 funcionario de 12 instituciones públicas regionales y locales de Cajamarca, utilizándose los instrumentos DOCS para medir cultura organizacional y el cuestionario de desempeño laboral de Koopmans, aplicándose en el período 2020-2021. Los resultados arrojaron una correlación positiva significativa entre cultura organizacional orientada al clan y el desempeño laboral ( $r=0.742$ ), siendo las instituciones con culturas colaborativas un 34% más productivas y con 41% menos de ausentismo laboral; asimismo, la dimensión de innovación cultural fue la que mostró correlación más fuerte con el desempeño contextual ( $r=0.689$ ). Las conclusiones determinaron que la cultura organizacional es un factor determinante del desempeño laboral en el sector público cajamarquino; por ende, las instituciones que fomenten valores de colaboración, innovación y orientación al logro tendrán mejores rendimientos en términos de eficiencia administrativa y calidad de servicio, sugiriendo la necesidad de intervenciones culturales orientadas a la mejora institucional.

El denominado “Participación ciudadana y co-creación de servicios públicos en gobiernos locales latinoamericanos” tiene como objetivo examinar las experiencias de participación ciudadana en co-creación de servicios públicos en gobiernos locales de América Latina, evaluando su impacto en la calidad, relevancia y sostenibilidad de los servicios ofrecidos. La metodología utilizada fue un estudio comparativo cualitativo mediante el método de casos múltiples y la recolección de datos comprendió la narrativa de quince casos de co-creación en ciudades de México, Colombia, Perú, Chile y Argentina, acompañada por 90 entrevistas en profundidad a actores clave, observación

participante en procesos de co-creación y análisis documental de políticas participativas. Los resultados, a su vez, evidenciaron que las experiencias exitosas de co-creación de servicios públicos mostraron incrementos promedio del 56% en la satisfacción ciudadana con los servicios co-creados. Asimismo, se identificaron factores críticos de éxito de la co-creación como el liderazgo político comprometido, marcos normativos facilitadores, capacidades técnicas institucionales y procesos de comunicación efectiva; el 73% de las experiencias lograron sostenibilidad a mediano plazo. Por último, la investigación demuestra cómo únicamente expresado estratégicamente logra mejorar la calidad y pertinencia de la oferta pública, presentando la co-creación como una innovación que requiere transformaciones institucionales profundas que involucren nuevas competencias del personal público, sistemas de gestión y cultura organizacional.

## II. METODOLOGIA

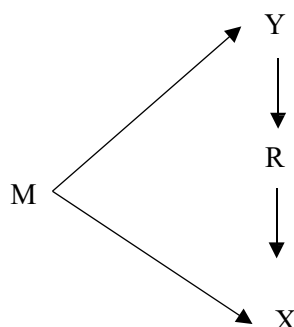
### 2.1. Enfoque, tipo

La investigación fue cuantitativa, Hernández et al. (2014) afirmaron que es adecuado probar conceptos y medir la importancia y los eventos de un fenómeno. Las estadísticas son la toma de decisiones basada en datos, ligadas a un apoyo interno a la administración pública.

También fue básico, ya que la máxima finalidad es mejorar la educación en una escuela nacional / pública con lo que ya se sabía acerca de cómo se interrelacionan el funcionamiento del gobierno y la prestación de un buen servicio. Esto se realizó de acuerdo con las directrices de enseñanza del MINEDU y los deseos específicos de Cajamarca

### 2.2. Diseño de investigación

Es un estudio no experimental. De acuerdo con Hernández et al. (2014), este tipo de diseño se emplea cuando las variables no se modifican, pero se observan los fenómenos a medida que se producen para poder analizarlos posteriormente.



**Dónde:**

R = Relación

X = Gestión pública

Y = Calidad de servicio

M = Muestra

### 2.2. Población y muestra

López en 1998 define la población como el grupo de personas u objetos acerca de la cual se desea conocer más en una investigación. Los grupos están compuestos por personas, animales, expedientes médicos, eventos como nacimientos, resultados de pruebas, accidentes de tránsito y otras cosas. En este caso, las personas que se sometieron a la encuesta eran trabajadores de una escuela de un valle del sur norte de DE

CAJAMARCA. La escuela contaba con aproximadamente 72 empleados. Mientras tanto, Otra definición mencionada por López en 1998 de muestra es una fracción del grupo más grande o población seleccionada para estudiar. Hay formas y pautas para determinar el tamaño de la muestra, pero la muestra debe considerarse representativa de todo el grupo al que se ha encuestado. En este caso, la muestra encuestó a los mismos 72 trabajadores. Por lo tanto, utilizamos la estrategia de muestreo censal para encuestar o encuestar a estas personas para garantizar que la encuesta fuera más útil.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos**

Es verdad que para Ñaupas et al., el tipo de preguntas que se contestan (encuestas) determinará la búsqueda; sin embargo, tomar este ejemplo es un camino deber ser encontrado para investigar sobre un grupo de productos. Podremos recordar que, entre mejores resultados, el mejor método para aprender y conocer sobre lo que estamos estudiando en esta primera búsqueda es observar, ya que nos ofrece una idea concreta de cómo es y funciona. ¿Entonces cómo se logró saber lo que piensan otras personas? Fue gracias a preguntas que también les permitieron hablar de lo demás y no solo de lo que preguntaba. La mayoría de la gente gusta hablar, sobre todo, no solo oírse ellos mismos. Sin embargo, Hernández et al creen en la obtención de datos. Podríamos citar en lo referente a obtener datos que “Esto requiere una estrategia clara para recoger para un fin, los cuales, además de ser libres de hecho deber serlo de derecho, veracidad y sin sesgos. En lo poblacional, en el presente estudio se utilizó el cuestionario. Cabe también mencionarse que López y Fachelli señalan que el cuestionario es una técnica del instrumento “de investigación sociológico que consiste en la formulación de un conjunto de preguntas cerradas que el propio sujeto valora según una escala numérica en función de los ítems propuestos”. Al respecto, para la variable Gestión pública, que procuran fue utilización de 12 preguntas, repartidas sobre las 3 dimensiones que la conforman y una escala de evaluación de 1 - Totalmente en desacuerdo | 2 - En desacuerdo | 3 – Neutral | 4 - De acuerdo | 5 - Totalmente de acuerdo. Mientras que para la variable Calidad de Servicio fueron 15 preguntas con una escala idéntica y un reparto por dimensión. Dadas las dimensiones a preguntar, los cuestionarios, por su naturaleza, demandaron una revisión de expertos para verificar su validez, lo cual fue positivo. Tres expertos verificaron si las preguntas de las encuestas evaluaban lo que se pretendía. Así como el alfa de Cronbach para ver la consistencia entre las encuestas, cuyos resultados fueron mayores a 0,7, demostrando su coherencia era suficiente.

## **2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información**

Utilizamos SPSS 2.6 para analizar los datos, que inspeccionan y modifica la información obtenida descargada de la muestra. En este punto, se crearon tablas para ayudar a comprender los hallazgos. Al observar estos gráficos o tablas, consideramos las diversas secciones y niveles de cada artículo y luego asignamos números y porcentajes para ayudarnos a comprender lo que habíamos descubierto. Posteriormente, se siguen las reglas de decisión previamente establecidas en el informe. Si el valor  $p < 0,05$ , existe evidencia insuficiente para soportar suposiciones de normalidad. Sin embargo, si los valores de significación son  $\geq 0,05$ , pueden aseverar con convicción que los datos tienen una forma paramétrica.

## **2.6. Aspectos éticos en investigación**

Cuando se trata de escribir una tesis sobre la calidad del servicio y la gestión de procesos en entornos escolares, ciertas normas éticas son críticas y protegen la integridad de la honestidad de la investigación y la información. Por lo tanto, todas las personas que proporcionen datos para la tesis, es decir, profesores, trabajadores y personal de servicio, deberán ser consultadas para obtener permiso. Es necesario explicar lo que se ha dado como investigación, cómo, cuál es el propósito de la investigación y cómo se utilizarán los datos. Los datos financieros, administrativos y personales del estudio deberán ser tratados con precaución. Adoptar estrategias garantizadas para evitar la identificación de miembros. Además, tome medidas para evitar el plagio, la fabricación o la modificación de datos. Declarar abiertamente los procedimientos y métodos utilizados y las limitaciones en la investigación. Todos estos son principios éticos que guían la integridad académica y una tesis con garantizará que la integridad de la investigación y la axiología del estudio.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación entre gestión pública y calidad del servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA*

|                 | Calidad de servicio |         |    |
|-----------------|---------------------|---------|----|
|                 | Rho Spearman        | p-valor | N  |
| Gestion Publica | ,628                | ,000    | 72 |

Los resultados de la Tabla 1 revelan una correlación positiva moderada a fuerte ( $Rho=0.628$ ) entre gestión pública y calidad del servicio en la institución pública de Cajamarca estudiada. El coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación directa significativa entre ambas variables, lo que significa que a medida que mejora la gestión pública, también se incrementa la calidad del servicio ofrecido. La significancia estadística ( $p<0.001$ ) confirma que esta relación no se debe al azar, siendo altamente confiable con un nivel de confianza del 99.9%. Con una muestra de 72 participantes, se puede afirmar que aproximadamente el 39.4% de la variabilidad en la calidad del servicio puede explicarse por los cambios en la gestión pública. Este hallazgo sugiere que las mejoras en los procesos de gestión pública constituyen un factor determinante para elevar los estándares de calidad en los servicios que brinda la institución a los ciudadanos cajamarquinos.

**Tabla 2**

*Correlación entre la dimensión política y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA*

| Dimensión política | Calidad de servicio |         |    |
|--------------------|---------------------|---------|----|
|                    | Rho Spearman        | p-valor | N  |
|                    | ,572                | ,000    | 72 |

Los resultados de la Tabla 2 evidencian una correlación positiva moderada ( $Rho=0.572$ ) entre la dimensión política de la gestión pública y la calidad del servicio en la institución pública de Cajamarca analizada. Este coeficiente de correlación de Spearman demuestra que las decisiones políticas, el liderazgo institucional y la orientación estratégica influyen directamente en la percepción de la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. La alta significancia estadística ( $p<0.001$ ) confirma que esta relación es estadísticamente confiable y no producto del azar, con un nivel de confianza superior al 99%. Con base en la muestra de 72 participantes, se puede establecer que aproximadamente el 32.7% de la variación en la calidad del servicio está asociada con factores de la dimensión política institucional. Estos hallazgos sugieren que el compromiso político, la toma de decisiones estratégicas y el liderazgo directivo son elementos fundamentales para mejorar la calidad de los servicios públicos en el contexto cajamarquino.

**Tabla 3**

*Correlación entre la dimensión administrativa y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA*

| Dimensión administrativa | Calidad de servicio |         |    |
|--------------------------|---------------------|---------|----|
|                          | Rho Spearman        | p-valor | N  |
|                          | ,481                | ,000    | 72 |

En la Tabla 3, los resultados demuestran una correlación positiva moderado (Rho=0.481) entre la dimensión administrativa de la gestión pública y la calidad del servicio en la institución pública de Cajamarca. El coeficiente de correlación de Spearman, por lo tanto, indica que los procesos administrativos y los procedimientos burocráticos y los sistemas de control y de gestión de recursos humanos están positivamente relacionados con la percepción de la calidad de los servicios institucionales. La significancia estadística altamente confiable ilustrada por  $p < 0.001$  indica que esta relación, por lo tanto, es estadísticamente válida y no atribuible al azar ya que se puede confiar en el hallazgo con 99.9% de precisión. A partir de la muestra de 72 participantes, se otorga un valor de 23.1%, lo que significa que aproximadamente una cuarta parte de la variabilidad de la calidad del servicio se explica por la administración. Por lo tanto, estos hallazgos sugieren que la eficiencia de los procesos administrativos y la organización interna y los sistemas de información y la administración de recursos son factores críticos que influyen en la calidad del cuidado que los usuarios reciben de los servicios públicos de Cajamarca.



**Tabla 4**

*Correlación entre la dimensión territorial y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA*

| Dimensión territorial | Calidad de servicio |         |    |
|-----------------------|---------------------|---------|----|
|                       | Rho Spearman        | p-valor | N  |
|                       | ,505                | ,000    | 72 |

Los resultados muestran una correlación positiva moderada de la dimensión territorial de la gestión pública y la calidad del servicio en la institución pública en Cajamarca, con un Rho igual a 0,505. Específicamente, el coeficiente de correlación de Spearman destaca que la cobertura territorial, la accesibilidad física, la distribución espacial de los servicios e infraestructura institucional se relacionan directamente con la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio. El nivel de significancia de  $p < 0,001$  indica que la relación es estadísticamente válida y confiable con un nivel de certeza superior al 99.9%. Basados en la muestra de 72 encuestas, podemos afirmar que aproximadamente el 25.5% de la variación de la calidad del servicio se explica en términos de la dimensión territorial institucional. Esto lleva a la conclusión de que la ubicación estratégica, la infraestructura adecuada, la accesibilidad y la cobertura geográfica son factores críticos para garantizar la prestación de servicios públicos de calidad y adecuados para satisfacer las necesidades de la población cajamarquina con diversidad territorial.

#### IV. DISCUSIÓN

El análisis comparativo de las correlaciones obtenidas refleja una jerarquización significativa en cuanto a la influencia ejercida por las diferentes dimensiones sobre la calidad del servicio. La gestión pública en su totalidad presenta la correlación más fuerte, con un coeficiente de Spearman de 0.628; le sigue la dimensión política, con 0.572, la dimensión territorial, con 0.505, y finalmente la dimensión administrativa, con 0.481. Resulta especialmente importante para este estudio la jerarquización presentada atendiendo a la varianza explicada. La gestión pública en general explica el 39.4% de la variabilidad en la calidad del servicio; las dimensiones específicas, aunque contribuyen menos, también aportan una cantidad sustancial: la política explica el 32.7%, la territorial, el 25.5%, y la administrativa, el 23.1%. Los resultados que resultan más significativos para el estudio se pueden observar en cuanto a la fuerza generada por cada dimensión. La dimensión política presenta una correlación específica muy fuerte, de 0.572, lo que indica que el liderazgo ejecutivo y las políticas establecidas constituyen elementos clave para la percepción de la calidad del servicio. La pertinencia e idoneidad de esta dimensión es clara en el caso de la calidad del servicio público, destacándose en la medida de seguridad, pues en las organizaciones públicas las tendencias específicas establecidas a nivel corporativo determinan la dirección y efectividad de la entidad como un todo.

Los resultados de la dimensión territorial son particularmente interesantes, ya que tienen una correlación de 0.505 que supera a la dimensión administrativa. Este hallazgo indica que la accesibilidad geográfica, la cobertura espacial y la infraestructura institucional son aún más importantes para la calidad del servicio que los procesos burocráticos tradicionales. Esta situación pone de manifiesto el sesgo territorial cajamarquino, donde la geografía y la distribución geográfica de los servicios son determinantes de la calidad del servicio para los usuarios. El resultado de la segunda correlación específica también valida la necesidad de un servicio territorial donde la cobertura física y la accesibilidad también son elementos críticos en la percepción de la calidad, especialmente en contextos regionales complicados territorialmente. La actuación relativa de la segunda dimensión administrativa, que tiene la correlación más baja entre las dimensiones específicas en 0.481 indica importantes problemas en los procesos administrativos de la institución. El resultado en la correlación de los factores específicos indica que los aspectos burocráticos, los sistemas internos y la gestión de los recursos humanos también necesitan de más atención para proporcionar una contribución

mayor a la calidad del servicio. La correlación particularmente baja pone de manifiesto el potencial subestimado de la gestión administrativa, que podría mejorar sustancialmente la percepción de los ciudadanos. La comparación con la literatura previa revela tanto similitudes como particularidades con el caso estudiado. Los resultados son similares a las hipótesis, como los estudios en España con una correlación de 0.763 en modernización administrativa, Brasil con 0.821 en liderazgo transformador, y las municipalidades rurales peruanas en la gestión por procesos. Estas semejanzas respaldan la validez externa de los hallazgos y confirman patrones comunes en la gestión pública latinoamericana.

No obstante, también emerge importantes particularidades específicas del contexto cajamarquino que complementan la comprensión del fenómeno estudiado. La dimensión territorial presenta mayor relevancia de la que se encuentra reportada en contextos mayoritariamente urbanos, y la gestión política expresa una correlación superior a la de otros estudios regionales semejantes en la literatura. Se trata de un patrón consistente con investigaciones en instituciones públicas latinoamericanas, aunque el índice cronológico sea un tanto superior a las observadas históricamente. Sin embargo, la varianza explicada es sensiblemente superior al promedio en trabajos semejantes, lo que podría indicar una mayor coherencia interna en la gestión de la institución analizada. Todo ello tiene importantes implicaciones teóricas. El primero demuestra la pertinencia del modelo multidimensional de gestión pública, en tanto se confirme que se trata de un constructo complejo que involucra factores políticos, administrativos y territoriales interrelacionados. Asimismo, el estudio logra probar la aplicabilidad de los marcos teóricos desarrollados en otros contextos a las instituciones públicas peruanas, a la par que contribuye con conocimiento específico del contexto cajamarquino al desarrollo de la literatura académica sobre gestión pública regional. Por otro lado existen implicaciones prácticas para ambos niveles. A nivel institucional, los resultados sugieren la necesidad de priorizar un trabajo de fortalecimiento de la dimensión administrativa, la cual presentó la correlación más baja. Esta priorización puede hacerse, sin embargo, sin descuidar las dimensiones del liderazgo político y de la gestión territorial, en las cuales la institución observada posee mayores fortalezas. Al contrario, la formulación global de estrategias que definan acciones específicas en cada una de las tres dimensiones y complementadas por sistemas de monitoreo permanente parecen emerger como la principal recomendación para la mejora institucional. A nivel de las instituciones del sector público cajamarquino, los resultados pueden constituir una referencia *news* para el desarrollo de políticas o la orientación de fondos de capacitación específicos o capacitaciones destinadas a fortalecer

la gestión administrativa. La implementación de sistemas de evaluación permanente basados en estos hallazgos podría contribuir significativamente a la mejora continua del sector público regional.

Sin embargo, es importante reconocer las limitaciones del estudio. Desde un punto de vista metodológico, la muestra de 72 participantes recogida en una sola institución limita la generalización de los resultados de la investigación, y el diseño transversal no permite establecer relaciones causales claras entre las variables. La posible presencia de un sesgo de autoselección en los participantes y la falta de un grupo de control para la comparación también deben considerarse como limitaciones importantes en la interpretación de los resultados. En términos de limitaciones contextuales, los resultados en cuestión son específicos en el contexto de Cajamarca, el período no está especificado y ciertos factores externos que no fueron controlados en la investigación pueden haber afectado los resultados. En consecuencia, estos factores impiden generalizar los resultados en otros contextos regionales o institucionales e indican la necesidad de estudios adicionales para confirmar la aplicabilidad de los resultados en los entornos seleccionados. Al mismo tiempo, los resultados sugieren varias líneas para futuras investigaciones. Los estudios longitudinales pueden ayudar a examinar el desarrollo temporal de las correlaciones, evaluar el impacto de los cambios a corto y mediano plazo, monitorear los cambios a mediano plazo y establecer relaciones causales claras entre las variables. Los estudios comparativos pueden contrastar los resultados de las instituciones cajamarquinas y otras, de la misma región o de otras, y entre las dimensiones o los servicios dependiendo de las características de los usuarios. Estudios cualitativos adicionales también pueden ayudar a profundizar en la experiencia de los ciudadanos, los procesos internos de las instituciones, los factores mediadores y las explicaciones subyacentes a las correlaciones.

## V. CONCLUSIONES

1. En consecuencia, es posible concluir que hay una correlación positiva significativa entre la gestión pública y la calidad de los servicios en la institución pública de Cajamarca. A partir de eso, se destaca una correlación fuerte moderada a fuerte,  $Rho=0.628$ ,  $p< 0.001$ . Por lo tanto, este hallazgo apoya la hipótesis de que la percepción de la calidad de los servicios institucionales se correlaciona con la calidad de la gestión pública, explicando el 39.4% de la variabilidad en la satisfacción del pueblo. Así, las estrategias de mejora en la gestión pública son efectivas en términos de elevar la calidad y mejorar la confianza en los servicios prestados por los institutos públicos de Cajamarca.
2. En lo que respecta a la dimensión política, esta presenta una correlación positiva moderada  $Rho=0.572$ ,  $p< 0.001$ . Dado que el liderazgo y las decisiones estratégicas forman parte de este componente, el liderazgo político impacta directamente la perspectiva del pueblo. Estas variables explican el 32.7% de la variabilidad en la calidad del servicio y reflejan la importancia de un liderazgo efectivo y decisiones estratégicas en la mejora de la atención al cliente y la competencia institucional.
3. En términos de la dimensión administrativa, se observa una correlación moderada positiva,  $Rho=0.481$ ,  $p< 0.001$ , la más baja entre las dimensiones específicas. Los procedimientos, procesos y sistemas de gestión de los recursos humanos explican el 23.1% de la variabilidad en la calidad del servicio, lo que la convierte en área con el mayor potencial de mejora. La necesidad de organizar procesos eficientes y áreas de mejora específicas es la clave en este caso.
4. Por otro lado, la dimensión territorial tiene una correlación moderada positiva,  $Rho=0.505$ ,  $p< 0.001$ , superando la dimensión administrativa en términos de influencia. Los factores geográficos como cobertura, accesibilidad física y disponibilidad espacial explican el 25.5% de la variabilidad. Estos hallazgos sugieren que el contexto territorial del país es relevante, lo que se confirma en términos de ubicación, acceso e infraestructura.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Como recomendaciones de mejora, se sugiere implementar un sistema integral de gestión de calidad que fortalezca los procesos institucionales. La gestión pública explica el 39.4% de la variabilidad en la calidad del servicio; por lo tanto, la institución debe desarrollar un plan estratégico que integre las dimensiones política, administrativa y territorial. Por lo tanto, alternativamente, debe establecer indicadores específicos de desempeño y sistemas de monitoreo continuo y crear una cultura organizacional centrada en la mejora continua y la satisfacción ciudadana.
2. De manera similar, se propone fortalecer el liderazgo institucional mediante un programa de capacitación en liderazgo transformacional para directivos. La dimensión política explica el 32.7% de la variación en la calidad del servicio; por lo tanto, la alta dirección debe establecer una visión clara y compartida y promover la comunicación efectiva y la toma de decisiones participativa.
3. Por otro lado, se recomienda desarrollar un plan de mejora de la infraestructura y cobertura territorial. Esta dimensión explica el 25.5% de la variación en la calidad del servicio; por lo tanto, la institución debe realizar un diagnóstico de accesibilidad geográfica y diseñar estrategias de acercamiento a la población o servicios itinerantes. Finalmente, es necesario priorizar la modernización de los procesos de atención al ciudadano mediante la simplificación y digitalización.
4. La menor correlación se encuentra en la dimensión de procesos administrativos, 23.1% de varianza explicada; por lo tanto, la institución debe implementar sistemas de gestión documental electrónica y capacitar al personal en nuevas tecnologías y métodos.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarco, A., & Sanchium, B. (2023). La Economía en Tiempos de Pandemia: Origen, Reacciones y Respuestas. Edit. Otra Mirada. ISBN: 978-612-48005-9-7
- Ascorra, P., & Cárdenas Mancilla, K. (2024). Caracterización de la gestión en convivencia escolar a nivel intermedio en Chile. *Perspectiva Educacional*, 63(2), 6–31. <https://doi.org/10.4151/07189729-Vol.63-Iss.2-Art.1457>
- Banco Mundial. (2021). La crisis del COVID-19 y su impacto en la gobernanza en América Latina. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org>
- Barriga Guerrero, J. B., Orbegoso Orozco, J. F., & Colán Hernández, B. A. (2023). Calidad educativa en instituciones de educación básica regular. Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación, 7(28), 927–941. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.564>
- Bass, B. M. (1985). Leadership and performance beyond expectations. Free Press.
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33–55. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(90\)90079-B](https://doi.org/10.1016/0022-4359(90)90079-B)
- Carrasco, M. (2021). Gestión pública por resultados y su relación con el desempeño laboral en la Institución Educativa Pública Mercedes Indacochea del distrito de Barranco, Lima – 2. [Tesis de la Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9783>
- Cavani, J. (2024). La gestión participativa de los servicios públicos orientados al desarrollo nacional. *Revista De Ciencia E Investigación En Defensa*, 5(2), 95-108. <https://doi.org/10.58211/3jqc1h10>
- Cayllahua, R. (2024). Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. *Revista de Climatología*, Vol. 24 (2024): 50-55. DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.50-55
- Checcllo Vilcacure, N. E. (2022). Gestión pública por resultado (GPR) y calidad del servicio en las instituciones educativas del distrito La Tinguña - Ica, año 2019. [Tesis de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/7298>

- Crespo, E. (2025). Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución gubernamental educativa Tumbes 2024. [Tesis de la Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Católica de Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.14520/9099>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2021). La situación social y económica de América Latina en tiempos de COVID-19: Un análisis regional. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org>
- Defensoría del Pueblo. (2021). La gestión pública en el norte de Perú: Problemas de transparencia y corrupción en tiempos de pandemia. Defensoría del Pueblo del Perú. <https://www.defensoria.gob.pe>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Center for Advanced Educational Services.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *Public Administration: An Action Orientation* (7th ed.). Cengage Learning.
- El Comercio. (2021). Calidad de servicio en las instituciones públicas del norte de Perú: Una mirada crítica. El Comercio. <https://elcomercio.pe>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Hernández, S., Fernández, R., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. ed. México: Editorial Interamericana Editores.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Hurtado Nuñez, R., Flores Masías, E. J., & Barrientos Quispe, W. (2022). Pandemia, educación virtual y su impacto en la educación de la región Puno- Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 897-910. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2265](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2265)
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- López, J. (1998). *Procesos de investigación* (1a ed.). Caracas, Venezuela: Panapo.
- Mafla-Bolaños, M., & Morán- Cabellon, A., (2022). La gestión educativa y su impacto en el desarrollo curricular de la Unidad Educativa Particular La Inmaculada de Esmeraldas. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(1-1), 227-243. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.1000>



- Maletta, H. (2019). Epistemología Aplicada: Metodología de la Producción Científica. [Archivo en PDF] <http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otrasinvestigaciones/archivos/epistemologia-y-tecnica-de-la-produccion-cientifica.pdf>
- Mallqui, M. y Saurin, J. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio en la UGEL de Datem del Marañon 2024. [Tesis de la Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Católica de Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.14520/9449>
- Mauricio Palpán, A. (2024). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública. [Tesis de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/10891>
- Ministerio de Economía y Finanzas de Perú. (2021). MEMORIA INSTITUCIONAL 2021. [https://mef.gob.pe/contenidos/acerc\\_mins/doc\\_gestion/Memoria\\_2021.pdf](https://mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/Memoria_2021.pdf)
- Navarro, A. (2025). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Sullana Piura 2023. [Tesis de la Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Católica de Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.14520/8347>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (Quinta ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OECD]. (2020). Public Governance and COVID-19: Challenges and Opportunities. Organisation for Economic Co-operation and Development. <https://www.oecd.org>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

- Pérez, J., Ramírez, L., & Gómez, M. (2019). *Gestión pública territorial y desarrollo local*. Editorial Universidad Nacional.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2021). *ALTA DESIGUALDAD Y BAJO CRECIMIENTO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE*.  
<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/latinamerica/undp-rblac-IRDH-PNUD-ES.pdf>
- Rainey, H. G. (2014). *Understanding and Managing Public Organizations* (5th ed.). Jossey-Bass.
- Rhodes, R. A. W. (1997). *Understanding governance: Policy networks, governance, reflexivity and accountability*. Open University Press.
- Rosenbloom, D. H. (2014). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: Text and cases*. Allyn & Bacon.
- Saraguro Calle, H. P., & Coloma Andrade, M. de los A. (2025). *Calidad de la Gestión Administrativa en Instituciones Educativas de Loja: Análisis Comparativo 2023-2024*. *Ciencia Y Reflexión*, 4(1), 681–703. <https://doi.org/10.70747/cr.v4i1.141>
- Simon, H. A. (1947). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organizations*. Free Press.
- Tasayco, J. (2024). *Gestión escolar y la calidad de servicio educativo en la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión de Lurín-Ugel 01- Lima*. [Tesis de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.  
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/9803>
- Vélez Ramírez, P. A., Rodríguez Yagual, C. A., Belduma Suquilanda, R. M., Del Pezo González, G. C., & Calle Zuñiga, R. L. (2023). *Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 949-960.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4448](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4448)
- Vera Teves, R. M., Flores, E., & Sierra Poccorimay, J. (2022). *La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022*. *Ciencia*

- Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(3), 367-385.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2234](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234)
- Vislao-Correa, Ronald. 2021. Gestión Educativa del Director y la Calidad Educativa En Una Institución Educativa Pública. *CIENCIAMATRIA* 7 (1), 586-99.  
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i1.662>.
- Weber, M. (1947). The theory of social and economic organization (A. M. Henderson & T. Parsons, Trans.). Free Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

| TÍTULO                                                                         | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA                                                                                                               | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                               | OBJETIVOS                                                                                                                                    | VARIABLES               | DIMENSIONES                                                                                                            | METODOLOGÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE CAJAMARCA | <b>Problema General:</b><br>¿Cuál es la relación entre gestión pública y calidad del servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA? | <b>Hipótesis General</b><br><br><b>Ha:</b> Existe relación significativa entre gestión pública y calidad del servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA.<br><br><b>Ho:</b> No existe relación significativa entre gestión pública y calidad del servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA. | <b>Objetivo general</b><br><br>Identificar la relación entre gestión pública y calidad del servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA. | V1: GESTIÓN PÚBLICA     | <b>Dimensión 1:</b><br>Política<br><br><b>Dimensión 2:</b><br>Administrativa<br><br><b>Dimensión 3:</b><br>Territorial | <b>SEGÚN EL GRADO DE ABSTRACCIÓN</b><br>Básica.<br><br><b>ENFOQUE:</b><br>Cuantitativo<br><br><b>DISEÑO:</b><br>No experimental, transeccional.<br><br><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b><br>Población: 72 colaboradores de la I.E.<br>Muestra: 62 colaboradores de la I.E.<br>Muestreo tipo censal.<br><br><b>TECNICA:</b><br>La encuesta. |
|                                                                                | <b>Problemas Específicos:</b><br><br><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión política y la calidad de servicio en una      | <b>Hipótesis Especificas</b><br><br><b>HE1:</b> Existe relación significativa entre la dimensión política y la calidad de servicio en                                                                                                                                                                   | <b>Objetivos específicos</b><br><br><b>OE1:</b> Estimar la relación entre la dimensión política y la calidad de servicio                     | V2: CALIDAD DE SERVICIO | <b>Dimensión 1:</b><br>Elementos Tangibles<br><br><b>Dimensión 2:</b><br>Fiabilidad                                    | <b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b><br>Cuestionarios de 12 y 15 ítems para medir la percepción de la gestión pública y calidad de servicio                                                                                                                                                                                  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                       |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>institución PÚBLICA DE CAJAMARCA?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión administrativa y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión territorial y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA?</p> | <p>una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA.</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación significativa entre la dimensión administrativa y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA.</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación significativa entre la dimensión territorial y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA.</p> | <p>en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA.</p> <p><b>OE2:</b> Estimar la relación entre la dimensión administrativa y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA.</p> <p><b>OE3:</b> Estimar la relación entre la dimensión territorial y la calidad de servicio en una institución PÚBLICA DE CAJAMARCA.</p> |  | <p><b>Dimensión 3:</b><br/>Capacidad de Respuesta</p> <p><b>Dimensión 4:</b><br/>Seguridad</p> <p><b>Dimensión 5:</b><br/>Empatía</p> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## Anexo 2: Operacionalización de variables

### Matriz de operacionalización de variables gestión pública y calidad de servicio

| Variables           | Definición Conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                        | Definición Operacional                                                                                                                                                                                      | Dimensiones                                                                                                                                                          | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ítems  | Instrumento  | Escala      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|-------------|
| Gestión Pública     | Rosenbloom (2014) precisa que es la aplicación de principios administrativos y de gestión al sector público para lograr la implementación efectiva de políticas públicas y la prestación de servicios a la ciudadanía.                                                                       | Llevar a cabo la medición de la percepción de la variable gestión pública implica hacer uso de un instrumento que posee interrogantes vinculadas a cada dimensión que integra la variable de interés.       | Dimensión 1: Política<br><br>Dimensión 2: Administrativa<br><br>Dimensión 3: Territorial                                                                             | Existencia de políticas públicas claras y actualizadas.<br><br>Eficiencia en la asignación y uso de recursos humanos y financieros.<br><br>Adecuación de los servicios a las características y necesidades educativas                                                                                                 | 1 - 12 | Cuestionario | Tipo Likert |
| Calidad de Servicio | Zeithaml et al. (2018) definieron la calidad de servicio como la percepción del cliente sobre la medida en que un servicio cumple con sus expectativas. Este concepto enfatiza la importancia de la percepción del cliente como un factor clave en la evaluación de la calidad del servicio. | Llevar a cabo la medición de la percepción de la variable calidad de servicio implica hacer uso de un instrumento que posee interrogantes vinculadas a cada dimensión que integra a la variable de interés. | Dimensión 1: Elementos Tangibles<br><br>Dimensión 2: Fiabilidad<br><br>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta<br><br>Dimensión 4: Seguridad<br><br>Dimensión 5: Empatía | Estado y limpieza de las instalaciones físicas.<br>Consistencia en la calidad del servicio brindado.<br><br>Disponibilidad de canales de comunicación con los usuarios.<br><br>Percepción de los usuarios sobre la confidencialidad y privacidad.<br><br>Escucha activa y comprensión de las necesidades del usuario. | 1-15   | Cuestionario | Tipo Likert |

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de la información.

#### Cuestionario para medir la gestión pública

**Instrucciones:** A continuación, se precisan las alternativas de respuesta, donde deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

**1 - Totalmente en desacuerdo | 2 - En desacuerdo | 3 – Neutral | 4 - De acuerdo | 5 - Totalmente de acuerdo**

| Nro                         | Descripción                                                                                                               | ALTERNATIVAS |   |   |   |   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                             |                                                                                                                           | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 1: Política       |                                                                                                                           |              |   |   |   |   |
| 1                           | La institución educativa cuenta con políticas claras y definidas que guían su funcionamiento.                             |              |   |   |   |   |
| 2                           | Las decisiones políticas de la institución reflejan el interés de la comunidad educativa.                                 |              |   |   |   |   |
| 3                           | Los objetivos institucionales se alinean con las necesidades educativas locales y nacionales.                             |              |   |   |   |   |
| 4                           | La institución promueve la participación de todos los miembros en la toma de decisiones políticas.                        |              |   |   |   |   |
| Dimensión 2: Administrativa |                                                                                                                           |              |   |   |   |   |
| 5                           | La gestión administrativa de la institución es eficiente y organizada.                                                    |              |   |   |   |   |
| 6                           | Los recursos financieros de la institución se gestionan de manera transparente.                                           |              |   |   |   |   |
| 7                           | Los procesos administrativos en la institución son accesibles y claros para todos los miembros de la comunidad educativa. |              |   |   |   |   |
| 8                           | La institución cuenta con mecanismos eficaces de resolución de conflictos administrativos.                                |              |   |   |   |   |
| Dimensión 3: Territorial    |                                                                                                                           |              |   |   |   |   |
| 9                           | La institución mantiene buenas relaciones con las autoridades locales y comunitarias.                                     |              |   |   |   |   |
| 10                          | Existen esfuerzos por parte de la institución para adaptarse y atender las necesidades del contexto territorial.          |              |   |   |   |   |
| 11                          | Las políticas territoriales de la institución benefician tanto a la comunidad educativa como al entorno local.            |              |   |   |   |   |
| 12                          | La institución participa activamente en proyectos y actividades que impactan positivamente el desarrollo territorial.     |              |   |   |   |   |

## Cuestionario para medir la variable calidad de servicio

**Instrucciones:** A continuación, se precisan las alternativas de respuesta, donde deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

**1 - Totalmente en desacuerdo | 2 - En desacuerdo | 3 – Neutral | 4 - De acuerdo | 5 - Totalmente de acuerdo**

| Nro                                 | Descripción                                                                                              | ALTERNATIVAS |   |   |   |   |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                                     |                                                                                                          | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 1: Elementos Tangibles    |                                                                                                          |              |   |   |   |   |
| 1                                   | Las instalaciones de la institución son modernas y bien mantenidas.                                      |              |   |   |   |   |
| 2                                   | Los recursos materiales (como equipos y aulas) son adecuados para el proceso de enseñanza-aprendizaje.   |              |   |   |   |   |
| 3                                   | Las instalaciones son cómodas y accesibles para todos los estudiantes.                                   |              |   |   |   |   |
| Dimensión 2: Fiabilidad             |                                                                                                          |              |   |   |   |   |
| 4                                   | La institución cumple con lo prometido en cuanto a los servicios ofrecidos a los estudiantes.            |              |   |   |   |   |
| 5                                   | La institución mantiene una calidad constante en sus servicios a lo largo del tiempo.                    |              |   |   |   |   |
| 6                                   | Los servicios educativos ofrecidos son confiables y siempre están disponibles cuando se necesitan.       |              |   |   |   |   |
| Dimensión 3: Capacidad de Respuesta |                                                                                                          |              |   |   |   |   |
| 7                                   | El personal de la institución responde rápidamente a las solicitudes de los estudiantes.                 |              |   |   |   |   |
| 8                                   | La institución tiene procedimientos eficientes para resolver problemas o inquietudes de los estudiantes. |              |   |   |   |   |
| 9                                   | Los tiempos de espera para recibir atención o respuestas a solicitudes son razonables.                   |              |   |   |   |   |
| Dimensión 4: Seguridad              |                                                                                                          |              |   |   |   |   |
| 10                                  | Los estudiantes se sienten seguros dentro de las instalaciones de la institución.                        |              |   |   |   |   |
| 11                                  | La institución tiene medidas adecuadas para garantizar la seguridad de sus estudiantes.                  |              |   |   |   |   |
| 12                                  | Existen protocolos claros en la institución para actuar en caso de emergencias.                          |              |   |   |   |   |
| Dimensión 5: Empatía                |                                                                                                          |              |   |   |   |   |
| 13                                  | El personal docente y administrativo muestra una actitud comprensiva y solidaria con los estudiantes.    |              |   |   |   |   |
| 14                                  | La institución se preocupa por el bienestar emocional de los estudiantes.                                |              |   |   |   |   |
| 15                                  | El personal educativo muestra interés por las necesidades individuales de cada estudiante                |              |   |   |   |   |



#### Anexo 4: Ficha técnica

|                                                                               |                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Original del instrumento:</b>                                       | Cuestionario para medir la variable gestión pública.                                                                                                         |
| <b>Autor y año:</b>                                                           | <b>Ramos torrealva Carlos Eduardo (2024)</b>                                                                                                                 |
| <b>Objetivo del instrumento:</b>                                              | Medir la percepción sobre la gestión pública desde la perspectiva de los colaboradores que laboran en una institución educativa ubicada en el Valle Chicama. |
| <b>Usuarios:</b>                                                              | Colaboradores de una institución <b>PUBLICA DE CAJAMARCA</b>                                                                                                 |
| <b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>                          | En forma individual.                                                                                                                                         |
| <b>Numero de ítems:</b>                                                       | 12 ítems                                                                                                                                                     |
| <b>Validez:</b><br><b>(Presentar la constancia de validación de expertos)</b> | A través de juicio de expertos (3):<br>Dra. Veneros Urbina Bilmia.<br>Mg. Talledo Manrique Mario Ernesto.<br>Dra. Izquierdo Marín Sandra Sofía.              |
| <b>Confiabilidad:</b><br><b>(Presentar los resultados estadísticos)</b>       | Alfa de Cronbach de 0,872<br><br>De una prueba piloto de 20 colaboradores de una I.E.                                                                        |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Original del instrumento:</b>                                           | Cuestionario para medir la variable calidad de servicio.                                                                                                                |
| <b>Autor y año:</b>                                                               | Correa y Fernandez (2024)                                                                                                                                               |
| <b>Objetivo del instrumento:</b>                                                  | Medir la percepción sobre la calidad de servicio desde la perspectiva de los colaboradores que laboran en una institución educativa en el Valle Chicama – DE CAJAMARCA. |
| <b>Usuarios:</b>                                                                  | Colaboradores de una institución <b>PUBLICA DE CAJAMARCA</b>                                                                                                            |
| <b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>                              | En forma individual.                                                                                                                                                    |
| <b>Numero de ítems:</b>                                                           | 15 ítems                                                                                                                                                                |
| <b>Validez:</b><br><br><b>(Presentar la constancia de validación de expertos)</b> | A través de juicio de expertos (3):<br>Dra. Veneros Urbina Bilmia.<br>Mg. Talledo Manrique Mario Ernesto.<br>Dra. Izquierdo Marín Sandra Sofía.                         |
| <b>Confiabilidad:</b><br><br><b>(Presentar los resultados estadísticos)</b>       | Alfa de Cronbach de 0,821<br><br>De una prueba piloto de 20 colaboradores de una I.E.                                                                                   |

## Anexo 5: Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Dr. Jonathan Fernando Garcia Arias
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alomía Robles
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario **GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO**
- 1.4 Autor del instrumento: Br. Ramos Torrealva Carlos Eduardo
- 1.5 Título de la Investigación: **GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES       | CRITERIOS                                    | DEFICIENTE |    |    |    | BAJA |    |    |    | REGULAR |    |    |    | BUENA |    |    |    | MUY BUENA |    |    |     |
|-------------------|----------------------------------------------|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
|                   |                                              | 0          | 6  | 11 | 16 | 61   | 26 | 31 | 36 | 41      | 46 | 51 | 56 | 61    | 66 | 71 | 76 | 81        | 86 | 91 | 96  |
|                   |                                              | 5          | 10 | 15 | 20 | 25   | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65    | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD       | Está formulado con lenguaje apropiado.       |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 2.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.     |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 3.ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica  |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 4.ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica               |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 5.SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar estrategias utilizadas |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 7.CONSISTENCIA    | Basado en aspectos teórico-científicos       |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 8.COHERENCIA      | Entre dimensiones, índices e indicadores.    |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |

|                |                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|----------------|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 9.METODOLOGÍA  | La estrategia responde al propósito del diagnóstico |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |
| 10.PERTINENCIA | Es útil y funcional para la investigación.          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 88

Lugar y Fecha: Trujillo, 9 de junio del 2025

  
 -----  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI 43206558 Teléfono 986872238

## TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| Nº<br>Ítems | Alternativas de Evaluación |   |   |   |   | Observaciones |
|-------------|----------------------------|---|---|---|---|---------------|
|             | E                          | B | M | X | C |               |
| 01          |                            | B |   |   |   |               |
| 02          |                            | B |   |   |   |               |
| 03          |                            | B |   |   |   |               |
| 04          |                            | B |   |   |   |               |
| 05          |                            | B |   |   |   |               |
| 06          |                            | B |   |   |   |               |
| 07          |                            | B |   |   |   |               |
| 08          |                            | B |   |   |   |               |
| 09          |                            | B |   |   |   |               |
| 10          |                            | B |   |   |   |               |
| 11          |                            | B |   |   |   |               |
| 12          |                            | B |   |   |   |               |
| 13          |                            | B |   |   |   |               |
| 14          |                            | B |   |   |   |               |
| 15          |                            | B |   |   |   |               |
| 16          |                            | B |   |   |   |               |
| 17          |                            | B |   |   |   |               |
| 18          |                            | B |   |   |   |               |
| 19          |                            | B |   |   |   |               |
| 20          |                            | B |   |   |   |               |
| 21          |                            | B |   |   |   |               |
| 22          |                            | B |   |   |   |               |
| 23          |                            | B |   |   |   |               |
| 24          |                            | B |   |   |   |               |
| 25          |                            | B |   |   |   |               |
| 26          |                            | B |   |   |   |               |
| 27          |                            | B |   |   |   |               |
| 28          |                            | B |   |   |   |               |

### CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

|                        | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | X     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | X     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | X     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | X     |           |
| Pertinencia            |            |           | X     |           |

### Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: GARCIA ARIAS, JONATHAN FERNANDO

COLEGIATURA: 0143206558

DNI: 43206558



Firma

Fecha: 28/04/2025

Trujillo 9 de junio del 2025

Trujillo 9 de junio del 2025

Mgtr. Melky Delgado Bravo

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Br. Ramos Torrealva Carlos Eduardo del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: **GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA.**

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el quehacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



---

Estudiante

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mgtr. Melky Delgado Bravo
- 1.2. Institución donde labora: Universidad Andina del Cusco
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario RIESGOS ERGONOMICOS Y DESEMPEÑO LABORAL
- 1.4. Autor del instrumento: Br. Ramos Torrealva Carlos Eduardo
- 1.5. Título de la Investigación: GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES       | CRITERIOS                                           | DEFICIENTE |    |    |    | BAJA |    |    |    | REGULAR |    |    |    | BUENA |    |    |    | MUY BUENA |    |    |     |
|-------------------|-----------------------------------------------------|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
|                   |                                                     | 0          | 6  | 11 | 16 | 61   | 26 | 31 | 36 | 41      | 46 | 51 | 56 | 61    | 66 | 71 | 76 | 81        | 86 | 91 | 96  |
|                   |                                                     | 5          | 10 | 15 | 20 | 25   | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65    | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD       | Está formulado con lenguaje apropiado.              |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 2.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.            |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 3.ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica         |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 4.ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica                      |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 5.SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad        |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar estrategias utilizadas        |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 7.CONSISTENCIA    | Basado en aspectos teórico-científicos              |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 8.COHERENCIA      | Entre dimensiones, índices e indicadores.           |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 9.METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |



|                |                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|----------------|--------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 10.PERTINENCIA | Es útil y funcional para la investigación. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |
|----------------|--------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 88

Lugar y Fecha: Trujillo 9 de junio del 2025

  
 Melly Dignado Brown  
 FISCAL  
 C. Pa. R. 10038

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 23864306 Teléfono 974714436

## TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| Nº<br>Ítems | Alternativas de Evaluación |   |   |   |   | Observaciones |
|-------------|----------------------------|---|---|---|---|---------------|
|             | E                          | B | M | X | C |               |
| 01          |                            | B |   |   |   |               |
| 02          |                            | B |   |   |   |               |
| 03          |                            | B |   |   |   |               |
| 04          |                            | B |   |   |   |               |
| 05          |                            | B |   |   |   |               |
| 06          |                            | B |   |   |   |               |
| 07          |                            | B |   |   |   |               |
| 08          |                            | B |   |   |   |               |
| 09          |                            | B |   |   |   |               |
| 10          |                            | B |   |   |   |               |
| 11          |                            | B |   |   |   |               |
| 12          |                            | B |   |   |   |               |
| 13          |                            | B |   |   |   |               |
| 14          |                            | B |   |   |   |               |
| 15          |                            | B |   |   |   |               |
| 16          |                            | B |   |   |   |               |
| 17          |                            | B |   |   |   |               |
| 18          |                            | B |   |   |   |               |
| 19          |                            | B |   |   |   |               |
| 20          |                            | B |   |   |   |               |
| 21          |                            | B |   |   |   |               |
| 22          |                            | B |   |   |   |               |
| 23          |                            | B |   |   |   |               |
| 24          |                            | B |   |   |   |               |
| 25          |                            | B |   |   |   |               |
| 26          |                            | B |   |   |   |               |
| 27          |                            | B |   |   |   |               |
| 28          |                            | B |   |   |   |               |

### CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

|                        | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | X     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | X     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | X     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | X     |           |
| Pertinencia            |            |           | X     |           |

**Evaluated by:**

APELLIDOS Y NOMBRES: DELGADO BRAVO, MELKY

COLEGIATURA: 10039

DNI: 23864306



---

Firma

Fecha: 28/04/2025

Trujillo 9 de junio del 2025

Mgtr. JUAN LUIS RODRÍGUEZ VELA

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Br. Ramos Torrealva Carlos Eduardo del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: **GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA**

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el quehacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

---

Estudiante

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mgtr. JUAN LUIS RODRÍGUEZ VELA
- 1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PEDRO RUIZ GALLO
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario RIESGOS ERGONOMICOS Y DESEMPEÑO LABORAL
- 1.4. Autor del instrumento: Br. Ramos Torrealva Carlos Eduardo
- 1.5. Título de la Investigación: GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA

### **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

| INDICADORES       | CRITERIOS                                           | DEFICIENTE |    |    |    | BAJA |    |    |    | REGULAR |    |    |    | BUENA |    |    |    | MUY BUENA |    |    |     |
|-------------------|-----------------------------------------------------|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
|                   |                                                     | 0          | 6  | 11 | 16 | 61   | 26 | 31 | 36 | 41      | 46 | 51 | 56 | 61    | 66 | 71 | 76 | 81        | 86 | 91 | 96  |
|                   |                                                     | 5          | 10 | 15 | 20 | 25   | 30 | 35 | 40 | 45      | 50 | 55 | 60 | 65    | 70 | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD       | Está formulado con lenguaje apropiado.              |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 2.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.            |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 3.ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica         |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 4.ORGANIZACION    | Existe una organización lógica                      |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 5.SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad        |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar estrategias utilizadas        |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 7.CONSISTENCIA    | Basado en aspectos teórico-científicos              |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 8.COHERENCIA      | Entre dimensiones, índices e indicadores.           |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |
| 9.METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del diagnóstico |            |    |    |    |      |    |    |    |         |    |    |    |       |    |    |    |           |    | X  |     |

|                |                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|----------------|--------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 10.PERTINENCIA | Es útil y funcional para la investigación. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |
|----------------|--------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 88

Lugar y Fecha: Trujillo 9 de junio del 2025



-----  
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 23864306 Teléfono 974714436

## TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| Nº<br>Ítems | Alternativas de Evaluación |   |   |   |   | Observaciones |
|-------------|----------------------------|---|---|---|---|---------------|
|             | E                          | B | M | X | C |               |
| 01          |                            | B |   |   |   |               |
| 02          |                            | B |   |   |   |               |
| 03          |                            | B |   |   |   |               |
| 04          |                            | B |   |   |   |               |
| 05          |                            | B |   |   |   |               |
| 06          |                            | B |   |   |   |               |
| 07          |                            | B |   |   |   |               |
| 08          |                            | B |   |   |   |               |
| 09          |                            | B |   |   |   |               |
| 10          |                            | B |   |   |   |               |
| 11          |                            | B |   |   |   |               |
| 12          |                            | B |   |   |   |               |
| 13          |                            | B |   |   |   |               |
| 14          |                            | B |   |   |   |               |
| 15          |                            | B |   |   |   |               |
| 16          |                            | B |   |   |   |               |
| 17          |                            | B |   |   |   |               |
| 18          |                            | B |   |   |   |               |
| 19          |                            | B |   |   |   |               |
| 20          |                            | B |   |   |   |               |
| 21          |                            | B |   |   |   |               |
| 22          |                            | B |   |   |   |               |
| 23          |                            | B |   |   |   |               |
| 24          |                            | B |   |   |   |               |
| 25          |                            | B |   |   |   |               |
| 26          |                            | B |   |   |   |               |
| 27          |                            | B |   |   |   |               |
| 28          |                            | B |   |   |   |               |

### CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

|                        | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | X     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | X     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | X     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | X     |           |
| Pertinencia            |            |           | X     |           |

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: CORNEJO BIGORIA ROY

COLEGIATURA: 6676

DNI: 4691322



Firma

Fecha: 26/04/2025



## **Anexo 6: Consentimiento informado**

**Título de la investigación: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”.**

**Investigador: Ramos Torrealva Carlos Eduardo**

**Institución: Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"**

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo describir el cumplimiento de los principios éticos en las contrataciones públicas de la Unidad Ejecutora del Departamento de Cusco 2024. Si decide participar, se le solicitará que responder a las dos encuestas que constan de 28 preguntas en total y la duración es de aproximadamente 10 minutos. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a fortalecer la confianza ciudadana, optimizar recursos y promover una cultura institucional basada en la ética e integridad. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante: Edith Ochoa Gallegos**

**Firma:**

**Fecha: 01/05/2024**



### **Consentimiento informado**

**Título de la investigación:** “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”.

**Investigador:** Ramos Torrealva Carlos Eduardo

**Institución:** Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo describir el cumplimiento de los principios éticos en las contrataciones públicas de la Unidad Ejecutora del Departamento de Cusco 2024. Si decide participar, se le solicitará que responder a las dos encuestas que constan de 28 preguntas en total y la duración es de aproximadamente 10 minutos. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a fortalecer la confianza ciudadana, optimizar recursos y promover una cultura institucional basada en la ética e integridad. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:** Evelia Rosa Ortega Rios

**Firma:**

**Fecha:** 01/05/2024



### **Consentimiento informado**

**Título de la investigación:** “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”.

**Investigador:** Ramos Torrealva Carlos Eduardo

**Institución:** Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo describir el cumplimiento de los principios éticos en las contrataciones públicas de la Unidad Ejecutora del Departamento de Cusco 2024. Si decide participar, se le solicitará que responder a las dos encuestas que constan de 28 preguntas en total y la duración es de aproximadamente 10 minutos. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a fortalecer la confianza ciudadana, optimizar recursos y promover una cultura institucional basada en la ética e integridad. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:** Jesusa Quispe Ahumada

**Firma:**

**Fecha:** 01/05/2024



### **Consentimiento informado**

**Título de la investigación:** “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”.

**Investigador:** Ramos Torrealva Carlos Eduardo

**Institución:** Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo describir el cumplimiento de los principios éticos en las contrataciones públicas de la Unidad Ejecutora del Departamento de Cusco 2024. Si decide participar, se le solicitará que responder a las dos encuestas que constan de 28 preguntas en total y la duración es de aproximadamente 10 minutos. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a fortalecer la confianza ciudadana, optimizar recursos y promover una cultura institucional basada en la ética e integridad. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:** Marco Vásquez Morales

**Firma:**

**Fecha:** 01/05/2024



### **Consentimiento informado**

**Título de la investigación:** “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”.

**Investigador:** Ramos Torrealva Carlos Eduardo

**Institución:** Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA”.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo describir el cumplimiento de los principios éticos en las contrataciones públicas de la Unidad Ejecutora del Departamento de Cusco 2024. Si decide participar, se le solicitará que responder a las dos encuestas que constan de 28 preguntas en total y la duración es de aproximadamente 10 minutos. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a fortalecer la confianza ciudadana, optimizar recursos y promover una cultura institucional basada en la ética e integridad. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:** Amalia Ayde Araujo Mamani

**Firma:**



**Fecha:** 01/05/2024



## Anexo 7: Reporte Turnitin

### GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 10%                 | 10%                 | 6%            | 10%                     |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

#### FUENTES PRIMARIAS

|   |                                                                  |    |
|---|------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Submitted to POSGRADO<br>Trabajo del estudiante                  | 3% |
| 2 | Submitted to PREGRADO<br>Trabajo del estudiante                  | 3% |
| 3 | repositorio.uct.edu.pe<br>Fuente de Internet                     | 2% |
| 4 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet                             | 1% |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 8: Reporte de escritura de inteligencia artificial

Ramos Torrealva Carlos Eduardo  
GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA  
INTITUCION PUBLICA DE CAJAMARCA

- PROYECTOS 24
- GESTIÓN DE LA GRADUACIÓN 25
- POSGRADO

Detalles del documento

|                                                                    |                   |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Identificador de la entrega                                        | 64 Páginas        |
| trmold::1:3302868360                                               | 10.323 Palabras   |
| Fecha de entrega                                                   | 61.401 Caracteres |
| 26 jul 2025, 9:49 a.m. GMT-5                                       |                   |
| Fecha de descarga                                                  |                   |
| 26 jul 2025, 10:29 a.m. GMT-5                                      |                   |
| Nombre de archivo                                                  |                   |
| Ramos_Torrealva_Carlos_Eduardo_-_TURNITIN_TALLER_MEJIA_PINEDO.docx |                   |
| Tamaño de archivo                                                  |                   |
| 1.0 MB                                                             |                   |

## \*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de palabras. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral de 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se requiere revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de la toma de decisiones acerca del trabajo del estudiante. Lo alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

### Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los educadores a identificar texto que podría haberse creado con una herramienta de IA generativa. Nuestra evaluación de escritura con IA puede no ser precisa en todos los casos (existe la posibilidad de identificar erróneamente texto humano como generado con IA y probablemente generado como texto creado por humanos), por lo que no debería usarse como la única prueba para tomar acciones adversas contra un estudiante. Se necesita mayor escrutinio y criterio humano junto con la aplicación de la organización de las políticas académicas específicas de la institución para determinar si se ha incurrido en alguna mala conducta académica.

## Preguntas frecuentes

### ¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje mostrado en el informe de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina si un texto se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje grande.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores a 20 %, que no aparecen en informes, tienen una mayor probabilidad de falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resultado y se indican con un asterisco en el informe (\*%).

El porcentaje de escritura de IA no debe ser el fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes y/o usarlo para examinar el ejercicio enviado según las políticas de la escuela.

### ¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo solo procesa el texto calificado en el formato de escritura de formato largo. La escritura de formato largo significa que los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cyan en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados del envío y el porcentaje mostrado.

