



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos
en el gobierno distrital de Independencia, Ancash-2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Obregon Flor, Herbert Pablo (ORCID: 0000-0002-5603-9583)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen Del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación y mi formación en primer lugar a Dios por darme salud y fuerza para culminar mis metas, a mis padres que en paz descansan Isidro Obregón y María Flor, a mi esposa Fabiana y a mis hijos; ellos son fuente de inspiración para mejorar cada día.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y todos mis catedráticos que me motivaron a la investigación en especial a la Dra. Karen Del Pilar Zevallos Delgado. Toda mi familia por la comprensión y paciencia que me ha permitido culminar mi segundo grado académico.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	8
II.	MARCO TEÓRICO	12
III.	METODO DE INVESTIGACIÓN	18
3.1	Tipo y diseño de investigación:	18
3.2	Variables y operacionalización:	19
3.3	Población muestra y muestreo	20
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5	Procedimiento:	22
3.6	Método de análisis de datos	23
3.7	Aspectos éticos	23
IV.	RESULTADOS	24
4.1	Tablas Descriptivas	24
4.2	Resultados Inferenciales	32
V.	DISCUSIÓN	35
VI.	CONCLUSIONES	40
VII.	RECOMENDACIONES	
	REFERENCIAS	
	ANEXOS	
	Declaratoria de Autenticidad del Asesor	
	Matriz de consistencia:	
	Operacionalización de variables:	
	Instrumento de recolección de datos para la variable 02	
	Instrumento de recolección de datos para la variable 01	
	Documento de autorización para ejecución del proyecto de investigación	
	Porcentaje de similitud según Turnitin	

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1. Distribución de frecuencia del nivel de la Calidad de servicios
- Tabla 2. Distribución de frecuencia del nivel de la Gestión de Inversión Pública
- Tabla 3: Distribución de frecuencia del nivel de la Planificación
- Tabla 4: Distribución de frecuencia del nivel de la Elaboración de los proyectos de inversión pública
- Tabla 5: Distribución de frecuencia del nivel de la Ejecución
- Tabla 6: Distribución de frecuencia del nivel del Funcionamiento
- Tabla 7. Gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.
- Tabla 8. Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.
- Tabla 9. Formulación, Evaluación y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.
- Tabla 10. Ejecución de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.
- Tabla 11. Funcionamiento de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.
- Tabla 12. Correlación de Spearman, la Gestión de la Inversión Pública y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.
- Tabla 23: Correlación de Spearman, la Programación Multianual de Inversiones y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.
- Tabla 14: Correlación de Spearman, la Formulación, Evaluación de proyectos y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.
- Tabla 15: Correlación de Spearman, la Ejecución de Obras y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Resumen

La gestión de la inversión pública como estrategia y administración de los recursos públicos tiene la responsabilidad de otorgar calidad de los servicios públicos y satisfacción al usuario, en este primer nivel de gobierno. De este modo y dado al objetivo se buscó establecer una relación entre la gestión de la inversión pública y la calidad de los servicios públicos que presta la entidad como gobierno local; teniendo como base al sustento teórico del Ministerio de MEF (2017), en el cual señala que en gestión de la inversión pública es de aplicación obligatoria el ciclo de inversiones que inicia con la programación multianual de inversiones; formulación, evaluación; ejecución de obras; y post ejecución o funcionamiento de los proyecto de inversión pública. Del mismo modo la calidad de los bienes y servicios en el marco de la modernización del estado, afirma los usuarios exigen un estado moderno al servicio de la población, afirma que es necesario la transformación en sus enfoques y prácticas de gestión para ofrecer los bienes y servicios a la sociedad en términos de calidad y determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los demandante de bienes y servicios en ese sentido la norma exhorta para mejorar los servicios y bienes de acuerdo a las necesidades de la población, la cual es una norma de aplicación obligatoria a las entidades a las que se refiere el D.S N°054-2018-PCM. Finalmente los resultados que se han obtenido con el procedimiento Rho Spearman expresa, que la Gestión de la Inversión Pública si se relaciona de manera significativa con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021; con un coeficiente correlación de 0,93.

Palabras clave: gestión, inversión, pública, calidad, servicio

Abstrac

The management of public investment as a strategy and administration of public resources has the responsibility of granting quality of public services and user satisfaction at this first level of government. In this way, and given the objective, it was sought to establish a relationship between the management of public investment and the quality of public services provided by the entity as a local government; based on the theoretical support of the Ministry of MEF (2017), in which it states that in public investment management the investment cycle that begins with the multi-year investment programming is mandatory; formulation, evaluation; execution of works; and post-execution or operation of the public investment projects. In the same way, the quality of goods and services in the framework of the modernization of the state, affirms that users demand a modern state at the service of the population, affirms that it is necessary to transform their management approaches and practices to offer goods and services. services to society in terms of quality and determined by the ability to satisfy the needs and expectations of those who demand goods and services in that sense, the norm calls for improving services and goods according to the needs of the population, which is a rule of mandatory application to the entities referred to in Supreme Decree No. 054-2018-PCM. The results that have been obtained with the Rho Spearman procedure express that the Management of Public Investment is significantly related to the quality of Public Services in the District Government of Independencia, Ancash, 2021; with a correlation coefficient of 0.93.

Keywords: management, investment, public, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

Las inversiones públicas son consideradas suficiencia del estado de modo que pueda responder con una conveniente prestación de los servicios públicos, para cubrir necesidades primordiales de la población; pero con una gestión previa por parte de las autoridades con el objetivo de atender a las insuficiencias elementales de la población, brindando calidad de vida en la sociedad.

Hace cuatro años con D.L N° 1252 se crea el SNPM y Gestión de Inversiones con los principios rectores: a) objetivo el cierre de brechas b) Vincula el planeamiento estratégico, c) La inversión con enfoque territorial. d) Mayor impacto en la sociedad. e) Garantizar la sostenibilidad del proyecto f) Promover la transparencia y calidad.

Por otro lado, en el marco de la modernización del estado se afirma que los ciudadanos demandan un estado moderno, al servicio de la población para cual afirma que es necesario la transformación en sus enfoques y practicas de gestión para ofrecer los bienes y servicios a la sociedad en términos de calidad y determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los demandante de bienes y servicios en ese sentido la norma exhorta para mejorar los servicios y bienes de acuerdo a las necesidades de la población, la cual es una norma de aplicación obligatoria a las entidades a las que se refiere el D.S N°054-2018-PCM.

Según la Universidad de Lima, (2017) en su portal institucional manifiesta que los PIP se deben elaborar y ejecutar en base a los planes estratégicos de los niveles de gobierno, a fin de obtener mejores resultados de éxito y que será medido a través del entorno social que se espera. Asimismo arguye que los proyectos deben seguir una buena justificación y evaluación de carácter económico que permita calificar el desarrollo del proceso de la inversión.

Por otro lado la Defensoría del Pueblo, (2021) justifica que tienen el mandato u orden constitucional de monitorear la adecuada prestación de los servicios públicos, de este modo viene realizando esfuerzos con

intervenciones para que haya garantía cuando se brindan los servicios públicos en especial se los servicios básicos como de vivienda (agua y saneamiento), energía (electricidad), transporte público entre otros, especialmente en las zonas rurales. Dentro de sus indicadores oficiales manifiestan que el 25% de la población de Perú no accede a los servicios de agua potable por medio de red pública, afectando a un 60% de la población rural, asimismo existe deficiencia en el sector transporte ocasionando una cantidad de accidentes de tránsito en las carreteras esto debido a muchos factores entre ellos el mal estado de los servicios de la vía de transporte. Asimismo se evidencia deficiencias en la fiscalización por parte de los organismos reguladores que defieren los derechos de los usuarios o ciudadanos que ocupan los servicios públicos de los diferentes sectores económicos.

Formulación del Problema viene a ser la interrogante ¿Cuál es la relación entre la gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021? Los problemas específicos planteados para el presente trabajo de investigación son en primer lugar: ¿Cuál es la relación entre Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021?. ¿Cuál es la relación entre Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública y la calidad de los servicios públicos en el gobierno distrital de Independencia, Ancash, 2021?. ¿Cuál es la relación entre Ejecución de Obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021? ¿Cuál es la relación entre Funcionamiento de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021?.

Justificación práctica, la investigación permite conocer si la gestión de inversión pública del gobierno local guarda relación con la calidad de los servicios públicos que se brinda en el primer nivel de gobierno local, medido desde la entidad que presta los servicios públicos, donde darán a conocer su versión a partir de las obras ejecutadas y la calidad de los

servicios que se viene prestando en la entidad pública. El universo del tema en estudio son los funcionarios del gobierno distrital que suma a 36 según el CAP publicada en su portal institucional de la entidad.

Tiene una justificación teórica, dado a que se han consultado autores relacionados al tema de investigación tanto a tesis como teóricos que permiten profundizar los conocimientos de las variables que se han planteado.

Finalmente se justifica metodológicamente dado a que contribuirá a futuros trabajos de investigación de temas similares, obviamente en busca de alternativas de solución y toma de decisiones tomando como modelo a instrumentos elaborados y recomendados por otros autores y demostrar las hipótesis que se plantea.

Justificación social por cuanto la investigación será de utilidad dado que generará un efecto para la toma de decisiones que repercutan mejorar en la variable del problema a partir de las posibilidades de soluciones que se pueda plantear. La relevancia de carácter social será evidenciada en los vecinos dado a que aportará a mejorar la inversión pública en el Gobierno Distrital de Independencia.

Conocida los resultados de la investigación nos permitirá tomar decisiones o acciones correctivas a la gestión de las inversiones en el gobierno distrital de Independencia y establecer una relación entre ambas variables que se viene planteando. La justificación social se evidencia en medir la calidad de la prestación de servicios o el nivel de satisfacción del servicio.

El objetivo general es, establecer la relación entre la gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Establecer la relación entre Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Establecer la relación entre Formulación, Evaluación y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Establecer la relación entre Ejecución de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash,

2021. Establecer la relación entre funcionamiento de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

La hipótesis planteada viene a ser, Existe relación entre la Gestión de la Inversión Pública y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Existe relación entre Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021. Existe relación entre Formulación, Evaluación y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021. Existe relación entre Ejecución de Obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Existe relación entre Funcionamiento de Obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existen antecedentes nacionales como Romero, (2016) en su tesis, concluye que el nivel de incidencia de la intervención con la inversión pública en la calidad de vida de la población es considerable y repercute en la calidad del servicio público incidiendo en el desarrollo humano del lugar de estudio, asimismo manifiesta que aun hay brechas por cerrar en el lugar estudiado, arguye que la intervención con inversión pública incide positivamente en optimizar la calidad de vida de la población en la región estudiada. Obviamente cuando se refiere de ejecución de la inversión pública se refiere a la estrategia o gestión para conseguir buenos resultados en este caso con rentabilidad social.

Asimismo se tiene estudios como Lozano, (2021) en su tesis denominado *Inversión pública y cobertura de los servicios básicos en la Municipalidad Provincial de Tocache 2020*, estudio descriptivo correlacional donde se toma como objetivo la existencia de relación entre la inversión pública y la responsabilidad de atender a los servicios públicos básicos, donde el estudio tiene como conclusión la existencia una positiva relación (alta) entre la inversión pública y la prestación o atención de los servicios básico en el lugar de estudio (coeficiente de pearson de 0.9405, coefic. Deter 0.8846) donde permite afirmar que el 88.46% es influenciado por la inversión pública.

Existente un estudio de Delgado, (2019) denominado *La gestión de la inversión pública y la calidad de vida en el Distrito de Santa Rosa, El Dorado, San Martín, 2019*, estudio de un enfoque cuantitativo donde, tipo básico, nivel correlacional de corte transversal, se obtuvo el resultado la existencia de una alta relación positiva entre ambas variables (correlación 0.736, margen de error 0.05); llegando a concluir la alta relación entre la gestión de la inversión pública y la calidad de vida de los usuarios en la zona de estudio.

La investigación de García, (2020) denominado *Ejecución de obras públicas y su impacto social en la Municipalidad Distrital de El Agustino*

2020, estudio tipo básico, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, cuyo objetivo fue obtener el impacto social en la ejecución de obras pública en el distrito de estudio donde concluye la existencia de un impacto de carácter social a raíz de las intervenciones con obras públicas, según el procesamiento estadístico realizado por el investigador (coeficiente de determinación 0.040, que precisa que el impacto social es a causa de 4.0% por la ejecución de obras públicas). Según Gamarra, Fabian, & Zuñiga, (2017) en su investigación denominado *La gestión municipal y la prestación de los servicios públicos de Lima Metropolitana*, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión municipal en la prestación de los servicios públicos, dentro de sus conclusiones arguye que hay una influencia de la gestión municipal, la planificación y operadores que contribuyen de manera directa para una adecuada otorgación de los servicios públicos según los metas y objetivos de la entidad y con el apoyo de los trabajadores para satisfacción de los vecinos.

Se revisó estudios de investigación internacionales como: Estudio realizado por Gonzales Torres, Del Rio Treviño, & Gonzales Serrano, (2018) en su trabajo de investigación arguye que la calidad de los servicios públicos está directamente relacionado con el monto de la inversión pública y precisa que es responsabilidad de los municipios estos servicios normado en una normatividad constitucional española, no así el grado de calidad. Asimismo manifiesta que entre los retos de ciudadanos y gobiernos es la incorporación de indicadores que informen el grado de eficiencia y eficacia en servicios, buscando incorporar un sistema de medición en la calidad de los servicios públicos de modo que se pueda tener elementos objetivos para su evaluación.

Según la Cámara de Comercio de Bogotá, (2011) en su *Boletín N°09* concluye que la calidad de vida o la calidad de los servicios básicos en los últimos años es el resultado de gestiones que permitieron la ampliación de los servicios públicos básicos a los usuarios en los diferentes sectores económicos de su jurisdicción, es decir ampliando la oferta de los servicios públicos en especial a las personal vulnerables

generando mejores condiciones de integración de la sociedad, sin embargo en dicho artículo manifiesta que existen retos y brechas por cumplir para mantenerse como en otras localidades internacionales.

Asimismo Orellana & Marshal, (2017), en su artículo de investigación denominada *La relación entre inversión municipal pública y calidad de vida en las ciudades metropolitanas en Chile*, afirma que hay relación entre las variables de su investigación y concluye, que es importante la mayor inversión per cápita que cada municipio utiliza en la inversión pública para repercutir en la calidad de vida urbana. Asimismo concluye para aquellos municipios donde la inversión pública depende del FONCOMUN, muestran una calidad de vida menor que los que no depende de dicho fondo Chileno. Es decir concluye que para gobiernos locales de lugares metropolitanos es mejor depender menos del estado para alcanzar mejores condiciones de vida a consecuencia de la prestación de los servicios públicos, afirma que la paradoja es por la acción del mercado discriminatoria para determinar en que comunas se producirá mayor o menor inversión privada.

El marco teórico, que nos permite comprender y corroborar con el proceso de investigación, así tenemos;

Gestión de la inversión pública, es la capacidad de administrar y optimizar los recursos del estado con el propósito de orientar los recursos públicos destinados a la inversión con una efectiva prestación de bienes y servicios con cierre de brechas y la provisión de la infraestructura básica necesaria para el desarrollo del país. Para intervenir con un PIP se debe tener en consideración el ciclo de inversiones que inicia con la PMI, luego la Formulación y Evaluación, Ejecución y Funcionamiento. Es decir Planificación, Elaboración de los Proyectos de Inversión Pública, Ejecución y Funcionamiento (MEF, 2017).

La calidad de los bienes y servicios en el marco de la modernización del estado, afirma que los ciudadanos demandan un

estado moderno, al servicio de la población para cual afirma que es necesario la transformación en sus enfoques y practicas de gestión para ofrecer los bienes y servicios a la sociedad en terminos de calidad y determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los demandante de bienes y servicios en ese sentido la norma exhorta para mejorar los servicios y bienes de acuerdo a las nevesidades de la población, la cual es una norma de aplicación obligatoria a las entidades a las que se refiere el D.S N°054-2018-PCM, el mismo que el gobierno local distrital de independencia pertenece a la ciudad principal tipo D y su aplicación es obligatoria. Por otro lado este decreto supremo cuenta con una Norma Tecnica aprobado con Resolución de Secretaría Tecnica N°006-2019-PCM/SGP donde se identifica 04 componentes para diagnosticar la calidad de los bienes y servicios. Las cuales son: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar la magnitud del servicio, fortalecer el servicio y medición y analisis de la calidad del servicio. (Presidencia de Consejo de Ministros , 2018)

La Gestión Pública son las actividades para una correcta administración de los fondos del estado, con el propósito de responder a las brechas de los habitantes propiciando el desarrollo. Los primordiales fines y responsabilidades son: capacidad de respuesta con estrategias y acciones efectivas frente a un conjunto de problemas en el espacio; produciendo y tomando estrategias y políticas públicas; ejecutar las responsabilidades de gobierno y cumplirlas mediante instituciones administrativa; fortalecer la capacidad administrativa; apoyar en la elaboración y ejecución de proyectos de políticas públicas. (Fude, 2020).

La inversión pública es la optimización de recursos de un país para mejorar la economía, otorgando servicios por medio de recursos de presupuesto público, creando bienestar y servicios públicos en el futuro. En la actualidad cada institución pública realizan inversiones oficiales con una sistema nacional (FrancisKovic, 2013).

La ley de marco de la modernización de la gestión del estado, establece entre otros su fundamento en mejorar la disposición de bienes y servicios, impulsando el cierre de brechas, entonces la acción pública tiene la finalidad de otorgar los servicios de calidad que repercutan de manera eficiente en la población en temas de bienestar y calidad de vida. (ley marco N° 27658).

Los Servicios públicos es la primordial tarea en una administración de gobierno distrital, así como administrar el recursos humano y material de las asignaciones de los fondos públicos, es donde se instaura la relación entre estado y sociedad y las instancia de la vida pública entre el individuo y la sociedad por tanto podemos determinar dos ámbitos las atribuciones y funciones; la administración de los recursos de la entidad y la gestión de los intereses comunes de la localidad. (Cordero, 2011)

Los servicios públicos pueden clasificarse en: Servicios básicos; Servicios básicos complementarios; Protección a la comunidad; comunicación social. Bienestar social; Fomento de la actividad económica. (Fuentes, 1990).

Planificación en una entidad o institución, organización social es el proceso para identificar espacios para la acción determinando rumbo, mantiene la unidad de proposito institucional y socializado con todo los miembros involucrados de la organización aprovechando experiencias y oportunidades. Por tanto la planificación permite tener una dirección de rumbo y un ambiente para la gestión (Saavedra, Castro, Restrepo, & Rojas, 2001) .

Ejecución de obras, consiste en intervenir o materializar físicamente un conjunto de estudios definitivos, que inicia desde la planificación, formulación y evaluación del perfil, elaboración del expediente técnico, ejecución de la obra física y finalmente culmina con la operación y mantenimiento de la intervención. En la construcción de edificaciones se requieren dirección técnica de especialistas en especialidades, mano de obra, materiales y/o equipos, destinados a

satisfacer necesidades de la población (Contraloría General de la República - Perú).

El presupuesto público son los ingresos en los niveles de gobierno para las entidades públicas que son destinados a la prestación de los servicios públicos para intervenir en cierre de brechas y son aprobados en el marco de su autonomía constitucional por el congreso de la republica en forma anualizada (MEF, 2020).

III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

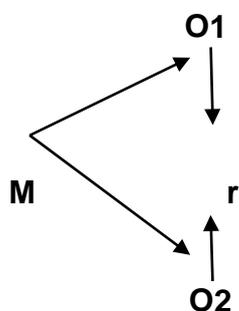
3.1 Tipo y diseño de investigación:

El tipo de investigación es cuantitativa y según su finalidad es básica, se empleará la herramienta estadística para procesar las variables en estudio, es de corte transversal por cuanto el tiempo es para el año 2021. (Principe, 2016 p.58)

El Diseño es no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional, dado a que identificarán la relación entre las variables y conocer el comportamiento de otras variables que estuvieran relacionados. (Principe, 2016 p.59)

No experimental

Descriptivo correlacional



M= Muestra conformada por la totalidad de vecinos

O1= Observaciones a gestión de la inversión pública

O2= observaciones a calidad de los servicios

r= resultados

3.2 Variables y operacionalización:

Variable 01: Gestión de la Inversión Pública

Para intervenir con un PIP se debe tener en consideración el ciclo de inversiones que inicia con la PMI, luego la Formulación, Evaluación, Ejecución y Funcionamiento (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017).

Aplicando un Pregunta dirigido a los funcionarios de la municipalidad con la escala ordinal.

Definición operacional:

Gestión de la inversión pública, es la capacidad de administrar fondos públicos y optimizar los recursos del estado con el propósito brindar una adecuada prestación de los servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo de administración pública. La gestión de la inversión pública se medirá en base al ciclo de inversiones, recogiendo opiniones con la escala ordinal. (MEF 2017)

Dimensiones:

Programación multianual de Inversiones, luego la Formulación, Evaluación, Ejecución y Funcionamiento

Variable 02: Calidad de los servicios públicos

La calidad de los bienes y servicios en el marco de la modernización del estado, afirma que los ciudadanos demandan un estado moderno, al servicio de la población para cual afirma que es necesario la transformación en sus enfoques y practicas de gestión para ofrecer los bienes y servicios a la sociedad en terminos de calidad y determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los demandante de bienes y servicios en ese sentido la norma exorta para mejorar los servicios y bienes de acuerdo a las nevesidades de la población, la cual es una norma de aplicación obligatoria a las entidades a las que se refiere el D.S N°054-2018-PCM, el mismo que el gobierno local distrital de independencia

pertenece a la ciudad principal tipo D y su aplicación es obligatoria. Por otro lado este Decreto Supremo cuenta con una Norma Técnica aprobado con Resolución de Secretaría Técnica N°006-2019-PCM/SGP donde se identifica 04 componentes para diagnosticar la calidad de los bienes y servicios. Las cuales son: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar la magnitud del servicio, fortalecer el servicio y medición y análisis de la calidad del servicio. (Presidencia de Consejo de Ministros , 2018)

Aplicando un Pregunta dirigido a los funcionarios de la municipalidad con la escala ordinal.

Definición operacional:

Se midió en base a la definición de los servicios presenciales

Dimensiones:

Conocer las necesidades y expectativas de las personas, Identificar la magnitud del servicio, Fortalecer el servicio y Medición con análisis de la calidad del servicio

3.3 Población muestra y muestreo

El universo del tema en estudio fueron los funcionarios públicos y servidores públicos del gobierno del distrito que suma a 103 según el cuadro de asignación de personal.

La muestra se determinó con el muestro probabilístico estadístico al 95% de confianza, se obtuvo como resultado 81 funcionarios.

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

Dónde:

N = Universo

n = muestra.

Z = Desviación en relación a una distribución normal standard, generalmente su valores 1.96 que corresponde a un nivel de confianza de 95%.

P = Proporción de la población en estudio que tiene o se estima que tenga una característica determinada.

E = Margen de error. N= 103 Beneficiarios

Z = 1,96

d = 0,05

p = 0,5

q = 0,5

n =?

Aplicando la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{103 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(103-1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

n = 81

Muestreo

La unidad de análisis es el total de funcionarios públicos del Gobierno Local Distrital de Independencia, provincia de Huaraz, Ancash. Para determinar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, aleatorio simple.

Se aplicó la fiabilidad del instrumento para ambas variables, obteniéndose 0,7 en el Alf. Cronbach por el que los resultados fueron favorable para continuar con el proceso de investigación.

La muestra es una parte de la población que se recoge con fines de investigación, con el objeto de dar una inferencia o validez, se suma un error material o humano de muestreo que puede ser aceptable, esta muestra representará al universo del estudio, por ello se realizó el recojo de información primaria de manera presencial con algunas limitaciones u obstáculos por efectos de la pandemia mundial.

La unidad de análisis fueron los colaboradores del Gobierno Distrital de Independencia que gentilmente aceptaron responder a los instrumentos elaborador por el suscrito, previa autorización de la entidad de nos autorización con un documento suscrito de aceptación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, para lo cual se estructuró con sustento científico de acuerdo al enfoque para poder cuantificar las variables. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, p. 135).

Se aplicaron las encuestas al grupo que representa según los cálculos para el tamaño de muestra a un nivel de confianza especificada.

Los instrumentos se consideraron para cada dimensión de las variables en escala ordinal; Siendo para la primera variable las siguientes alternativas. Malo, Tolerable, Regular, Bueno y Optimo; Para la segunda variable las respuestas serán cerradas con tres alternativas de respuesta para marcar.

La validez para la primera variable será el instrumento de investigación científica elaborado por el tesista (Delgado, 2019). Los instrumentos del referido tesista tuvo la opinión de tres expertos. Las señales de una validación satisfactoria se obtuvieron en su informe definitivo, ya que la mayoría de los especialistas lo consideraron adecuado después de evaluarlo.

La validez para la segunda variable del instrumento de investigación científica fue extraído del Anexo 01 de la Norma Técnica de aplicación obligatoria a las entidades que brindan servicio público según a las que se refiere el D.S N°054-2018-PCM.

Este instrumento es válido y su inferencia tiene un carácter científico para demostrar la hipótesis.

3.5 Procedimiento:

Se aplicaron las pregunta en físico, utilizando los protocolos de salud y la indumentaria necesario para evitar la contaminación con el Covid 19, en especial al personal que va a aplicar el instrumento. Por el lado

del entrevistado no habrá el peligro de contagio por cuanto la entidad realiza sus actividades con el protocolo institucional.

Se utilizaron los sistemas de medidas fácticas (relación de Spearman) para demostrar las hipótesis, asimismo se obtendrán tablas, gráficos y análisis.

3.6 Método de análisis de datos

Se trabajó con la medición estadística obteniendo como resultado la correlación que nos permita demostrar la conexión entre las dos variables en estudio, se solicitó el permiso para aplicar la encuesta al Gobierno Distrital de Independencia, provincia de Huaraz, la información se interpretó con un análisis descriptivo basado en frecuencias, se analizó los datos con la prueba de hipótesis estadística SPSS, seguidamente se presentó los resultados con gráficos, tablas, figuras para una mayor comprensión del procesamiento de información obtenida en campo.

Se trabajó con el método de estadística Rho Spearman el mismo que medirá la magnitud de correlación de variables.

3.7 Aspectos éticos

Se respetó la propiedad de otros autores o tesis y la originalidad en la ejecución del proyecto, se tiene especial cuidado para no incurrir en plagio.

Consentimiento: La respuesta de los ciudadanos frente a la aplicación del cuestionario fue voluntaria y no inducida y el procedimiento será de entera responsabilidad del autor.

Originalidad: Los resultados fueron analizados e interpretados con originalidad y las conclusiones serán un aporte para otras investigaciones similares. Toda información de las fuentes fueron citadas, con respeto al derecho de autoría intelectual según normas.

IV. RESULTADOS

4.1 Tablas Descriptivas

Tabla 1

Distribución de frecuencia del nivel de la Calidad de servicios

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	[11-22]	8	10%
Regular	[23-34]	73	90%
Bueno	[35-46]	0	0%
Total		81	100%

Fuente: Pregunta aplicado a los funcionarios públicos y servidores públicos del Distrital de Independencia.

Descripción. Según la tabla 1 presenta los resultados de la Calidad de servicios calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Muestra que el 10% de los encuestados indican que la calidad de servicios es mala, mientras que el 90% indican que es regular.

Tabla 2

Distribución de frecuencia del nivel de la Gestión de Inversión Pública

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	[11-22]	7	9%
Regular	[23-34]	74	91%
Bueno	[35-46]	0	0%
Total		81	100%

Fuente. Pregunta aplicado a los funcionarios públicos y servidores públicos del Distrital de Independencia.

Descripción. La tabla 2 presenta los resultados de la Gestión de Inversión Pública del Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Identifica que el 9% de los encuestados indican que la Gestión de Inversión Pública es mala, mientras que el 91% indican que es regular.

Tabla 3

Distribución de frecuencia del nivel de la Planificación

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	[5-10]	8	10%
Regular	[11-16]	73	90%
Bueno	[17-22]	0	0%
Total		81	100%

Fuente. Pregunta aplicado a los funcionarios públicos y servidores públicos del Distrital de Independencia.

Descripción. La tabla 3 presenta los resultados de la Planificación del Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Identifica que el 10% de los encuestados indican que la Planificación es mala, mientras que el 90% indican que es regular.

Tabla 4:

Distribución de frecuencia del nivel de la Elaboración de los proyectos de inversión pública

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	[1-2]	8	57%
Regular	[3-4]	73	43%
Bueno	[5-6]	0	0%
Total		81	100%

Fuente. Pregunta aplicado a los funcionarios públicos y servidores públicos del Distrital de Independencia.

Descripción. La tabla 4 presenta los resultados de la dimensión Elaboración de los proyectos de inversión pública del Gobierno Distrital de

Independencia, Ancash, 2021. Identifica que el 57% de los encuestados indican que la Elaboración de los PIP es mala, mientras que el 43% indican que es regular.

Tabla 5:

Distribución de frecuencia del nivel de la Ejecución

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	[4-8]	22	27%
Regular	[9-13]	59	73%
Bueno	[14-18]	0	0%
Total		81	100%

Fuente: Pregunta aplicado a los funcionarios públicos y servidores públicos del Distrital de Independencia.

Descripción. La tabla 5 y el gráfico 5 presenta los resultados de la dimensión Ejecución del Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Identifica que el 27% de los encuestados indican que la Ejecución es mala, mientras que el 73% indican que es regular.

Tabla 6

Distribución de frecuencia del nivel del Funcionamiento

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	[1-2]	74	91%
Regular	[3-4]	7	9%
Bueno	[5-6]	0	0%
Total		81	100%

Fuente: Pregunta aplicado a los funcionarios públicos y servidores públicos del Distrital de Independencia.

Descripción. La tabla 6 presenta los resultados de la dimensión Funcionamiento del Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Identifica que el 91% de los encuestados indican que el Funcionamiento es mala, mientras que el 9% indican que es regular.

4.2 Resultados descriptivos: Tablas de Contingencia

Tabla 7

Gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Gestión de inversión pública		Calidad de servicios		
		Malo	Regular	Total
Malo	Recuento	7	1	8
	% del total	8,6%	1,2%	9,9%
Regular	Recuento	0	73	73
	% del total	0,0%	90,1%	90,1%
Total	Recuento	7	74	81
	% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Chi-cuadrado Observado Valor=69,917 Sig.0.00 < 0.05, las variables están asociadas

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia.

De la tabla 07 se observa que el 9.9 % de los encuestados identifican que la Gestión de inversión pública en su institución es Malo, el 90,1% perciben que la Gestión de inversión pública en su institución es Regular. Así mismo, se observa que el 8,6 % de los encuestados perciben la Calidad de servicios Malo, mientras que el 91,4 % perciben la Calidad de servicios como Regular. Esta información se obtuvo después de realizar el cruce de datos de las variables Gestión de inversión pública y Calidad de servicios. Así mismo podemos visualizar que el resultado de la prueba Chi cuadrado da como nivel de significación un valor de 0.00. Lo que

indica que la Gestión de inversión pública influye de manera positiva en la Calidad de servicios.

Tabla 8

Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Programación Multianual de Inversiones		Calidad de servicios		
		Malo	Regular	Total
Malo	Recuento	7	1	8
	% del total	8,6%	1,2%	9,9%
Regular	Recuento	0	73	73
	% del total	0,0%	90,1%	90,1%
Total	Recuento	7	74	81
	% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Chi-cuadrado Observado Valor=69,917 Sig.0.00 < 0.05, las variables están asociadas

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia

De la tabla 08 se observa que el 9.9 % de los encuestados identifican que la Programación Multianual de Inversiones en su institución es Malo, el 90,1% perciben que la Programación Multianual de Inversiones en su institución es Regular. Así mismo, se observa que el 8,6 % de los encuestados perciben la Calidad de servicios Malo, mientras que el 91,4 % perciben la Calidad de servicios como Regular. Esta información se obtuvo después de realizar el cruce de datos de las variables Programación Multianual de Inversiones y Calidad de servicios. Así mismo podemos visualizar que el resultado de la prueba Chi cuadrado da como nivel de significación un valor de 0.00. Lo que indica que la Programación Multianual de Inversiones influye de manera positiva en la Calidad de servicios.

Tabla 9

Formulación, Evaluación y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Formulación, Evaluación		Calidad de servicios		
		Malo	Regular	Total
Malo	Recuento	7	39	46
	% del total	8,6%	48,1%	56,8%
Regular	Recuento	0	35	35
	% del total	0,0%	43,2%	43,2%
Total	Recuento	7	74	81
	% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Chi-cuadrado Observado Valor=5,830 Sig.0.01 < 0.05, las variables están asociadas

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia

De la tabla 09 se observa que el 56,8 % de los encuestados identifican que la Formulación, Evaluación de proyectos en su institución es Malo, el 43,2% perciben que la Formulación, Evaluación de proyectos en su institución es Regular. Así mismo, se observa que el 8,6 % de los encuestados perciben la Calidad de servicios Malo, mientras que el 91,4 % perciben la Calidad de servicios como Regular. Esta información se obtuvo después de realizar el cruce de datos de las variables Formulación, Evaluación de proyectos y Calidad de servicios. Así mismo podemos visualizar que el resultado de la prueba Chi cuadrado da como nivel de significación un valor de 0.01. Lo que indica que la Formulación, Evaluación de proyectos influye de manera positiva en la Calidad de servicios.

Tabla 10

Ejecución de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Ejecución de obras		Calidad de servicios		
		Malo	Regular	Total
Malo	Recuento	7	15	22
	% del total	8,6%	18,5%	27,2%
Regular	Recuento	0	59	59
	% del total	0,0%	72,8%	72,8%
Total	Recuento	7	74	81
	% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Chi-cuadrado Observado Valor=20,549 Sig.0.00 < 0.05, las variables están asociadas

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia

De la tabla 10 se observa que el 27,2 % de los encuestados identifican que la Ejecución de obras en su institución es Malo, el 72,8% perciben que la Ejecución de obras en su institución es Regular. Así mismo, se observa que el 8,6 % de los encuestados perciben la Calidad de servicios Malo, mientras que el 91,4 % perciben la Calidad de servicios como Regular. Esta información se obtuvo después de realizar el cruce de datos de las variables Ejecución de obras y Calidad de servicios. Así mismo podemos visualizar que el resultado de la prueba Chi cuadrado da como nivel de significación un valor de 0.00. Lo que indica que la Ejecución de obras influye de manera positiva en la Calidad de servicios.

Tabla 11

Funcionamiento de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Funcionamiento de obras		Calidad de servicios		
		Malo	Regular	Total
Malo	Recuento	7	67	74
	% del total	8,6%	82,7%	91,4%
Regular	Recuento	0	7	7
	% del total	0,0%	8,6%	8,6%
Total	Recuento	7	74	81
	% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Chi-cuadrado Observado Valor=0,725 Sig.0.395 > 0.05, las variables están asociadas

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia.

De la tabla 11 se observa que el 91,4 % de los encuestados identifican que el Funcionamiento de obras en su institución es Malo, el 8,6 % perciben que el Funcionamiento de obras en su institución es Regular. Así mismo, se observa que el 8,6 % de los encuestados perciben la Calidad de servicios Malo, mientras que el 91,4 % perciben la Calidad de servicios como Regular. Esta información se obtuvo después de realizar el cruce de datos de las variables Funcionamiento de obras y Calidad de servicios. Así mismo podemos visualizar que el resultado de la prueba Chi cuadrado da como nivel de significación un valor de 0.395. Lo que indica que la Ejecución de obras no influye de manera positiva en la Calidad de servicios.

4.3 Resultados Inferenciales

Se utilizó la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 32

Correlación de Spearman, la Gestión de la Inversión Pública y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Correlación		Calidad de los Servicios Públicos	
Rho de Spearman	Gestión de la Inversión Pública	Coefic. de correlac.	0.929
		Sig. (bilateral)(observada)	0,00
		N	81

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia.

Resultado

Como la magnitud de significación observada $p \approx 0.000$ es menor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que la Gestión de la Inversión Pública si se relaciona de manera significativa con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Tabla 43:

Correlación de Spearman, la Programación Multianual de Inversiones y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Correlación		calidad de los servicios	
Rho de Spearman	Programación Multianual de Inversiones	Coefic. de correlac.	0,929
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	81

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia.

Resultados

Como la magnitud de significación observada $p \approx 0.000$ es menor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que la Programación Multianual de Inversiones si se relaciona de manera significativa con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Tabla 14

Correlación de Spearman, la Formulación, Evaluación de proyectos y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Correlación		Calidad de los servicios	
		Coefic. de correlac.	0. 268
Rho de Spearman	Formulación, Evaluación	Sig. (bilateral)	0,015
		N	81

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia.

Resultados

Como la magnitud de significación observada $p \approx 0.015$ es menor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que la Formulación, Evaluación de proyectos si se relaciona de manera significativa con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Tabla 15

Correlación de Spearman, la Ejecución de Obras y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Correlación		Calidad de los servicios	
Rho de Spearman	Ejecución de Obras	Coefic. de correlac.	0.504
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	81

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia.

Resultado

Como la magnitud de significación observada $p \approx 0.000$ es menor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que la Ejecución de Obras si se relaciona de manera significativa con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Tabla 16

Correlación de Spearman, el Funcionamiento de Obras y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Correlación		Calidad de los servicios	
Rho de Spearman	Funcionamiento de Obras	Coefic. de correlac.	0.095
		Sig. (bilateral)	0,401
		N	81

Fuente: Pregunta aplicado a los servidores públicos del Gobierno Distrital de Independencia.

Resultado

Como la magnitud de significación observada $p \approx 0.401$ es mayor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que el Funcionamiento de Obras no se relaciona de manera significativa con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

V. DISCUSIÓN

La gestión de la inversión pública como estrategia y administración de los recursos públicos tiene la responsabilidad de otorgar calidad de los servicios públicos y satisfacción a usuario en este primer nivel de gobierno. De este modo y dado al objetivo se buscó establecer una relación entre la gestión de la inversión pública y la calidad de los servicios públicos que presta la entidad como gobierno local; teniendo como base al sustento teórico del Ministerio de MEF (2017), en el cual señala que en gestión de la inversión pública es de aplicación obligatoria el ciclo de inversiones que se inicia con la programación multianual de inversiones; formulación, evaluación; ejecución de obras; y post ejecución o funcionamiento de los proyecto de inversión pública.

Del mismo modo la calidad de los bienes y servicios en el marco de la modernización del estado, afirma los usuarios exigen un estado moderno al servicio de la población, afirma que es necesario la transformación en sus enfoques y prácticas de gestión para ofrecer los bienes y servicios a la sociedad en términos de calidad y determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los demandante de bienes y servicios en ese sentido la norma exhorta para mejorar los servicios y bienes de acuerdo a las necesidades de la población, la cual es una norma de aplicación obligatoria a las entidades a las que se refiere el D.S N°054-2018-PCM.

Los resultados que se han obtenido con el procedimiento Rho Spearman demuestran la magnitud de significancia bilateral observado $p \approx 0.000$ es menor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, por tanto se rechaza la hipótesis nula; el coeficiente de correlación es de 0,93. Ello significa que la Gestión de la Inversión Pública si se relaciona de manera significativa con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de

Independencia, Ancash, 2021. Este resultado se aproxima a los resultados obtenidos por Delgado (2019) en su tesis, Gestión de la inversión pública y calidad de vida en el distrito de Santa Rosa, El Dorado, San Martín, 2019.

De acuerdo al objetivo específico OE-1, establecer la relación entre Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash - 2021 y de la distribución de frecuencia; podemos afirmar que el 90% del personal encuestado afirma como REGULAR la Planificación o PMI, mientras que el 10% lo considera como MALO la PMI en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

De la tabla 8 se observa que el 9.9 % de los encuestados identifican que la Programación Multianual de Inversiones en su institución es Malo, el 90,1% perciben que la Programación Multianual de Inversiones en su institución es Regular;

Asimismo, se observa que el 8,6 % de los encuestados perciben la Calidad de servicios Malo, mientras que el 91,4 % perciben la Calidad de servicios como Regular. Esta información se obtuvo después de realizar el cruce de datos de las variables Programación Multianual de Inversiones y Calidad de servicios. Así mismo podemos visualizar que el resultado de la prueba Chi cuadrado da como nivel de significación un valor de 0.00. Lo que indica que la Programación Multianual de Inversiones influye de manera positiva en la Calidad de servicios; Finalmente de la correlación Rho de Spearman se relaciona de manera significativa y positiva con la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia. Esta información corrobora a la obligatoriedad de realizar la PMI en las entidades públicas y los niveles de gobierno adscritos al INVERTE PE.

De acuerdo al objetivo específico OE-2, establecer la relación entre elaboración de proyectos de Inversión Pública (Formulación y Evaluación) y calidad de los servicios públicos en el

Gobierno Distrital de Independencia, Ancash - 2021 y de la distribución de frecuencia; podemos afirmar que el 43% del personal encuestado afirma como REGULAR la Elaboración de los Proyectos de Inversión Pública, mientras que el 57% lo considera como MALO.

De la tabla 9 se observa que el 56.8 % de los encuestados identifican que la Formulación y Evaluación en su institución es Malo, el 43,2 % perciben que la Formulación y Evaluación de proyectos en su institución es Regular;

Asimismo, se observa que el 8,6 % de los encuestados perciben la Calidad de servicios Malo, mientras que el 91,4 % perciben la Calidad de servicios como Regular. Esta información se obtuvo después de realizar el cruce de datos de las variables Formulación, Evaluación y Calidad de servicios. Asimismo podemos visualizar que el resultado de la prueba Chi cuadrado da como nivel de significación un valor de 0.00. Lo que indica que la Formulación y Evaluación influye de manera positiva en la Calidad de servicios; Finalmente de la correlación Rho de Spearman se relaciona de manera significativa y positiva con la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia. Esta información corrobora a la obligatoriedad de realizar la Formulación, Evaluación a los PIP en las entidades públicas y los niveles de gobierno adscritos al INVERTE PE.

De acuerdo al objetivo específico OE-3, establecer la relación entre ejecución de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash - 2021 y de la distribución de frecuencia; podemos afirmar que el 73% del personal encuestado afirma como REGULAR la Elaboración de los Proyectos de Inversión Pública, mientras que el 27% lo considera como MALO.

De la tabla 10 se observa que el 27.2 % de los encuestados identifican que la Ejecución de Obras en su institución

es Malo, el 72,8 % perciben que la Ejecución de Obras en su institución es Regular;

Asimismo, se observa que el 8,6 % de los encuestados perciben la Calidad de servicios Malo, mientras que el 91,4 % perciben la Calidad de servicios como Regular. Esta información se obtuvo después de realizar el cruce de datos de las variables Ejecución de Obras y Calidad de servicios. Asimismo podemos visualizar que el resultado de la prueba Chi cuadrado da como nivel de significación un valor de 0.00. Lo que indica que la Ejecución de Obras influye de manera positiva en la Calidad de servicios; Finalmente de la correlación Rho de Spearman se relaciona de manera significativa y positiva con la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia. Esta información corrobora a la obligatoriedad de cumplir con el ciclo de inversiones en las entidades públicas y los niveles de gobierno adscritos al INVERTE PE.

De acuerdo al objetivo específico OE-4, establecer la relación entre Funcionamiento de Proyectos de Inversión Pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash - 2021 y de la distribución de frecuencia; podemos afirmar que el 09% del personal encuestado afirma como REGULAR la Elaboración de los Proyectos de Inversión Pública, mientras que el 91% lo considera como MALO.

De la tabla 11 se observa que el 91.4 % de los encuestados identifican que el Funcionamiento de Obras en su institución es Malo, el 8,6 % perciben que la Formulación y Evaluación de proyectos en su institución es Regular;

Asimismo, se observa que el 8,6 % de los encuestados perciben la Calidad de servicios Malo, mientras que el 91,4 % perciben la Calidad de servicios como Regular. Esta información se obtuvo después de realizar el cruce de datos de las variables Funcionamiento de Obras y Calidad de servicios. Asimismo

podemos visualizar que el resultado de la prueba Chi cuadrado da como nivel de significación un valor de 0.395. Lo que indica que la Funcionamiento de Obras no influye de manera positiva en la Calidad de servicios; Finalmente de la correlación Rho de Spearman no se relaciona de manera significativa y positiva con la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia. Esta información se puede explicar por la falta de operación y mantenimiento en las obras ejecutadas por las distintas modalidades de inversión dado a que no garantiza el nivel de sostenibilidad en las obras públicas del gobierno del distrito de independencia. Se evidencia un descuido en la parte de operación y mantenimiento de las obras ejecutadas, repercutiendo en la adecuada y de calidad prestación de los servicios básicos a los vecinos del distrito.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Con el coeficiente de Rho Spearman 0.93 se evidenció una relación significativa alta y positiva, entre la gestión de la inversión pública y la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021

Segunda. Para demostrar la existencia de relación entre Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021. Según los resultados con la prueba Rho Spearman con la magnitud de significación observada $p \approx 0.000$ es menor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula; el coeficiente de correlación es de 0,93. Ello significa que la Programación Multianual de Inversiones si se relaciona de manera significativa, alta y positiva con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Tercera. Para demostrar la existencia de relación entre Formulación, Evaluación y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021. Según los resultados con la prueba Rho Spearman con la magnitud de significación observada $p \approx 0.015$ es menor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula; el coeficiente de correlación es de 0,27. Ello significa que la Formulación y Evaluación de proyectos, si se relaciona de manera significativa baja y positiva con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Cuarta. Para demostrar la existencia de relación entre Ejecución de Obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021. Según los resultados con la prueba Rho Spearman con la magnitud de significación observada $p \approx 0.000$ es menor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula; el coeficiente de correlación es de 0,50. Ello significa que la Ejecución de Obras, se relaciona de manera significativa moderada y positiva con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

Quinta. Para demostrar la existencia de relación entre el Funcionamiento de Obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021. Según los resultados con la prueba Rho Spearman con la magnitud de significación observada $p \approx 0.401$ es mayor que la magnitud de significación teórica $\alpha = 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula; el coeficiente de correlación es de 0,10. Ello significa que el Funcionamiento de Obras, no se relaciona de manera significativa con la calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. A la ejecutivo del gobierno local distrital continuar con los indicadores de gestión de la inversión pública a nivel global, pues se evidencia una relación directa positiva entre las variables estudiadas. Sin embargo por los resultados obtenidos para el cuarto objetivo específico el Funcionamiento de Obras no se relaciona de manera significativa con la calidad de los Servicios Públicos siendo oportuno mejorar con la sostenibilidad y puesta en marcha de los proyectos ejecutados, dado a que se evidencia un descuido en la parte de operación y mantenimiento de las obras ejecutadas, repercutiendo en la adecuada y de calidad prestación de los servicios básicos a los vecinos del distrito.

Segunda. Al titular de pliego destine un presupuesto para actividades de mantenimiento de obras ejecutadas a fin de que se cumpla con firmeza los objetivos y repercutan en la calidad de los servicios públicos en el gobierno distrital.

Tercera. A la población de la jurisdicción distrital, solicitar en la Programación Multianual de Inversiones y en los Presupuestos Participativos según priorización y cierre de brechas las actividades de mantenimiento de obras y afín de repercutir en la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia. Garantizar su funcionamiento, vida útil, sostenibilidad, con calidad de servicios.

REFERENCIAS

- Abarca, K. (27 de Mayo de 2015). Crecimiento, desarrollo económico y desarrollo humano: significados diferentes, fines complementarios. Obtenido de América Economía: <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/crecimiento-desarrollo-economico-y-desarrollo-humano-significados-diferentes-fines->
- Baron, C. (2012). Gestión de obras. Madrid. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=wIUCgAAQBAJ&pg=PA22&dq=Gesti%C3%B3n+de+obras&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwuwafrrjaPeAhUMtlMKHSfmCikQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20obras&f=true>
- Batet, M. (2011). Gestión administrativa. Valencia: La Universitat Jaume I. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4499324&query=Gesti%C3%B3n+de+obras+p%C3%BAblicas>
- Bejar, H., & Sanchez, A. (28 de Julio de 2017). Situación económica y social de Perú a un año del Gobierno de Kuczynski. Obtenido de Telesur: <https://www.telesurtv.net/news/Situacion-economica-y-social-de-Peru-a-un-ano-de-Kuczynski-20170727-0066.html>
- Cerda, H. (2012). Inversión pública, infraestructura y crecimiento económico chileno, 1853 – 2010. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/107826/hact1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chang, H. (2007). La administración de la inversión pública. Reino Unido: Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de https://esa.un.org/techcoop/documents/SOERreform_Spanish.pdf
- Cotrina, T., & Horna, R. (2006). Ecoturismo, alternativa de desarrollo socioeconómico en la comunidad nativa de Yurilamas, de la cuenca del Alto Shanusi – Provincia de Lamas. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1502/ITEM%4011458-564.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (Noviembre de 2011). *LA INVERSIÓN PÚBLICA LOCAL Y LA CALIDAD DE VIDA EN LAS LOCALIDADES DE BOGOTÁ*. Obtenido de https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/3136/9384_boletin_cifras_9_inversion_publica_calidad_vida.pdf?sequence=1
- Contraloría General de la República - Perú. (s.f.). *Osce.gob.pe*. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/7_OBRAS_PUBLICAS_2019.pdf
- Cordero Torres, J. (2011). *Ciencia y Sociedad*.
- Cuellar Martín, E., Del Pino Matute, E., & Ruíz López, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Obtenido de e-archivo: https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/14520/guia_AEC_2009.pdf

- Defensoría del Pueblo. (18 de Abril de 2021). *Defensoría del Pueblo*. Obtenido de Defensoría del Pueblo.gob.pe: https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/servicios-publicos-de-calidad/
- Delgado Luna, V. (2019). *La gestión de la inversión pública y la calidad de vida en el distrito de Santa Rosa, El Dorado, San Martín, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39503>
- Diario Gestión. (18 de Abril de 2021). *Gestión*. Obtenido de Gestion: <https://gestion.pe/economia/muere-chuck-geschke-cofundador-de-adobe-que-ayudo-a-desarrollar-el-pdf-noticia/?ref=nota&ft=autoload>
- Economipedia. (07 de Agosto de 2020). *Gestión. Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- FrancisKovic, J. (2013). *Retos de la gestión pública: presupuesto por resultados y rendición de cuentas*. Obtenido de <https://econpapers.repec.org/article/risjoefas/0061.htm>
- Fude. (s.f.). *Gestión Pública*. Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-publica-754.html>
- Gamarra García, A., Fabian Castro, G., & Zuñiga Games, Y. (2017). *La Gestión Municipal y la prestación de los servicios públicos en Lima Metropolitana*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3909/TESIS_%20FABIAN%20CASTRO%2c%20ZU%c3%91IGA%20GAMEZ%20Y%20GAMARRA%20GARCIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- García Allcaco, L. (2020). *Ejecución de obras públicas y su impacto social en la Municipalidad Distrital de El Agustino, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48988>
- Gonzales Torres, D. E., Del Rio Treviño, M., & Gonzales Serrano, C. M. (2018). *NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES RESPECTO A LA CONDICIÓN DE LA INVERSIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE TORREÓN, COAHUILA 2016-2018. (Spanish)*. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=a9ea5463-755c-405c-9062-b0aa27420fe8%40sessionmgr4006&bdata=Jmxxhbm9c3%91IGA%20GAMEZ%20Y%20GAMARRA%20GARCIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Lozano Gago, G. (2021). *Inversión pública y cobertura de los servicios básicos en la municipalidad provincial de Tocache 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57807/Lozano_GG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MEF. (2020). *Presupuesto Público*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *El nuevo sistema de inversión pública (1era ed.)*. Lima: Invierte.pe. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/invierte/INVIERTE.PE.pdf
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2016). *Guía de Negocios e Inversión en el Perú*. Lima: ProInversión. Obtenido de

http://www.rree.gob.pe/promocioneconomica/invierta/Documents/Guia_de_Negocios_e_Inversion_en_el_Peru_2015_2016.pdf

Olano Elera , S. (2020). *MODELO ESTRUCTURAL DE ORGANIZACIÓN*. Cajamarca.

Orellana, A., & Marshal, C. (2017). *La relación entre inversión municipal pública y calidad de vida en las ciudades metropolitanas en Chile*. Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2236-99962017000200665&script=sci_arttext&tlng=es

Presidencia de Consejo de Ministros . (2018). *Sgp.pcm.gob.pe*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/03/RSGP-N%20b0-006-2019-PCM-SGP.pdf>

Romero Rodriguez, C. (2016). *Análisis de la Ejecución de la Inversión Pública y su incidencia en la calidad de vida de la población de la región la Libertad, periodo 2009 - 2014*. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2436/Tesis%20de%20Maestr%3%ada_Carlos%20Alexis%20Romero%20Rodr%3%adguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra Guzman, R., Castro Zea , L., restrepo Quintero , O., & Rojas Rojas , A. (2001). *Planificación y Desarrollo*. Obtenido de https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf-_planificacion_del_desarrollo_-_pag.-web-11-15.pdf

Torres, C. (2018). *La inversión pública ejecutada por el sector privado en el marco del mecanismo de obras por impuestos cuenta con características que permiten su reporte como parte de las políticas de responsabilidad social empresarial del sector minero*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10255/TORRES_OSORES_CARLA_INVERSION_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad de Lima. (2017). *Universidad de Lima*. Obtenido de [Ulima.edu.pe: https://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/page/file/folleto_a4-inversionpublicapec-mar2017.pdf](https://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/page/file/folleto_a4-inversionpublicapec-mar2017.pdf)

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (6 ta ed.)*.

Lima: San Marcos.

Vergara, C., & Ortiz, D. (2015). *Desarrollo sostenible: enfoques desde las ciencias económicas*. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=479553172002&fbclid=IwAR355r79InRD9_kTxoOiL9Qai1BAkx2Nn2EqIqWFvnCrY1Itokhm34eTgfg

Villafuerte, R. (2016). *Lineamientos para mejorar la gestión de proyectos de construcción de los gobiernos regionales y locales en la etapa de preinversión, bajo el enfoque de "Lean Construcción"*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8645/VILLAFU>
E

RTE_ROSA_PROYECTOS_CONSTRUCCION_PREINVERSION_LEAN_CON
STRUCTION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS

Operacionalización de variables:

Nombre: "Gestión de la inversión pública y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021"

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de inversión pública	Gestión de la inversión pública, es la capacidad de administrar y optimizar los recursos del estado con el propósito de orientar los recursos públicos destinados a la inversión con una efectiva prestación de bienes y servicios con cierre de brechas y la provisión de la infraestructura básica necesaria para el desarrollo del país. Para intervenir con un proyecto de inversión pública se debe tener en consideración el ciclo de inversiones que inicia con la Programación Multianual de Inversiones (PMI), luego la Formulación y Evaluación, Ejecución y Funcionamiento. Es decir Planificación, Elaboración de los Proyectos de Inversión Pública, Ejecución y Funcionamiento (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017).	La gestión de la inversión pública se medirá en base al ciclo de inversiones (PMI-MEF) recogiendo opiniones con la escala ordinal.	Planificación	Nivel de información y participación en la Programación Multianual de Inversiones, financiamiento	Ordinal (Malo, Tolerable, Regular, Bueno y Optimo)
			Elaboración de los proyectos de inversión pública	Nivel de participación en elaboración de proyectos	
			Ejecución	Nivel de Impacto en el distrito con la ejecución del proyectos	
			Funcionamiento	Nivel de Impacto en el distrito con el funcionamiento de los proyectos	
Calidad de servicios	La satisfacción del usuario es necesario conocer expectativa y percepción. La expectativa es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios	La calidad de bienes y servicios se medirá en el marco de la modernización del estado Ley 27658 y	Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios	Características de la personas, medidos y métodos que permitan recoger necesidades de la población, conocimiento de las necesidades y expectativas de la población	Ordinal (Malo, Tolerable, Regular, Bueno y Optimo)

tienen respecto de la experiencia que tendrán, al recibir un producto o servicio, mientras que la **percepción** es proceso mental, mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del servicio a partir de su expectativa y su experiencia personal (Borja, 2018)

el D.S N°054-2018-PCM. Anexo 01

Identificar la magnitud del servicio

Conocer si se cubre las necesidades y expectativas de la persona, conocer el propósito del bien o servicio que se entrega, conocer el segmento de personal al que se entrega el bien o servicio, mecanismos de entrega del bien o servicio, planificación para brindar el servicio

Fortalecimiento del servicio

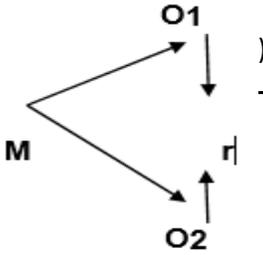
Estructura organizacional, políticas y planes para entregar el servicio, Si hay capacitación orientados a la necesidad del servicio para el personal de la entidad, evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio, canales de entrega, canales de comunicación, identificación de deficiencias.

Medición y análisis del servicio

Cuentan y aplican herramientas para la evaluación y medición de la calidad de los servicios, cuentan con indicadores de evaluación de conformidad de servicio, personal capacitado para la medición e interpretación, se han realizado evaluaciones periódicas, se han realizado mejoras luego de la medición.

Matriz de consistencia:

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general:	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica: Encuesta - Instrumento: Pregunta
¿Cuál es la relación entre la gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021?	El objetivo general es, establecer la relación entre la gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021	Hi: Existe relación entre la Gestión de la Inversión Pública y calidad de los Servicios Públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021	
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Cuál es la relación entre Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021?	Establecer la relación entre Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.	Existe relación entre Programación Multianual de Inversiones y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021.	
¿Cuál es la relación entre Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública y la calidad de los servicios públicos en el gobierno distrital de Independencia, Ancash, 2021?	Establecer la relación entre Formulación, Evaluación y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.	Existe relación entre Formulación, Evaluación y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021.	
¿Cuál es la relación entre Ejecución de Obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021?	Establecer la relación entre Ejecución de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.	Existe relación entre Ejecución de Obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.	

<p>¿Cuál es la relación entre Funcionamiento de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021?.</p>	<p>Establecer la relación entre funcionamiento de obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021.</p>	<p>Existe relación entre Funcionamiento de Obras y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021</p>	
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>	
<p>El Diseño es no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional, dado a que identificarán la relación entre las variables y conocer el comportamiento de otras variables relacionadas:</p>  <p>M= Muestra conformada por la totalidad de vecinos O1= Observaciones a la gestión de la inversión pública O2= observaciones a la calidad de los servicios r= resultados</p>	<p>Población: El universo del tema en estudio son los funcionarios públicos y servidores públicos del gobierno del distrito que suma a 103 según el cuadro de asignación de personal. La muestra se determinó con el muestro probabilístico estadístico al 95% de confianza, se obtuvo como resultado 81 funcionarios. Muestra: La muestra será una población representativa del distrito de Independencia</p>	<p>Gestión de inversión pública</p>	<p>Planificación</p> <p>Elaboración de Proyectos de Inversión Publica</p> <p>Ejecución</p> <p>Funcionamiento</p>

		Calidad de la prestación de los servicios públicos	Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios	
			Identificar la magnitud del servicio	
			Fortalecimiento del servicio	
			Medición y análisis del servicio	



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad

ANEXO N° 1. AUTODIAGNÓSTICO EN MATERIA DE CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS

Objetivo del anexo: Proporcionar un formato para realizar el autodiagnóstico de la Entidad respecto al grado de cumplimiento de los componentes de la Norma Técnica
Carácter: Contenido mínimo obligatorio

1. ¿Qué es?

Es un cuestionario de autodiagnóstico que permitirá a las entidades públicas conocer el nivel de cumplimiento de los componentes de la Norma Técnica

2. ¿Cómo se usa?

El cuestionario de autodiagnóstico presenta una serie de preguntas por cada componente de la norma, estas preguntas están descritas en la columna "práctica desarrollada", acompañadas de la guía de respuesta, la misma que va del 0 al 3, siendo 0 el puntaje más bajo y 3 el más alto, respecto del cumplimiento de la pregunta realizada. La entidad pública debe elegir, un puntaje de cumplimiento, de acuerdo a evidencias u otras que contribuyan a la justificación de dicho valor. El puntaje consignado en la columna "puntaje obtenido" servirá para el cálculo automático del porcentaje de cumplimiento, el cual se mostrará en la columna "resultado". Los resultados por pregunta, se promedian automáticamente, con lo cual se obtiene el resultado de cumplimiento por componente. Estos a su vez se promedian automáticamente, con lo cual se obtiene el resultado general del cumplimiento de la entidad respecto de la Norma Técnica.



AUTODIAGNÓSTICO EN MATERIA DE CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS					0%
PRACTICA DESARROLLADA	Guía de Respuesta	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES / EVIDENCIA	RESULTADO (%)
1	CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS	12	0		0%
1.1	¿Se han identificado las características de las personas que acceden al bien y/o servicio que brinda la entidad?	3			0%
1.2	¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?	3			0%



AUTODIAGNÓSTICO EN MATERIA DE CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS						0%
PRACTICA DESARROLLADA	Guía de Respuesta	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES / EVIDENCIA	RESULTADO (%)	
1.3	¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el bien y/o servicio que brinda la entidad?	0: No se conocen las necesidades y expectativas de las personas. 1: Se está recabando la información para conocer las necesidades y expectativas de las personas. 2: Se conoce las necesidades y expectativas de las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la información ha sido difundida a las unidades de organización.	3		0%	
	¿Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de las personas (segmentación, perfiles, etc.)?	0: No se cuenta con información sobre las necesidades y expectativas. 1: Se cuenta con la información sobre las necesidades y expectativas, pero no se ha analizado. 2: Se ha analizado la información sobre las necesidades y expectativas, pero no se encuentra segmentada por grupo de personas. 3: Se ha analizado la información sobre las necesidades y expectativas, y se encuentra segmentada por grupo de personas.	3		0%	
2 IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO		18	0		0%	
2.1	¿El servicio actual cubre las necesidades y expectativas de las personas?	0: El servicio actual no cubre las necesidades y expectativas de las personas. 1: El servicio actual cubre solo algunas necesidades y expectativas de las personas. 2: El servicio actual cubre algunas necesidades y expectativas de las personas, pero se está mejorando o reestructurando el bien y/o servicio. 3: El servicio actual cubre todas las necesidades y expectativas de las personas.	3		0%	
2.2	¿Se conoce el propósito del bien y/o servicio que se entrega?	0: No se tiene identificado el bien y/o servicio que se entrega. 1: Se ha identificado el bien y/o servicio que se entrega, pero no se conoce su propósito. 2: Se ha definido el propósito del bien y/o servicio que se entrega. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el propósito del bien y/o servicio se encuentra alineado a los objetivos estratégicos de la entidad.	3		0%	
2.3	¿El servicio es entregado al segmento de personas definidas?	0: No se entrega el servicio por segmento de personas. 1: La segmentación de personas se encuentra en desarrollo.	3		0%	





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad



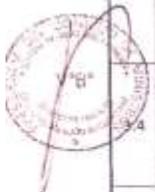
AUTODIAGNÓSTICO EN MATERIA DE CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS						0%
PRACTICA DESARROLLADA	Guía de Respuesta	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES / EVIDENCIA	RESULTADO (%)	
	2: El servicio que se entrega cubre algunos segmentos de las personas. 3: El servicio que se entrega cubre todos los segmentos de las personas.				0%	
¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se entrega el bien y/o servicio?	0: No se ha establecido ningún mecanismo de entrega del bien y/o servicio. 1: Se está diseñando mecanismos de entrega del bien y/o servicio. 2: Se tiene definido los mecanismos de entrega del bien y/o servicio. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, los mecanismos se encuentran implementados.	3			0%	
¿Las oportunidades del entorno, han sido identificadas e incluidas en el servicio?	0: No se tiene identificado las oportunidades del entorno. 1: Se está realizando el análisis del entorno. 2: Se ha analizado el entorno y se tiene definido sus oportunidades. 3: Se ha incorporado las oportunidades del entorno al bien y/o servicio.	3			0%	
3 FORTALECER EL SERVICIO		30	0		0%	
3.1 ¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al bien y/o servicio?	0: La estructura organizacional no se encuentra alineada, ni brinda soporte al bien y/o servicio. 1: La entidad está realizando los ajustes a la estructura organizacional. 2: La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al bien y/o servicio. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran aprobadas.	3			0%	
3.2 ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del bien y/o	0: No se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del bien y/o servicio. 1: Se cuenta con políticas, planes u otros pero no brindan el soporte en las actividades	3			0%	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosSecretaría de Gestión
PúblicaSubsecretaría de Calidad de
Atención al Ciudadano"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad

AUTODIAGNÓSTICO EN MATERIA DE CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS						0%
PRACTICA DESARROLLADA	Guía de Respuesta	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES / EVIDENCIA	RESULTADO (%)	
servicio?	relacionadas a la entrega del bien y/o servicio. 2: Se cuenta con políticas, planes u otros y brindan el soporte en las actividades relacionadas a la entrega del bien y/o servicio. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran implementadas.					
3.3 ¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio, para el personal involucrado en el bien y/o servicio?	0: El programa de capacitación no cuenta con temas orientados a la necesidad del servicio. 1: Se está diseñando los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación. 2: Se ha incorporado los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado temas orientados a la necesidad de servicio en el programa de capacitación.	3			0%	
3.4 ¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el bien y/o servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?	0: La entidad no realiza evaluaciones de desempeño. 1: Existen evaluaciones esporádicas al personal. 2: Se realizan evaluaciones de desempeño y se encuentran documentadas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se aplican medidas para mejorar su desempeño.	3			0%	
3.5 ¿Se tiene identificado los canales de entrega (presencial, virtual u otros) que permitan ofrecer el bien y/o servicio a las personas?	0: No se tiene identificado los canales de entrega. 1: Se ha identificado los canales de entrega, pero no todos poseen información actualizada sobre el bien y/o servicio ofrecido. 2: Se tiene identificado los canales de entrega y poseen información actualizada sobre el bien y/o servicio ofrecido. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se cuenta con un mecanismo de actualización de la información ofrecida en los canales de entrega.	3			0%	
3.6 ¿Existen canales de comunicación para difundir el bien y/o servicio a las personas?	0: No existen canales de comunicación para difundir el bien y/o servicio a las personas. 1: Existen canales de comunicación pero no se difunde el bien y/o servicio a las personas. 2: Existen canales de comunicación y se difunde el bien y/o servicio a las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se mide el impacto del uso de estos canales.	3			0%	





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad

AUTODIAGNÓSTICO EN MATERIA DE CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS						0%
PRACTICA DESARROLLADA	Guía de Respuesta	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES / EVIDENCIA	RESULTADO (%)	
3.7 ¿Se cuenta con el diseño y caracterización de los procesos actuales del bien y/o servicio?	0: No se cuenta con el diseño de los procesos actuales del bien y/o servicio. 1: Se está desarrollando el diseño y la caracterización de los procesos actuales del bien y/o servicio. 2: Se ha diseñado y caracterizado los procesos, pero no se encuentran actualizados. 3: Los procesos actuales se encuentran diseñados y caracterizados. . Adicionalmente, se encuentran implementados.	3			0%	
3.8 ¿Se tienen identificadas las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos actuales del bien y/o servicio?	0: No se ha identificado las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos. 1: Se ha identificado algunas deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos. 2: Se ha identificado deficiencias, puntos críticos o espacio de mejora de los procesos y se encuentran documentados. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se han establecido acciones para mejorarlas.	3			0%	
3.9 En relación a las preguntas anteriores, ¿se cuenta con un plan de mejoras para resolver las problemáticas detectadas, y se encuentra implementado?	0: No se ha elaborado el plan de mejoras. 1: El plan de mejoras se encuentra en desarrollo. 2: Se ha elaborado el plan de mejoras. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentra implementado.	3			0%	
3.10 ¿Se tiene implementado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo o similares?	0: No se ha elaborado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo. 1: El reglamento de seguridad y salud en el trabajo se encuentra en desarrollo. 2: Se ha desarrollado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentra implementado.	3			0%	
4	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	15	0		0%	
4.1 ¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	0: No se cuenta ni aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas. 1: Se está elaborando el diseño de herramientas para la medición y evaluación de la	3			0%	





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad

AUTODIAGNÓSTICO EN MATERIA DE CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS

0%

PRACTICA DESARROLLADA	Guía de Respuesta	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES / EVIDENCIA	RESULTADO (%)
	satisfacción de las personas. 2: Se aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.				
4.2 ¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del bien y/o servicio?	0: No se cuenta con indicadores asociados a la conformidad del bien y/o servicio. 1: Se está diseñando indicadores asociados a la conformidad del bien y/o servicio. 2: Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del bien y/o servicio. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.	3			0%
4.3 ¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	0: No se cuenta con personal capacitado. 1: Se está diseñando un plan de capacitación. 2: Se ha establecido un plan de capacitación 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado la capacitación.	3			0%
4.4 ¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas?	0: No se realizan mediciones sobre la satisfacción de las personas. 1: Se está diseñando un esquema de mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas. 2: Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas. 3: Se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.	3			0%
4.5 ¿Se han realizado mejoras sobre las mediciones resultantes en materia de satisfacción de las personas?	0: No se realiza ninguna acción sobre los resultados de las mediciones de satisfacción de las personas. 1: Esporádicamente se toman en cuenta algunas mediciones y se realizan mejoras. 2: Se analizan los resultados y se plantean mejoras para la satisfacción de las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realiza el seguimiento a la implementación.	3			0%



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE 02 (CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS)

Instrucciones: El presente cuestionario está dirigido a los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Independencia con la intención de conocer la relación entre la gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021. Para el correcto llenado de este cuestionario se deberá toma en cuenta la siguiente escala valorativa:

DIMENSION	N°	PREGUNTA	RESPUESTA	PUNTAJE
CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS	1	¿Se han identificado las características de las personas que acceden al bien y/o servicio que brinda la entidad?	1: No se tienen identificado	
			2: Se ha identificado algunas características	
			3: Se identificado las características de las personas, pero la información no ha sido difundida.	
			4: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente la información ha sido difundida a las unidades de la organización.	
	2	¿Se cuenta con los medios métodos, que permitan recoger necesidades y expectativas de las personas?	1: No se tiene identificado	
			2: Se está diseñando los medios métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas.	
2: Se ha definido los medios y métodos para recoger necesidades y expectativas de las personas.				
		4: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentra implementados.		
3		0: No se conoce las necesidades y expectativas de las personas		

		¿Se conoce las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el bien y/o servicio que brinda la entidad?	<p>1: Se está recabando la información para conocer las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>2: Se conoce las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la información ha sido difundida a las unidades de la organización.</p>	
IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO	4	¿El servicio actual cubre con las necesidades y expectativas de las personas?	<p>1: El servicio actual no cubre con las necesidades y expectativas de las personas</p> <p>2: El servicio actual cubre solo algunas necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>3: El servicio actual cubre algunas necesidades y expectativas de las personas, pero se está mejorando o reestructurando el bien y/o servicio</p> <p>4: El servicio actual cubre con las necesidades y expectativas de las personas.</p>	
	5	¿Se conoce el propósito del bien y/o servicio que se entrega??	<p>1: No se tienen identificado el bien o servicio que se entrega.</p> <p>2: Se ha identificado el bien y/o servicio que se entrega, pero no se conoce su propósito.</p> <p>3: Se ha definido el propósito del bien y/o servicio que se entrega.</p> <p>4: Se cumple con lo definido con el criterio anterior. Adicionalmente, el propósito del bien y/o servicio se encuentra alineado a los objetivos estratégicos de la entidad.</p>	

FORTALECER EL SERVICIO

6	¿Se cuenta con políticas planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del bien y/o servicio?	1: No se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del bien y/o servicio.	
		2: Se cuenta con políticas, planes u otros, pero no brindan el soporte en las actividades relacionadas a la entrega del bien y/o servicio.	
		3: Se cuenta con políticas, planes u otros, y brindan el soporte en las actividades relacionadas a la entrega del bien y/o servicio.	
7	¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio, para el personal involucrado en el bien y/o servicio?	4: Se cumple con lo definido con el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran implementados.	
		0: El programa de capacitación no cuenta con temas de orientados a la necesidad del servicio.	
		1: Se está diseñando los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.	
		2: Se ha incorporado los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.	
8	¿Existen canales de comunicación para difundir el bien y/o servicio a las personas?	3: Se cumple con lo definido con el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado temas orientados a la necesidad de servicio en el programa de capacitación.	
		1: No existen canales de comunicación para difundir el bien y/o servicio a las personas.	

			<p>2: Existen canales de comunicación, pero no se difunde el bien y/o servicio a las personas.</p> <p>3: Existen canales de comunicación y se difunde el bien y/o servicio a las personas.</p> <p>4: Se cumple con lo definido con el criterio anterior. Adicionalmente, se mide el impacto del uso de estos canales.</p>	
MEDICIÓN Y ANALISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO	9	¿Se cuenta y aplica herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	<p>0: No se cuenta ni aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas.</p> <p>1: Se está elaborando el diseño de herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas.</p> <p>2: Se aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido con el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.</p>	
	10	¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del bien y/o servicio?	<p>1: No se cuenta con indicadores asociados a la conformidad del bien y/o servicio.</p> <p>2: Se está diseñando indicadores asociados a la conformidad del bien y/o servicio.</p> <p>3: Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del bien y/o servicio.</p>	

		4: Se cumple con lo definido con el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.	
11	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	1: No se cuenta con personal capacitado. 2: Se está diseñando un plan de capacitación. 3: Se ha establecido un plan de capacitación. 4: Se cumple con lo definido con el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado la capacitación.	

Instrumento de recolección de datos para la variable 01

1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. De acuerdo,
4. Totalmente de acuerdo.

Dimensiones	Gestión de la Inversión Pública		Escala			
			1	2	3	4
PLANIFICACIÓN	1	Al 2021, la municipalidad de Independencia realizó un diagnóstico para conocer los problemas del distrito.				
	2	Estoy informado sobre las reestructuraciones administrativas de la municipalidad distrital de independencia.				
	3	Estoy informado que los proyectos de inversión propuestos son el resultado del plan de desarrollo concertado de mi distrito.				
	4	Estoy informado que los proyectos de inversión son el resultados de la programación multianual de inversiones.				
	5	Estoy informado de las fuentes de financiamiento de los proyectos de inversión pública				
ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	6	La elaboración del proyecto de inversión pública se dio de manera participativa y conto con el respaldo de la población				
EJECUCIÓN DE OBRAS	7	Los logros de la municipalidad distrital es conseguir los recursos para el financiamiento de los proyectos de inversión pública.				
	8	La ejecución de la inversión pública es con la participación de la población.				
	9	La ejecución del proyecto de inversión pública ha generado un impacto positivo y solucionado problemas.				
	10	El presupuesto de la municipalidad distrital de Independencia, FONCOMUN, los recursos directamente recaudados o Recursos Ordinarios es limitado para la ejecución de proyecto de inversión pública.				
FUNCIONAMIENTO (Sostenibilidad)	11	La ejecución del proyecto de inversión pública se encuentra en funcionamiento y garantiza la operación y mantenimiento				

La confiabilidad del instrumento:

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach, debido a que se utiliza en instrumentos de tipo polinómico (Ordinal) (escala de Likert).

Tabla: Tabla de valoración Alfa de Cronbach

VALORES	NIVEL DE CONFIABILIDAD
0,53 a menos	Confiabilidad Nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad Baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad Perfecta

Fuente: Hernández Sampieri, Roberto y otros (2006). Metodología de la investigación Científica. Edt. Mac Graw Hill. México. Cuarta edic. Pág. 438 – 439

Resultados estadísticos de fiabilidad:

Gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021

Tabla: Resultado de la prueba de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,757	22

Fuente de reporte SPSS 24.0

Interpretación: En la tabla 3 se observa una excelente confiabilidad en los resultados de con un valor de 0.7.

Prueba de Normalidad:

Para obtener la descripción de los resultados, en primer lugar se tuvo que evaluar el supuesto de normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que el tamaño de muestra es superior a 50 y es recomendable su uso para este tamaño de muestra.

a. Planteamiento de Hipótesis.

Ho: Los datos de los grupos proceden de una distribución normal

H1: Los datos de los grupos no proceden de una distribución normal

b. Nivel de significancia de 0.05

c. Regla de decisión

Sí p (Sig) > 0.05; Se asume la Hipótesis nula Ho

Sí p (Sig) < 0.05; Se rechaza la Hipótesis nula Ho

Tabla 1: Prueba de normalidad según Kolmogorov Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadíst.	gl	Sig.
Gestión de inversión pública	,217	81	,000
Calidad de servicios	,164	81	,000
Planificación	,174	81	,000
Elaboración de los PIP	,279	81	,000
Ejecución	,330	81	,000
Funcionamiento	,391	81	,000

Fuente: Spss versión 26.

Interpretación: la tabla 2, se observa el resultado de las pruebas de normalidad, donde los datos para la variable indican que no provienen de una distribución normal. Para contrastar nuestra hipótesis emplearemos la prueba el coeficiente de correlación Spearman.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

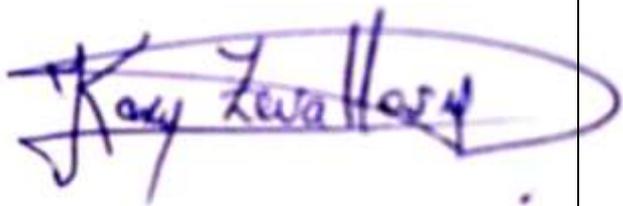
Yo, Dra. Zevallos Delgado Karen Del Pilar (0000-0003-2374-980X), docente de la Escuela de POSGRADO y Programa académico DE MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA de la Universidad César Vallejo Lima Norte, asesor (a) de la Tesis titulada:

“Gestión de la inversión pública y la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Huaraz, Ancash, 2021” del auto, Herbert Pablo Obregón Flor constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Asesor: Dra. Zevallos Delgado Karen Del Pilar (0000-0003-2374-980X)	
DNI	Firma
ORCID 0000-0003-2374-980X	

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo HERBERT PABLO OBREGON FLOR, identificado con DNI 31654910, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo con la tesis titulada: "Gestión de la inversión pública y calidad de los servicios público en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, 2021".

La Tesis es de mi autoría he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta o fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se derive sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima Norte, 01 de junio del 2021



Herbert Pablo Obregón Flor

DNI 31654910

Documento de autorización para ejecución del proyecto de investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Independencia, 26 de mayo del 2021.

CARTA N° 004- 2021-MDI-GSPyGA/SGGA/DNGS

Sr. Obregón Fior Hebert Pablo

ASUNTO : Respuesta a la solicitud de autorización para desarrollar trabajo de investigación

REFERENCIA : Expediente Administrativo N°57269-0

Me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo, para hacerle llegar la presente carta, en atención al documento en el que solicita la autorización para desarrollar el trabajo de investigación (tesis) denominado "Gestión de la inversión pública y condición de servicios públicos en el distrito de Independencia-Huaraz- Ancash", indicarle lo siguiente:

Luego de revisar la propuesta de Investigación a desarrollar por su persona en el tema denominado "**Gestión de la inversión pública y condición de servicios públicos en el distrito de Independencia- Huaraz- Ancash**", autorizo realizar el Anexo N°01: Autodiagnóstico en materia de calidad de bienes y servicios aprobado mediante RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA N°006-2019-PCM/SGP, para que su persona pueda desarrollar su proyecto de investigación.

Es cuanto hago llegar a su persona para su conocimiento y fines de requeridos.

Atentamente;



CC: el Archivo
GSPyGA/SGGA/DNGS



Base de datos del Pregunta (Variable 01 = Gestión de la inversión pública)
 aplicado a los trabajadores del Gobierno Local de Independencia.

Personas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1
2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2
4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
6	3	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2
7	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
8	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
9	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2
10	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1
11	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
12	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1
13	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
14	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2
15	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
16	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
17	3	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2
18	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
19	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
20	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2
21	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1
22	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
23	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1
24	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
25	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2
26	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
27	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
28	3	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2
29	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
30	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
31	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2
32	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1
33	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
34	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1
35	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
36	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2
37	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
38	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
39	3	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2
40	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
41	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
42	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2
43	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1
44	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
45	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1
46	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
47	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2
48	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
49	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
50	3	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2
51	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
52	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
53	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2
54	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1
55	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
56	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1
57	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
58	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2
59	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
60	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
61	3	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2
62	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
63	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
64	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2
65	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1
66	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
67	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1
68	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
69	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2
70	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
71	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
72	3	2	4	3	2	3	1	2	2	3	2
73	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
74	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
75	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2
76	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1
77	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
78	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
79	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1
80	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
81	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2

Base de datos del Pregunta (Variable 02 = Calidad de los servicios públicos) aplicado a los trabajadores del Gobierno Local de Independencia.

Persona	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
5	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
6	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
7	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
8	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2
10	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1
11	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
12	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
14	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
15	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
16	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
17	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
18	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
19	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2
21	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1
22	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
23	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
25	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
26	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
27	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
28	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
29	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
30	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2
32	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1
33	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
34	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
36	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
37	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
38	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
39	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
40	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
41	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2
43	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1
44	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
45	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
47	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
48	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
49	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
50	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
51	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
52	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2
54	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1
55	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
56	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
58	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
59	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
60	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
61	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
62	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
63	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2
65	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1
66	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
67	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
69	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
70	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
71	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
72	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
73	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
74	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2
76	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1
77	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
78	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2
80	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1
81	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3

Gráfico 1

Gráfico de barra del nivel de Calidad de servicios

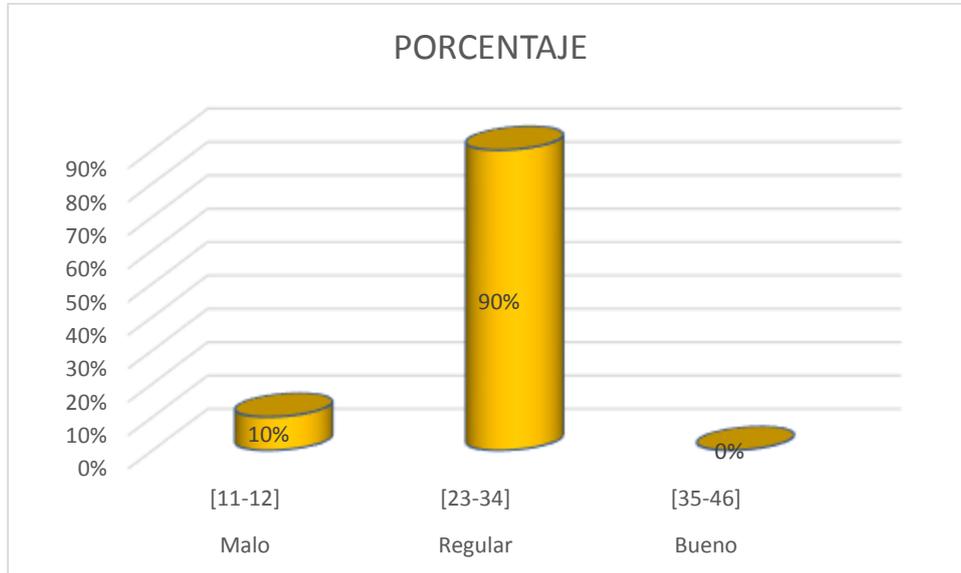


Gráfico 2

Gráfico de barra del nivel de la Gestión de Inversión Pública

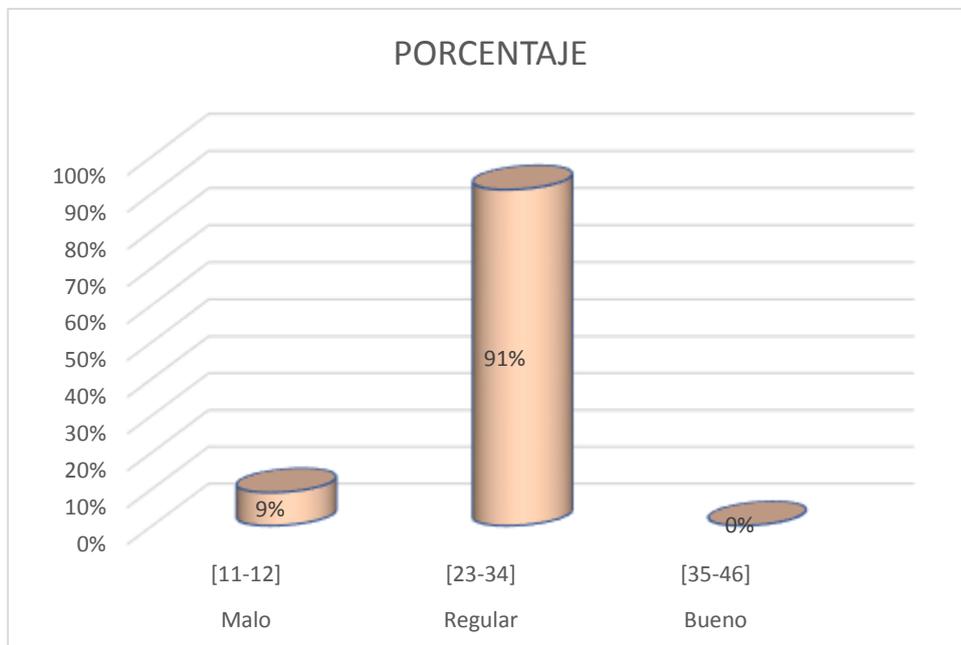


Gráfico 3

Gráfico de barra del nivel de la Planificación

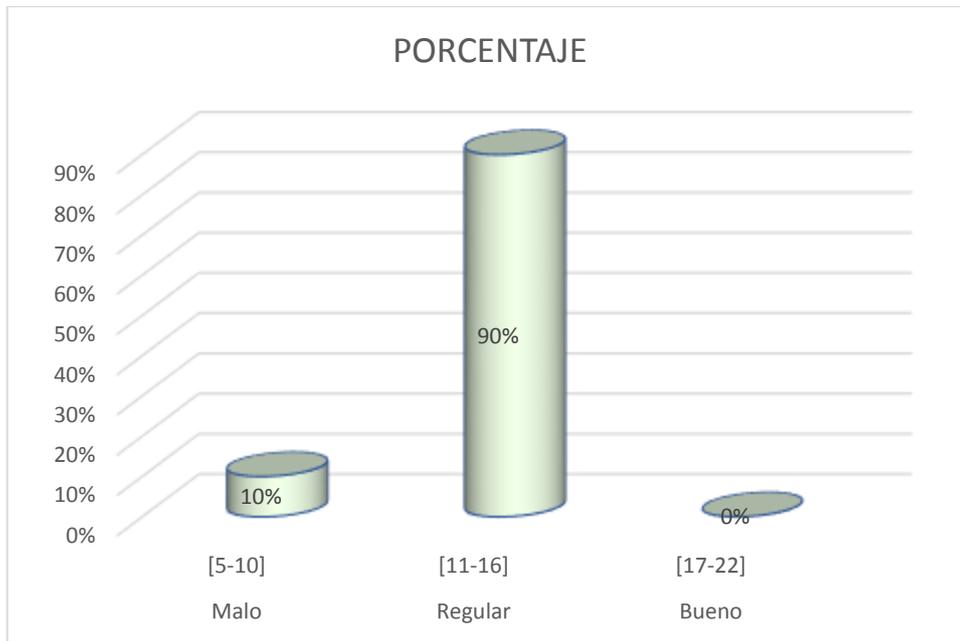


Gráfico 4

Gráfico de barra del nivel de la Planificación

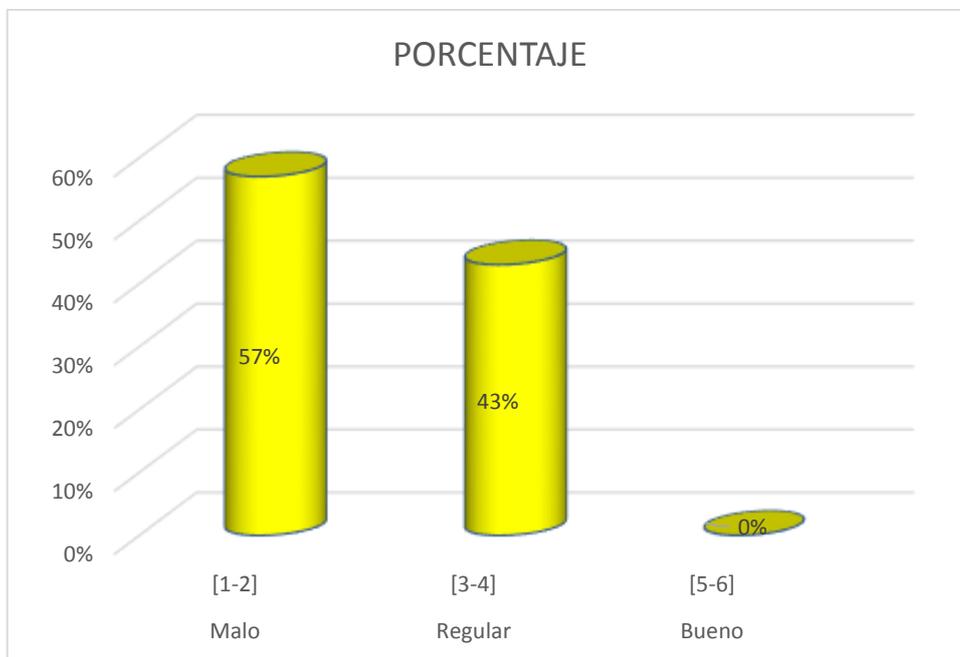


Gráfico 5.

Gráfico de barra del nivel de la Ejecución

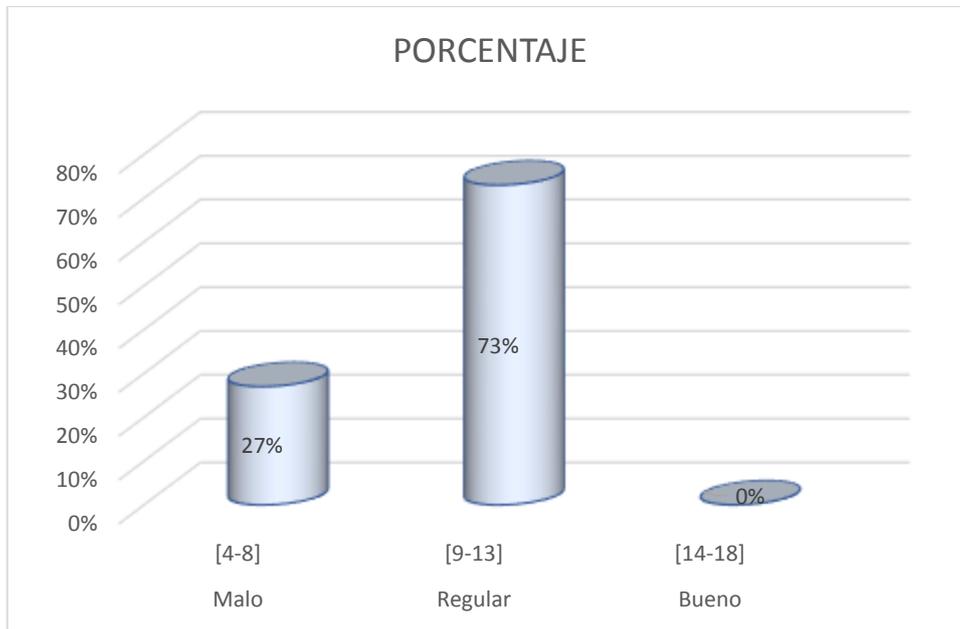


Gráfico 6.

Gráfico de barra del nivel del Funcionamiento

