

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Relación de la gestión pública y calidad de servicio
de los trabajadores del Archivo General de la Nación,
Dirección de Archivo Notarial, 2023**

Jean Pierre Jesus Basilio Bailetti

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Lima, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : John Jesus Granados De la Vega
Asesor de tesis
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 20 de Junio de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

“Relación De La Gestión Pública Y Calidad De Servicio de los Trabajadores del Archivo General De La Nación Dirección de Archivo Notarial, 2023”

Autor:

JEAN PIERRE JESUS BASILIO BAILETTI - EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº 15 de palabras excluidas (en caso de elegir “SI”): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)**

Asesor

Ma. John Jesús Granados de la Vega

0009-0005-7399-328X

Dedicatoria

A Dios, por guiar siempre mi camino y estar por encima de todo.

A mis padres, por su apoyo constante con respecto a mi desarrollo personal y formación profesional.

Agradecimientos

A la universidad por brindarme la oportunidad de forjarme como profesional y permitirme poder afrontar los desafíos de los tiempos actuales.

A mi tutor, por sus orientaciones y enseñanzas en pos de la culminación exitosa de mi tesis.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos.....	ii
Lista de Tablas	v
Lista de Figuras	vi
Resumen.....	vii
<i>Abstract</i>	viii
Introducción	ix
Capítulo I: Planteamiento Del Estudio.....	1
1.1. Delimitación de la Investigación	1
1.1.1. Espacial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.3. Formulación del Problema	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas Específicos	4
1.4. Objetivos de la Investigación	5
1.4.1. Objetivos Generales.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. Justificación de la Investigación.....	5
1.5.1. Justificación Teórica.....	5
1.5.2. Justificación Práctica	6
Capítulo II: Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes de Investigación	7
2.1.1. Artículos Científicos	7

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales	9
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1. Gestión Pública	13
2.2.2. Calidad de Servicio.....	21
2.3. Definición de Términos Básicos	27
Capítulo III: Hipótesis y Variables.....	30
3.1. Hipótesis	30
3.1. Hipótesis General	30
3.2. Hipótesis Específicas	30
3.2. Identificación de Variables.....	30
3.3. Operacionalización de Variables	30
Capítulo IV: Metodología	34
4.1. Enfoque de la investigación.....	34
4.2. Tipo de investigación.....	34
4.3. Nivel de investigación	35
4.4. Métodos de investigación	35
4.5. Diseño de investigación.....	36
4.6. Población y muestra	36
4.6.1. Población	36
4.6.2. Muestra	37
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos.....	38
Capítulo V: Resultados.....	39
5.1. Descripción del Trabajo de Campo	39
5.2. Presentación de Resultados	39

5.2.1. Variable gestión pública	39
5.2.2. Variable calidad de servicio.....	43
5.3. Contratación de Resultados.....	48
5.3.1. Prueba de normalidad.	48
5.3.1. Prueba de hipótesis	50
5.3.2. Verificación de la hipótesis específica 1.....	51
5.3.3. Verificación de hipótesis específica 2.	52
5.3.4. Verificación de la hipótesis específica 3.....	52
5.3.5. Verificación de la hipótesis específica 4.....	53
5.4. Discusión de resultados	54
Conclusiones	58
Recomendaciones.....	60
Referencias	62
Apéndice A.....	69
Apéndice B.....	71
Apéndice C.....	74
Apéndice D. Base de datos.....	77
Apéndice E. Ficha de validación de contenido por criterio de experto.....	78
Apéndice F. Ficha de validación de contenido por criterio de experto	79
Apéndice G. Ficha de validación de contenido por criterio de experto	80

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	31
Tabla 2 Resultado de la variable 1	39
Tabla 3 Resultado de la dimensión 1 - variable 1	40
Tabla 4 Resultado de la dimensión 2 - variable 1	41
Tabla 5 Resultado de la dimensión 3 - variable 1	42
Tabla 6 Resultado de la variable 2	43
Tabla 7 Resultado de la dimensión 1 - variable 2	44
Tabla 8 Resultado de la dimensión 2 - variable 2	45
Tabla 9 Resultado de la dimensión 3 - variable 2	46
Tabla 10 Resultado de la dimensión 4 - variable 2	47
Tabla 11 Resultados de la prueba de normalidad.....	49
Tabla 12 Resultados inferenciales – hipótesis general.....	51
Tabla 13 Resultados inferenciales – hipótesis específica 1.....	51
Tabla 14 Resultados inferenciales – hipótesis específica 2.....	52
Tabla 15 Resultados inferenciales – hipótesis específica 3.....	53
Tabla 16 Resultados inferenciales – hipótesis específica 4.....	53

Lista de Figuras

Figura 1 Resultado de la variable 1.....	40
Figura 2 Resultado de la dimensión 1 - variable 1.....	41
Figura 3 Resultado de la dimensión 2 - variable 1.....	42
Figura 4 Resultado de la dimensión 3 - variable 1.....	43
Figura 5 Resultado de la variable 2.....	44
Figura 6 Resultado de la dimensión 1 - variable 2.....	45
Figura 7 Resultado de la dimensión 2 - variable 2.....	46
Figura 8 Resultado de la dimensión 3 - variable 2.....	47
Figura 9 Resultado de la dimensión 4 - variable 2.....	48

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, para lo cual, la metodología se basó en una investigación con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un alcance descriptivo-correlacional, método científico (basado en etapas y elementos), con un diseño no experimental, con una población conformada por 420 miembros y una muestra de 60 trabajadores, cuya técnica para la recolección de datos es la encuesta y su correspondiente cuestionario como instrumento basada en la Escala de Likert, data que ordenada y tabulada para un posterior análisis estadístico haciendo uso del SPSS versión 26, encontrándose como resultados que el 55% de los participantes calificaron de bueno la gestión pública. El 60% sólo de regular la eficiencia del aparato institucional, el 68.3% también calificó de regular el servicio a la ciudadanía, otro 61.7% indicó que es sólo regular la descentralización en la atención, un 65% preciso que es bueno la calidad de servicio en el AGN-DAN, el 46.7% es de un nivel bueno la fiabilidad, un 48.4% sólo es regular el nivel de empatía, también el 46.7% sobre seguridad es de un nivel regular y el 48.3% es de un nivel bueno la satisfacción. Dado un valor rho 0.899 y p 0.000 se concluyó que existe relación positiva alta y significativa entre las variables estudiadas.

Palabras clave: Gestión, calidad, servicio, empatía, seguridad

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between public management and quality of service of workers in the General Archive of the Nation – Notarial Archive Directorate, for which the methodology was based on an investigation with a quantitative approach, type applied, with a descriptive- correlational scope, scientific method (based on stages and elements), with a non- experimental design, with a population made up of 420 members and a sample of 60 workers, whose technique for data collection is the survey and its corresponding questionnaire as an instrument based on the Likert Scale, data that was organized and tabulated for a subsequent statistical analysis using SPSS version 26, the result being that 55% of the participants rated public management as Good 60% only regulated the efficiency of the institutional apparatus, 68.3% also described regulating the service to citizens, another 61.7% indicated that it is only regulating the decentralization of care 65% stated that the quality of service is Good. In the AGN-DAN, 46.7% is of a Good level for reliability, 48.4% is only a fair level of empathy, also 46.7% for security is of a fair level and 48.3% is of Good level for satisfaction. Given a rho 0.899 and p 0.000, it was concluded that there is a high and significant positive relationship between the variables studied.

Keywords: Management, quality, service, empathy, security

Introducción

En la actualidad, debido a los nuevos cambios en materia administrativa, entre otros, existe una nueva forma de gestionar por el manejo de un gran número de datos, información y un gran volumen de documentos, por tanto, la demanda por trámites y obtener servicios es inmensa en las instituciones y organizaciones públicas.

La gestión pública principalmente hace referencia a la administración de los recursos económicos, pero también se centra en el manejo del capital humano, quienes tienen en sus manos atender las necesidades de los usuarios; siendo entonces ésta el pilar para buscar y lograr el fortalecimiento de la institución y organización. En tal sentido, viene a ser la actividad práctica por el manejo de recursos tanto de naturaleza económica y humanos para obtener un buen desarrollo y funcionamiento organizacional y/o institucional.

Por otro lado, la calidad de servicio viene a ser la disposición que posee un individuo dentro de sus funciones para brindar atención en su materia, por lo que, dentro de un ente público se persigue satisfacer las necesidades de los usuarios; ante ello, la formación de los servidores (capacitación, entre otros) configura un factor importante para potenciar sus habilidades. Ante tales premisas, la calidad del servicio que se brinde será percibido y calificado por ciudadanos, pues, actualmente, las instituciones se desarrollan en un entorno competitivo, lo que debe primar una buena calidad de servicio en la atención a los usuarios.

Teniendo la gestión pública en el Perú muchas debilidades y deficiencias por diversos motivos, lo que no permite brindar un buen servicio por la falta de compromiso de los servidores con la institución, falta de empatía, etc. Ello conlleva a realizar la presente investigación, con el propósito de que ella constituya un aporte con los resultados reales e información actualizada, permitiendo su aplicación en la institución materia de estudio entre otros, para lograr la mejora de sus actividades en cuanto a gestión y atención a los usuarios.

Bajo esta perspectiva, el informe de investigación se estructura en capítulos: El primero expone problemática, plantea la formulación del problema y los objetivos, la justificación de la investigación y las limitaciones. En tanto que, el segundo hace referencia a los antecedentes (estudios previos), tanto nacional e internacional, las bases teóricas y la definición de términos básicos. El tercero, expone las hipótesis y la operacionalización de las variables.

El cuarto capítulo, sobre la metodología, describe el enfoque del estudio, el tipo y alcance de la investigación, el diseño de la misma, asimismo, se detalla la población y la muestra, el instrumento utilizado para recolectar datos (cuestionario), así como el tratamiento y análisis estadístico de la información. En el quinto capítulo se muestra los resultados estadísticos, basado en cuadros y gráficos, la contrastación de hipótesis utilizando el programa estadístico SPSS y la discusión de dichos hallazgos. Finalmente, cada uno de estos capítulos se complementa con las conclusiones, recomendaciones, fuentes bibliográficas y los apéndices respectivos.

Capítulo I: Planteamiento Del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Espacial.

Se desarrollará en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, Lima.

1.1.2. Temporal.

Comprenderá un promedio de diez meses, entre marzo a diciembre del año 2023.

1.1.3. Conceptual.

Gestión pública: Consiste en la implementación de políticas públicas, asignando personas y recursos financieros a través de programas y organizaciones, con el fin de agregar valor a la sociedad, con el cumplimiento de los marcos normativos y jurídicos de la nación. (Waissbluth, 2021, p. 75)

Calidad de servicio: Es ofrecer al usuario un mayor valor al esperado en cumplimiento de sus funciones, con el fin de que la organización obtenga mayores ingresos y menores costos. (Mateos, 2019, p. 45)

Gestión: Es una herramienta fundamental para dirigir y administrar a través de varios procedimientos para el logro de un determinado fin o propósito. (Peña et al, 2022, p.123)

Función pública: Es cualquier actividad de forma permanente o temporal que puede ser honoraria o remunerado, ejecutada por un individuo a nombre de un determinado ente de la administración pública. (Chavarría et al., 2020, p. 10)

Archivo: Es el conjunto de documentos impresos que posee una institución. Por tanto, el patrimonio documental de la nación como el conjunto de documentos administrativos principalmente, en cumplimiento de las actividades de las actividades de las entidades con función pública. (Rayme, 2020, p.1).

1.2. Planteamiento del Problema

La administración dentro de las instituciones gubernamentales ha cobrado mayor importancia, debido a un mayor manejo de información, manipulación de un gran volumen de bienes y prestación de servicios. Sin embargo, persisten problemas en la gestión pública, derivados de los formalismos jurídicos y los tecnicismos administrativos en la actuación del Estado. A esto se suma una gran conflictividad social, que genera numerosos y serios cuestionamientos institucionales, además de la insuficiente experiencia de los funcionarios. Estos factores han debilitado la confianza ciudadana en las instituciones gubernamentales.

El Archivo General de la Nación, como entidad rectora del sistema archivístico en el Perú, desempeña un rol crucial en la conservación, organización y acceso a los documentos públicos y privados de valor histórico, legal y administrativo. En particular, la Dirección de Archivo Notarial, una de sus dependencias, gestiona los archivos notariales, una fuente vital para mantener la seguridad jurídica y la transparencia en las transacciones legales. Sin embargo, enfrenta diversos retos relacionados con la gestión documental y la calidad del servicio que ofrece.

Entre las principales problemáticas se encuentra la insuficiencia de recursos humanos y materiales, lo que dificulta la consecución de sus objetivos estratégicos. Además, la falta de capacitación específica para el personal administrativo limita la eficiencia en el manejo y preservación de los documentos, afectando directamente la experiencia de los usuarios.

En un contexto más amplio, la gestión pública enfrenta múltiples desafíos relacionados con la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. La calidad de servicio, entendida como la capacidad de satisfacer las expectativas de los usuarios mediante servicios eficaces, eficientes y accesibles, se ha convertido en un eje central en las agendas de modernización del Estado. Sin embargo, según en muchos casos la gestión pública no logra cumplir con los

estándares establecidos, lo que incrementa la insatisfacción ciudadana y debilitando la confianza en las instituciones gubernamentales (Osborne y Gaebler 1992).

Otra de las principales problemáticas en las instituciones públicas es la burocracia excesiva y la rigidez administrativa, que dificultan la implementación de políticas orientadas al ciudadano. Según Steiner (2005), los sistemas de gestión pública en América Latina son ineficientes debido a la falta de coordinación entre las entidades estatales y la ausencia de un enfoque en resultados. Esto se traduce en servicios deficientes en áreas clave como salud, educación, seguridad y justicia, afectando la calidad de vida de las personas más vulnerables.

La problemática del Estado en cuanto a la gestión pública se produce debido a una labor más intuitiva que técnica, lo que no permite contar con un Estado moderno que sienta una institucionalidad sólida, eficaz, eficiente, entre otros, para un futuro prometedor. También, se evidencia la falta de técnicas en gestión financiera (Saravia, 2018, p. 148).

La falta de indicadores claros y objetivos para medir la calidad del servicio público limita la facultad de los gobiernos para detectar aspectos a mejorar y diseñar estrategias eficientes. Según el Banco Mundial (2020), esta carencia dificulta el diseño de políticas basadas en evidencia, perpetuando prácticas ineficientes y costosas. En el Perú, estas deficiencias se reflejan en el acceso desigual a servicios básicos, especialmente en zonas rurales, donde la falta de infraestructura y recursos humanos capacitados limita la capacidad del Estado para atender las necesidades de la población.

Según Jenniffer Garboza del INEI (2022), en el Perú, existe una baja valoración de la población a la gestión del gobierno en cuanto a su capacidad, eficacia y acción de la administración pública; así, entre octubre 2021 y marzo 2022, el 69.4% de la población opinó que la gestión del gobierno central es mala o muy mala, pero también un 81.5% calificó de mala y muy mala la gestión de los gobiernos regionales, mientras que un 73.5% valoraron de mala y muy mala la gestión de la administración local.

Aguilar Villanueva (2006) subraya que la modernización de la gestión pública requiere no solo reformas estructurales, sino también un cambio cultural en el sector público. Esto implica priorizar la formación continua del personal y adoptar herramientas tecnológicas que faciliten la toma de decisiones y la atención al ciudadano. Estas medidas son particularmente relevantes para el Archivo General de la Nación, que enfrenta la tarea de garantizar la calidad de sus servicios y consolidar su rol como garante de la memoria histórica y la transparencia documental.

Por todo ello, el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial enfrenta problemáticas estructurales y de recursos que afectan su capacidad para brindar servicios de calidad. Estas deficiencias reflejan retos más amplios en la gestión pública del Perú, donde la burocracia, la falta de capacitación y la corrupción limitan el desarrollo de políticas orientadas al ciudadano. Por tanto, resulta fundamental analizar estas debilidades y proponer soluciones integrales que impulsen la administración pública eficiente y enfocada en el servicio a la ciudadanía

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Existe relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023?

1.3.2. Problemas Específicos.

Basado en las dimensiones propuestas por Alarcón et al. (2020) y Terán et al. (2021), se plantea los siguientes problemas específicos:

- ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la fiabilidad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023?
- ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la empatía de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023?

- ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la seguridad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023?
- ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la satisfacción de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivos Generales.

Determinar la relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la relación entre la gestión pública y la fiabilidad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023.
- Determinar la relación entre la gestión pública y la empatía de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023.
- Determinar la relación entre la gestión pública y la seguridad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023.
- Determinar la relación entre la gestión pública y la satisfacción de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

A través de la presente se quiere aportar con información y conocimientos actualizados a las ya existentes, basado en indagación científica en materia de administración y atención óptima al usuario en instituciones públicas, para dar sustento crítico a los planteamientos que se realicen

En tal sentido, el trabajo se enmarcará en conceptos, categorías, teorías, modelos y paradigmas, entre otros, sobre las variables, como la función de los servidores públicos, instrumento de gestión pública, información sistémica que se brinda, atención a los interesados ávidos por data general o específica, desarrollo en materia de administración pública, uso de nuevas tecnologías digitales para documentación; además del requerimiento de los usuarios, buena disposición de servicio, percepción de los requirentes, medición de la calidad de atención y el modelo SERVQUAL.

1.5.2. Justificación Práctica.

Es implementada, a causa del menester de perfeccionar la atención al usuario mediante el entrenamiento y motivación de los administrativos, contemplando una administración pública óptima, para lo cual previamente se describe y analiza la problemática para buscar y/o plantear alguna(s) alternativa(s) de solución.

Por tanto, la presente pretende aportar desde el punto de vista práctico, con el planteamiento de ciertas sugerencias y/o recomendaciones, basado en los resultados obtenidos ante las deficiencias en la administración en lo público y la calidad del servicio documentario para el usuario. En suma, la información que en ella se plasme, podría usarse ya en la institución materia de estudio o en cualquier otra, tomando las medidas necesarias o planteándose ciertas estrategias para la optimización de la diligencia pública y la debida atención a los usuarios.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

Capcha, Flores, Flores, y Ubillús (2022), desarrollaron el artículo con título: Efectividad de la gestión pública y calidad de servicio de programas preventivos de salud bucal; habiendo sido su propósito determinar la relación gestión pública vs calidad de servicio de programas preventivos de salud bucal; basado en un enfoque cuantitativo; descriptivo; básico y correlacional; se utilizó el instrumento de observación documental; teniendo como población 4731 artículos y como muestra 355 artículos; obteniendo como principal resultado que ciertos programas han optado por un enfoque multidisciplinario para proveer apoyo y educación. Se concluyó que dichos programas deberían ser tomados en cuenta en la planificación del gobierno público de forma precisa para salvaguardar que la ciudadanía cuente con una atención mejorada.

Jáuregui, Napaico, Napaico, y Vicuña (2022), desarrollaron el artículo con título: Una observación a la calidad del servicio partiendo de la evolución de la gestión pública; cuyo objetivo fue contemplar a modo de reflexión las experiencias ejecutadas en el ámbito público acerca de la revaloración de la administración en lo público y lo distintivo del servicio; siguiendo una metodología con enfoque mixto; descriptivo; básico y no experimental; se utilizó el instrumento de observación; teniendo como población 29 artículos y como muestra 14 artículos; obteniendo como principal resultado que la gestión de naturaleza pública peruana presenta ciertos problemas, como bajos niveles de entrenamiento profesional y el bajo interés por solucionar la burocratización. Concluyéndose que basado en las reformas de gestión pública, la calidad de servicio se contempla en la complacencia de los usuarios por el cumplimiento de su labor para brindar tal servicio.

Pedraza, Lavín, y Bernal (2014), desarrollaron el artículo con título: Evaluar la calidad de atención en la administración pública mexicana en el ámbito de la salud; cuyo fin fue evaluar la diligencia pública y la cualidad de atención en el Estado de México; cuya metodología se basa en una perspectiva cuantitativa, básica, descriptivo y no experimental; se empleó el instrumento del cuestionario; teniendo como población 6 unidades hospitalarias y como muestra 349 participantes voluntarios; obteniendo como principal resultado que generalmente, el nivel de calidad arrojó una media de 3,5 puntuándose como un regular servicio. El 52,7% de los participantes, refirieron que si tuvieron la ocasión de escoger dónde atenderse. Se concluyó que la cualidad de atención se constituye en un importante indicador en la estimación del rendimiento de gobierno público.

Vásquez (2014), desarrolló el artículo con título Modelos de calidad en la Gestión Pública; cuyo objetivo fue reconocer los departamentos de mejora y contemplar las buenas prácticas en la búsqueda de la calidad; cuyas variables estudiadas fueron gestión pública y calidad de servicios; con una metodología de naturaleza básica, cualitativa, descriptiva, no experimental; se utilizó el instrumento de revisión literaria de artículos; teniendo como población artículos diversos; y como muestra aquellos artículos que han ganado premios o que hacen referencia a premios; como resultado se encontró que la mejora pública en gestión a través de diversos modelos contribuye a una óptima atención; concluyéndose que los modelos EFQM, CAF, EVAM, FUNDIBEQ de gestión pública y Calidad, tienen como principio que la calidad es examinada integralmente, considerando diversos factores.

Vera, Flores, y Sierra (2022), desarrollaron el artículo que fue titulado: El gerenciamiento público y el atributo de atención en la UTEA - Universidad Tecnológica de los Andes, 2022; con el propósito de poder determinar cómo es que la organización pública impacta en la particularidad de atención; cuyas variables estudiadas fueron gestión pública y calidad de servicios; basado en una metodología cuantitativa, descriptivo-correlacional, básica,

no experimental; se utilizó el instrumento del cuestionario; teniendo una población de 450 alumnos de varias facultades y como muestra 208 alumnos; obteniendo como principal resultado que el 46.2% señala que el proceso público tiene un nivel medio, el 49% señaló que el atributo de atención tiene un nivel bajo. Se concluyó que el establecimiento de un sistema de gestión pública es una toma decisoría de un ente que puede contribuir a la mejora del rendimiento, brindando un pilar sólido para dicho plan de buena atención.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

2.1.2.1. Tesis Nacionales.

De la Cruz (2021), desarrolló la investigación con título: Mejoramiento de la administración de naturaleza pública y la calidad de atención en una Universidad pública de Huancavelica - 2021; cuya finalidad fue establecer la relación entre la mejora de la administración pública con la calidad de atención; cuyo diseño método- lógico se basó en una investigación básica, enfoque cuantitativo, descriptivo- correlacional, no experimental de corte transversal; se utilizó el instrumento del cuestionario; teniendo como población 925 estudiantes (pregrado y posgrado) y como muestra 361 de ellos; se encontró como resultado que se encuentra una relación fuerte de 0.936 entre las variables; por otro parte, la primera detalla los grados de variación de la segunda que es de 87.68%. Se concluyó que existe relación directa y significativa entre lo nuevo de la dirección pública y atributo de atención al usuario en la Universidad pública.

Calderón (2021), desarrollo la tesis con título: Regencia pública y la excelencia de atención en la municipalidad provincial - región Ica, 2022; cuya finalidad fue la de establecer el grado de relación entre la gerencia pública con la cualidad de atención en una Municipalidad Provincial de Ica; basado en una metodología con un enfoque cuantitativo, descriptivo- correlacional, básica, no experimental; se usó como instrumento el cuestionario; los usuarios constituyen la población, en tanto que la muestra es de 384; se halló como resultado, que el

76.8% evidenció niveles bajos en lo administrativo y excelencia de atención; también, el $r = 0.893$ y $p = 0.000$, se enfatiza una correlación positiva fuerte, además de significativa entre las variables. Habiendo concluido que un mejor manejo público conlleva a una mejora de la cualidad de atención al usuario.

Ramos, (2021), desarrolló la tesis titulada: Diligencia administrativa y competitividad de los servidores públicos de la Municipalidad de Carmen alto-Ayacucho; cuya finalidad fue establecer el impacto del trabajo administrativo en el atributo de atención de los servidores públicos; con variables gobernabilidad pública y cualidad de atención; contando con una metodología básica, descriptivo-correlacional, cuantitativo, no experimental; se utilizó el instrumento del cuestionario; teniendo como muestra a 65 servidores públicos; obteniendo como resultado que el 46% señalaron que siempre existe planificación en la gestión administrativa, el 37% a menudo dirección y el 12% rara vez dirección y control; en cuanto a calidad de servicio, el 47% señaló que siempre existe fiabilidad y el 36% que siempre existe flexibilidad. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables materia de indagación.

Vásquez, (2021), desarrollo la tesis con título: La gobernabilidad electrónica y la particularidad de atención al usuario en la oficina regional Indecopi- Lambayeque; cuyo propósito fue identificar la relación entre la gestión pública electrónica y la calidad de servicio; cuyas variables determinan la relación; con una metodología tipo básica, descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, no experimental; se utilizó el instrumento del cuestionario; teniendo como población 29 colaboradores y como muestra la misma cantidad; obteniendo entre los resultados un $\rho = 0.896$ y un nivel de significancia $= 0.000 < 0.05$; asimismo, el 48% señaló que el manejo de la información es regular; otro 48% señaló que la fiabilidad de la gestión es regular. Se concluyó con la evidencia de una correlación positiva fuerte y significativa entre nuestras variables.

(Paredes, 2020), desarrolló la investigación con título: Manejo público de naturaleza administrativa y cualificación de atención que ofrecen las instituciones públicas de Educación Superior; cuyo propósito fue establecer el impacto de la gestión pública administrativa en la calidad de servicio; cuya metodología se basó en una investigación básica, enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental; siendo el instrumento la revisión bibliográfica; con una población 16,527 personas vinculadas a actividades administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y como muestra 640 personas, entre docentes y estudiantes; obteniéndose como resultado que la administración pública guarda una relación directa positiva fuerte y significativa con la satisfacción del servicio, de acuerdo al rho de Spearman: 0,898. Se concluyó que con una gestión administrativa óptima se mejorará particularmente la atención al usuario.

2.1.2.2. Tesis Internacionales.

Mejía (2023), desarrollo la tesis titulado: Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua, 2019-2023; siendo su objeto el establecimiento de la relación entre la administración pública y la aptitud de atención; con una metodología basada en una investigación básica, enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, diseño no experimental; se usó como instrumento el cuestionario, teniendo como muestra de 377 habitantes; entre los resultados se encontró que el 67% señaló que es muy bueno el servicio, un 88% que se llevan a cabo ciertas estrategias para dicha mejora, el 67% refieren que son necesarias las capacitaciones, el 67% cree que se relacionan entre sí. Se concluyó que existe un nivel de relación moderado en cuanto a las variables estudiadas, dado que son procesos relevantes que configuran una buena percepción y satisfacción del cliente.

Morales (2011), desarrollo la tesis titulado: La calidad de la atención pública con reformas administrativas públicas en Chile; habiendo sido su finalidad establecer los impactos provocados por las reformas basadas en la nueva gobernabilidad y capacidad del Estado, el

control burocrático de la política y la calidad identificada en los entes gubernamentales; cuyas variables estudiadas fueron gestión pública y calidad de servicios; metodología basada en una investigación básica, enfoque cualitativo; correlacional, no experimental; se usó como instrumento la revisión bibliográfica; teniendo como población los artículos acerca de las reformas y como muestra artículos sobre el impacto de las mismas; obteniéndose entre los resultados un gasto público del 23% y un desempeño relativamente estable. Se concluyó con la valoración de los efectos producidos por la reforma de la gestión pública basado en el nuevo institucionalismo económico, entre otros.

Cornejo (2019), desarrollo la tesis con título: Perfeccionamiento de la calidad en la Gestión Pública, considerando el impacto de los Gobiernos Municipales; cuyo propósito consiste en el análisis de la administración de la calidad, contando con la normativa y los factores de influencia en la calidad de la administración pública; cuyas variables estudiadas fueron gestión pública y calidad de servicios; basado en una metodología cuantitativa, descriptiva, básica, no experimental; se utilizó el instrumento del cuestionario; con una muestra de 367 trabajadores administrativos; encontrándose como resultado que el desafío de prestar servicios óptimos y con calidad en todos los niveles involucra un proceso de renovación de la administración y la corrección de desvíos que entorpecen un manejo óptimo. Se concluyó que la calidad en la gestión dinámica en los diferentes niveles de jerarquía de los entes públicos es de mucha importancia, dado que contribuye directamente en la mejora de la atención a los usuarios.

Montúfar (2014), desarrollo la tesis bajo el título: Mejoría de la calidad en la administración pública en materia de servicios de emergencia de los hospitales Baca Ortiz, Pablo Arturo Suárez y Eugenio Espejo de Quito; cuya finalidad fue establecer cómo las políticas de calidad de los servicios de salud pueden mostrar mejora de la percepción de los ciudadanos; cuyas variable materia de estudio fue la calidad de los servicios en la performance

pública; basado en una metodología explicativa, enfoque cuantitativo, no experimental; se empleó la entrevista; teniendo como población a las autoridades, personal de la salud, pacientes y familiares, y como muestra a 365 de ellas; se encontró como resultado la poca información como problema central en el servicio, además se identificó en el servicio de emergencia una comunicación pasiva, sumado al crecimiento de la demanda sobrepasando la capacidad. Se pudo concluir que las pocas políticas que apuntan a la mejora de la calidad de los servicios de salud, escasamente se interesan en la percepción de los ciudadanos en los hospitales.

Álvarez (2021), desarrollo la tesis: Nueva Gestión Pública en Ecuador enfocada en la Calidad de Atención Externa del cliente, en el Servicio de Entrenamiento Profesional en el Distrito Metropolitano de Quito, 2010-2014 y 2015-2019; cuyo propósito fue establecer el impacto de la NGP en la calidad de atención al cliente externo en el SECAP; siendo las variables consideradas gestión pública y calidad de servicios; basado en una metodología observacional, de enfoque mixto, descriptivo- relacional, no experimental; usándose la encuesta y el *focus group*; teniendo como población 7,864 estudiantes y como muestra 366 participantes; se encontró como resultado que el 100% de los encuestados demandan cursos de la SECAP entre los 30 a 39 años, el 44.53% de los individuos se enteró de los cursos a través de Internet. Concluyéndose que la Nueva Gestión Pública impacta en la Calidad Atencional del Cliente Externo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Pública.

2.2.1.1. Concepto.

La búsqueda de un Estado más moderno, ha hecho necesario gestionar y administrar de una mejor manera con el fin de ofrecer soluciones a los problemas que le atañe a través de la preparación de los servidores públicos, con la creación de entes específicos para la atención de

ciertas demandas sociales. En tal sentido, la evolución y desarrollo de la gestión pública ha pasado de las consideraciones políticas ha pasado a ser un aspecto más técnico.

Según Andía (2017), citado por Valencia (2022), se entiende por gestión pública “al grupo de actividades a través de los que las entidades públicas procuran alcanzar sus objetivos, fines y metas, previamente configuradas en las acciones de gobierno fijadas por el ejecutivo” (p. 100). Por tanto, para el logro del fin público, el Estado, a través de la gestión pública, debe usar cualquiera de los medios técnicos, articulando los mecanismos para distribuir y asignar los recursos económicos, la coordinación y el estímulo, para el logro conjunto de los objetivos.

Considerando que para algunos autores hablar de gestión pública es lo mismo que hablar de administración pública, se señala que consiste en “el conjunto de los diversos servicios públicos con el fin de concurrir a la ejecución del pensamiento del Estado y a la aplicación de las leyes que son de interés general” (De Armas et al., 2016, p. 32).

Asimismo, este autor los define como el deber que tiene un administrador sobre las funciones ejecutivas del Estado, que tiene que ver con el ejercicio de todos los deberes y poderes del Estado, ya sea en cuanto a lo local y general.

Según Waissbluth y Medrano (2021) gestión pública “consiste en la implementación de políticas públicas, asignando recursos financieros y personas a través de programas y organizaciones, con el fin de agregar valor a la ciudadanía, a la vez cumpliendo con los marcos normativos y jurídicos de la nación” (p. 25). Dicho esto, el gerente que tiene que ver con la gestión pública cumple con su función de acuerdo a lo que la ley le permite de forma expresa.

La gestión pública es asociada con la mejora de las herramientas de dirección pública y gerenciamiento estatal; en su configuración participan diversos factores dentro del marco de la diversificación y consolidación de los roles del gobierno con sus ciudadanos. Así, la gestión pública se constituye en una disciplina que tiene que ver con la administración del bien estatal para cumplir con sus propósitos.

2.2.1.2. Modernización de la gestión pública.

Según Delgado (2022), la modernización de la gestión pública se entiende como “Política de Estado que conforma a todos los entes que lo constituyen, comprometiendo de esta forma a los gobiernos descentralizados, organismos autónomos, sociedad civil e instituciones políticas” (p. 3). Esta en las entidades como los gobiernos locales se proyecta de forma significativa hacia el logro de niveles de eficiencia en cuanto a la transparencia, atención de calidad hacia la sociedad.

La modernización del Estado, actualmente, necesita de programas de reforma en cuanto a trabajo estratégico público; así, la búsqueda de modernidad del Estado implica la puesta en marcha de un conjunto de acciones públicas para el establecimiento transparente de la administración pública. Siendo las actividades gubernamentales las que permiten gestionar diversos recursos para llevar a cabo proyectos de naturaleza social; es decir, atender a la población con responsabilidad.

Entonces, según Blas, Uribe, Cacho, y Valqui (2022) la modernidad de la gestión pública “consiste en el conjunto de acciones políticas, adoptando técnicas, herramientas y mecanismos para mejorar la actuación del Estado frente a las necesidades que requiere la sociedad” (p. 291). Para el logro de la modernización, el Estado tendría que vencer una serie de obstáculos, como, por ejemplo, logrando la estabilización de la economía, la reducción del gasto público, entre otros.

Políticas públicas que permitirán dar un paso hacia la modernización, reduciendo de este modo las brechas con los países desarrollados; entonces, las políticas bien planificadas y estructuradas conllevará a la configuración de un Estado eficaz y eficiente. De este modo, se logrará tener un Estado moderno que englobe una mayor participación ciudadana y, un control y manejo de los recursos públicos.

Barragán (2022) señala que la capacidad de reinversión de la gestión pública “son las acciones prácticas que se dan en la administración pública para lograr y/o mejorar la gestión pública tradicional, entonces, la modernización se logrará en la medida que se den innovaciones en las actividades regulares” (p. 115).

Entonces se logrará la modernidad a través de una gestión efectiva y eficaz, consiguiendo la estabilidad económica, el equilibrio de los poderes del Estado, la reducción de costos, el buen uso de los recursos, entre otros.

2.2.1.3. Rol de la gestión pública.

De acuerdo con Sosa y Rey (2019), el Estado dirige la gestión pública, asumiendo un rol social basado en transparencia, compromiso y eficacia. Por consiguiente, “El Estado es garante de las libertades y necesidades de los pobladores y cumplimiento de las normas, para de este modo pueda ser posible la procura del bien común y la justicia social” (p. 90).

En ese sentido, los mismos autores mencionan diversos objetivos de la administración pública, entre ellos: preservar el patrimonio del Estado, cuidar los bienes públicos, gestionar y organizar el interés colectivo, así como asegurar que se cumplan los procedimientos, etapas y previsiones en asuntos del ámbito público.

Merchán, Pinargote, y Acebo (2022) dicen que el rol del Estado “consiste en el desarrollo del mercado para lograr el bienestar del ciudadano como ente productor de servicios a través de una combinación de factores de producción generando valor agregado para obtener resultados que sean medibles” (p. 20). Por ello, la NGP se distancia del modelo burocrático y tecnocrático de la GP, superando la lógica reducida del capital.

En este ítem, finalmente se puede señalar a Merchán, Pinargote, y Acebo (2022) quienes señalan que “la función del estado con respecto a la gestión pública consiste en coordinar todas las asociaciones productivas, empresariales, civiles y culturales, con un fin común, el cual es el bienestar colectivo” (p. 767). Ese bienestar se alcanza mediante los mecanismos políticos

indispensables, ya que la gestión pública es el núcleo que impulsa un mayor compromiso de los servidores de las organizaciones del gobierno.

Según Waissbluth (2021) se considera como función de la administración pública “el ofrecimiento de un gobierno al servicio de la población como aporte muy importante en favor de las sociedades contando con las instituciones públicas capaces de atender las demandas y requerimientos de la población” (p. 27). Por lo tanto, es responsabilidad del Estado diseñar programas y políticas para ejecutar proyector a corto plazo que solucionen las problemáticas más apremiantes.

2.2.1.4. Enfoques de la gestión pública.

Se conocen diversos enfoques que se han desarrollado en Latinoamérica, de los cuales, algunos tuvieron una influencia en el gobierno peruano, entre ellos se mencionan: la gestión en base resultados, la gestión considerando los procesos, entre otros. Enfoques cuyo propósito es la de dar a la ciudadanía un servicio con valor y buscando la mejora de las acciones para lograr satisfacer a los pobladores.

Según Folleco y Legarda (2020) la administración pública ha “pasado por una serie de consideraciones, pasando de la planificación del desarrollo, gobernanza y gobernabilidad, insolvencia del Estado ante la crisis social y económica, a la manifestación de la población de una forma coordinada, la diafanidad, el alcance a la información, etcétera.” (p. 93).

Por otro lado, Morveli (2021) señala que existen varias perspectivas de gestión pública que se dieron en Latinoamérica, de los cuales, algunas tuvieron una influencia en el gobierno peruano; entre ellos se menciona la gestión en base a resultados (cuyo propósito de selección una solución evaluando la acción administrativa para el fortalecimiento del rendimiento institucional), la administración por objetivos (basada en la dirección por objetivos, donde se empodera a los subordinados por los líderes, valorando la labor cotidiana), la administración basada en procesos (acciones varias conectadas para transformar data (información) en

resultados con valor agregado), la administración de la calidad y la administración de carácter estratégico.

Asimismo, de acuerdo a Solórzano y Vegas (2022) los principios modernos de una administración de carácter público fortalecen el proceso de gobierno institucional, transformándola en un entorno inteligente para la construcción y debate de políticas singulares que conduzcan al desarrollo. Entonces, un gobierno eficaz, eficiente e inteligente con la adopción de herramientas y tecnologías innovadoras en sus principales actividades (servicios, procesos y producto) se lograría un mejor trabajo por la sociedad de una manera visible, viable y comprometido con la gestión.

La gestión pública cuenta hoy en día, con un perfil técnico, moderno y profesional, donde el gerente tiene el protagonismo, instalándose en ella un gobierno digital para conducir de una manera diferente y nueva la administración pública, además de impulsar cambios propios en los diversos aspectos de la administración pública, relacionado con la estructura interna y la dirección hacia una gestión diáfana.

2.2.1.5. Principios de la gestión pública.

La administración pública se entiende como un sistema que integra ideas, principios, herramientas y tecnologías que respaldan y ejecutan las decisiones gubernamentales. En este marco, actúa mediante un proceso ordenado y continuo para brindar atención pública, generando condiciones favorables para el desarrollo del Perú de forma cohesionada y equilibrada.

Así, para Saravia, Ascencios, García, Ponce, y Cuya, (2021) entre los principios de la gestión pública se puede describir:

- Principio de la legalidad (servidores civiles y otros, sometidos a normas de ordenamiento), principio de servicio a la sociedad (las personas y la sociedad están se encuentran inmersos en los servicios que brinda la acción gubernamental),

- Principio de equidad e inclusión (el ejercicio de los derechos y deberes es establecido por el Estado promoviendo la inclusiva social y el fomento de la igualdad),
- Principio de transparencia y participación (derecho a observar y cooperar en la gestión del poder originario – ejecutivo),
- Principio de competencia (el Estado ejerce competencias compartidas y exclusivas de un modo articulado y complementario),
- Principio de integración-organización-cooperación (en lo intergubernamental cooperación y coordinación de un modo constante). (p. 13).

El ámbito estatal experimenta transformaciones constantes, impulsadas por dinámicas de gestión que buscan orientar al gobierno hacia una mayor eficiencia y ahorro, ofreciendo servicios de calidad y programas más efectivos. Estas acciones se desarrollan dentro de un entorno político que promueve la transparencia y la rendición de cuentas. En esa línea, Valencia (2022) sostiene que “los principios a ser desarrollados son aquellos que estructuran el *management público* a través del conjunto de iniciativas con el fin de ser aplicado a todo de entes del sector público.” (p. 102).

Sánchez y Mantuano (2023) indican que “la transparencia es un principio de la gestión pública en una gobernanza, la cual, se entiende como una oportunidad para lograr la confianza de la población; así, la reutilización y la transparencia de la información consisten en elementos esenciales para una administración pública” (p. 54). Otros principios incluyen la puesta en marcha de acciones y la estructura social de las actividades gubernamentales. Estos tres principios son fundamentales en la administración pública, y enmarcan la nueva gestión pública.

2.2.1.6. Dimensiones de gestión pública.

Según Sánchez y Sánchez (2016) constituyen dimensiones de la gestión pública: la eficiencia en el uso de recursos, la atención a la población y la dispersión. Siendo la mejor atención a la ciudadanía la mayor generación de valor público por parte del Estado, haciendo un uso racional de los recursos, buscando otorgar a la ciudadanía lo más necesario, con un adecuado estándar de calidad, con el menor costo posible y con las cantidades óptimas para maximizar el bienestar social.

Por otro lado, el servicio a la ciudadanía que consiste en atender a través de los servidores públicos o funcionarios motivados y calificados, entendiendo las necesidades de la ciudadanía. Asimismo, la descentralización que es una de las reformas que se ha venido desarrollando, buscando el desarrollo y crecimiento del país y la efectiva construcción de un estado social con igualdad y equidad.

Alarcón et al. (2020) mencionan cuatro dimensiones: estratégica, operativa, económica y social. La dimensión estratégica ésta abarca el logro de metas y objetivos estratégicos teniendo en cuenta los requerimientos de la población en lo decisorio, de exponer políticas públicas y la transformación social. Por otro lado, la dimensión económica es la que hace referencia a la capacidad para administrar y usar los recursos eficientemente, basado en el valor público. La dimensión operativa busca asegurar las acciones administrativas en la práctica de sus roles al diseñar los sistemas de gestión, documentación y orientación de los procesos empresariales. Por último, la dimensión social refleja los cambios que se producen con el servicio brindado, además de las transformaciones que brindan un aporte al desarrollo de la población.

De acuerdo a Galindo y Guerrero (2020) existen cuatro dimensiones en la gestión pública: planificación, organización, dirección y control. La dimensión planeación es la que configura el camino para el cumplimiento de los propósitos de una empresa. En cuanto a la

dimensión organización es la que configura la estructura debidamente ordenada, donde coexisten las personas, los cargos y los roles. En cuanto a la dimensión dirección es la que visualiza la toma de decisiones a través de un líder para llevar a cabo los planes de acuerdo a una estructura organizativa adecuada. La dimensión control es la que evalúa las actividades para cumplir con los objetivos planteados previamente, es decir, verificando el desempeño de las diversas áreas.

2.2.2. Calidad de Servicio.

2.2.2.1. Concepto.

Se cuantifica teniendo en cuenta las necesidades y los intereses de la sociedad; su abordaje toma en cuenta: relación servicio-ciudadano, procesos de gestión, calidad en la cadena de valor, contexto de eficiencia y gestión de excelencia.

Por otro lado, Silva, Macías, Tello, y Delgado (2021) señalaron que la calidad de servicio “consiste en una alternativa con el fin de que las organizaciones y/o empresas logren una ventaja sostenible y competitiva en un contexto económico global; además de lograr la preferencia de los usuarios” (p. 85). Por tanto, la calidad en el servicio se identifica con la lealtad; el primero, se constituye en uno de los indicadores significativos para lograr el éxito

Por otro lado, Zouari y Abdelhedi (citado por Izquierdo y Anastacio, 2021), dicen que “consiste en un factor necesario para el logro de la medición de respuestas de los clientes, siendo ésta, la comprobación interior que cada individuo hace de sus requerimientos en relación a si cubrieron o no con la atención al usuario” (p. 428). Por tanto, la complacencia del usuario se encuentra unida a la calidad de servicio, siendo ésta un indicador de que solicitará nuevamente un servicio.

Consiste entonces en una de las variables para el logro de la competitividad de las empresas. Piattini, García, Pino, y García (2019) señala que “consiste en un resultado y/o situación que se desea mantener y lograr, además de constituirse como el principal

determinante del éxito” (p. 32). Por tanto, está en la memoria de la gente, teniendo una relación directa con el requerimiento del cliente; así, los usuarios que reciben atención de calidad manifiestan una mayor complacencia.

Hernández, Lugo, y Ordóñez (2022) dicen que “la atención de calidad que se percibe es definida como la razón que tiene el consumidor acerca de la supremacía o preminencia de la atención” (p. 53). Entonces, la calidad de servicio se avizora como una filosofía de predominio que comparte con los usuarios de la organización en contacto con el servicio.

Finalmente, en este ítem, se tiene a Jiménez et al (2018), en Rojas, Niebles, Pacheco, y Hernández (2020) “consiste en el grado de excelencia elegido para satisfacer a sus clientes; estos son los actores que motivan el grado de éxito de toda empresa, a través de las expectativas y necesidades; así será competitiva cuando adopte los criterios de mejora de calidad, a la vez que ofrezca la más amplia gama de servicios al cliente, considerando para ello, sus requerimientos” (p. 37).

2.1.1.2. Teoría de la Calidad del Servicio.

De acuerdo a Vroom (1964), citado por Hernández, Lugo, y Ordóñez, (2022) propuso la teoría de la expectativa valor, considerando que el comportamiento es resolutivo y enfocada en metas en la medida que los usuarios luchan por lograr objetivos significativos de gran valor, evadiendo los que no son (negativo); por tanto, la disposición a un estímulo se encuentra basado en el aumento de constructos cognitivos de valor y expectativa.

Por otro lado, Juran (1994), citado por Hernández, Lugo, y Ordóñez (2022) expone la teoría de la planeación, considerando la calidad de forma independiente a la organización del proceso o producto, señalando que la calidad se da por una serie de pasos, identificando a los usuarios y sus requerimientos, para brindar servicios que contesten de forma positiva a ciertos requerimientos.

También, Peters y Waterman (1985), citado por citado por Hernández, Lugo, y Ordóñez (2022) exponen la teoría de la excelencia, señalando que las organizaciones son exitosas en la magnitud del buen uso que se realice de los principios de la calidad y el servicio, que se relaciona con la competitividad, la innovación, la calidad y la excelencia; son exitosas, dado que están en permanente proceso de innovación y que no sólo se contemplan en la estrategia y sistemas para conseguir la productividad y eficiencia.

2.1.1.3. Estudios aplicativos de la calidad de servicio en diversos contextos.

Araya et al. (2016), citado por citado por Hernández, Lugo, y Ordóñez (2022) llevaron a cabo un estudio en el contexto chileno de las escuelas de negocios, donde se hace el análisis de un modelo reflexivo referido a la calidad de servicio, explicando la existencia de 9 dimensiones enfocados en conducta, servicios, planes y apoyo, a través de una metodología de carácter exploratorio y transversal.

En tal sentido, Ramos et al. (2020), citado por citado por Hernández, Lugo, y Ordóñez (2022) refieren el contexto piurano - Perú de venta de alimentos, donde se hace una valoración real desde los clientes, estableciendo las dimensiones referentes de evaluación global de una organización, para la exitosa contemplación de la estrategia; concluyendo que la acción del colaborador incide de forma directa en la respuesta del usuario ante el servicio deseado.

Díaz y García (2020), citado por citado por Hernández, Lugo, y Ordóñez (2022) citan al contexto mexicano, analizando los estándares de calidad a través de un enfoque particular en el servicio al usuario, en la que destaca la preminencia de estudiar la calidad en el servicio al usuario, dado la necesidad de mejorar ésta para los compradores, considerando al usuario un fiel aliado de la organización en un nivel adecuado de complacencia de necesidades y expectativas.

2.1.1.4. Medición de la calidad de servicio.

Existen muchos autores que han estudiado de forma amplia acerca de la medición de la calidad de servicio. Así, Philip y Hazlett (1997), citado en Izquierdo y Anastacio, (2021) señalan que existen diversos métodos para medir la calidad de atención desde la visión de los usuarios expuestos a los servicios, aunque aún no existan instrumentos para llevar a cabo la evaluación de la calidad de servicio que reciben los peruanos de las diferentes entidades públicas, por lo que contemplan ciertos métodos en las organizaciones, tal como el SERVQUAL.

Según Febres y Mercado (2020) la calidad en el servicio “se mide a través del nivel de satisfacción de los usuarios, siendo ésta el resultado de un proceso cognitivo de la información; para ello, el instrumento SERVQUAL mide de un modo objetivo la calidad atencional con respecto a los servicios” (p. 398). La calidad de atención que se a los servicios considerando el nivel de satisfacción es medida por un instrumento formalizado SERVQUAL.

La medición de la calidad en el servicio como un instrumento tiene como fin el de ser competitiva posicionándose en el mercado, identificando las brechas más significativas de no satisfacción por la calidad que es vista por los usuarios (Sánchez & Sánchez Romero, 2016), señalaron que la calidad de servicio “consiste en una métrica dentro de las organizaciones que persiguen la competitividad y diferenciación en el mercado, constituyéndose el modelo SERVQUAL uno de los principales modelos útiles para medir la calidad de atención” (p. 111). Permite la detección de las expectativas de los clientes.

2.1.1.5. Elementos de la calidad de servicio.

Los usuarios se han transformado en un factor clave en el éxito de las organizaciones, pues estos, hoy en día, se han convertido en algo más exigente con el servicio que reciben; es decir, sus expectativas sobre el servicio han crecido, por ello, los programas de servicio son más y mejor estructurados considerando las mayores expectativas de los clientes.

De acuerdo a García et al. (2017), citado por Rojas, Niebles, Pacheco, Hernández (2020):

entre los elementos básicos de la calidad de servicio se señalan requerimientos del cliente: surge una determinada necesidad cuando puede satisfacerse, siendo la necesidad una fuerza que precisa realizar una determinada acción para satisfacer. Asimismo, los clientes ven lo que quieren observar de acuerdo a una experiencia pasada, por tanto, tienen diversas expectativas de servicio, pero sólo dos niveles de ellas: el deseado servicio y el adecuado servicio (p. 225).

También, Alfonso (2019) señala que

la calidad de servicio cuenta con los elementos: como servicio esperado, servicio percibido, nivel de satisfacción, nuevas actitudes, nuevo comportamiento. El servicio esperado consiste en conocer lo que los clientes esperan del servicio recibido, es la etapa de suma importancia para considerar una atención de calidad. El servicio percibido es la resultante de contacto cliente - servidor con respecto al servicio que se brinde. (p. 15).

El grado de satisfacción consiste en la diferencia existente entre lo que el usuario espera recibir del servicio y el servicio real. Las nuevas actitudes consisten en las modificaciones que insertan las organizaciones al llevar a cabo el proceso de prestación de servicio con el propósito de mejorar la complacencia de los usuarios.

De acuerdo a García et al. (2017) dichos elementos son el proceso, servicio, clientes. El proceso consiste en un elemento decisivo considerando la percepción de la calidad en el servicio, siendo básico en este proceso las actitudes, las políticas y los procesos. El éxito depende de la capacidad en el uso de los elementos de la calidad de servicio, basado en la captación de nuevos clientes y la satisfacción de las necesidades.

2.1.1.6. Dimensiones de calidad de servicio.

Existen diversos autores que exponen una serie de dimensiones, siendo uno de ellos, Riveros (2007), citado por Hernández, Prieto, y Hernández (2021), quien considera cinco dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía. Elementos tangibles, que consiste en la oferta de servicio, como la apariencia del personal, equipos, materiales de comunicación e instalaciones. La capacidad de respuesta, es la voluntad de brindar asistencia a los clientes. La fiabilidad, que consiste en brindar de forma correcta un servicio fiable y cuidadoso. Seguridad, dimensión que brinda integridad, credibilidad y honestidad. Empatía, consiste en tratar a los clientes como personas de gran valor, por tanto, ésta se encarga de transmitir un servicio personalizado.

De acuerdo a Alfonso (2019) señala cinco dimensiones con respecto a calidad de servicio. Confiabilidad, respuesta, seguridad, empatía, tangibles. La confiabilidad se refiere a la habilidad de ofrecer un servicio de calidad, basado en la exactitud, seguridad y consciente. La respuesta implica la habilidad de proporcionar un servicio con la debida prontitud. Seguridad es la capacidad para dar seguridad. Empatía: consiste en brindar atención personal a los clientes con el debido cuidado. Tangibles: consiste en los medios físicos del servicio.

Finalmente, de acuerdo a Parasuraman et al. (1992, citado por Hernández S., 2020) señalan que, para medir la calidad de servicio, ésta presenta dos dimensiones principales: las dimensiones intangibles y las dimensiones tangibles. Siendo la primera la que se basa en la relación entre los colaboradores – usuarios y, el modo como se brinda el servicio; mientras que las segundas son aquellos aspectos físicos que se enfocan en el servicio, como la apariencia de las instalaciones en cuanto a limpieza, etc. Siendo la fiabilidad la habilidad para brindar un servicio sin errores, esta dimensión considera dos aspectos importantes como la eficaz y eficiente. La capacidad de respuesta, habilidad para cumplir y ayudar con satisfacción los requerimientos de los usuarios de un modo ágil y eficiente. Seguridad, destreza para transmitir

confianza a los clientes a través de los servicios de vigilancia, estructuras en buen estado, entre otros. Empatía, que tiene que con la atención personalizada y familiar para generar una interacción y conexión sostenible en el tiempo.

De todo ello, se puede reforzar lo que significa el término empatía, ella, según Cervantes, Lara y Gómez (2021):

la empatía tiene que ver con la valoración hacia los demás, de cómo se sienten, de lo que hacen, de lo que hablan; por lo que, escuchan con atención y buscan atender y entender al usuario. En suma, la empatía tiene una relación directa con la diversidad de competencias, respuestas rápidas, etc.; por tanto, la falta de líderes empáticos aleja el equilibrio de la funcionalidad de servicio, pues, lo que significa la falta de conexión con las personas en general, la ausencia de valoración y de ser escuchados, reconocidos y atendidos. (p. 149).

2.1.1.7. Calidad de los servicios en los procesos.

La calidad de servicio en los procesos se refiere a la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades internas de una organización, con el objetivo de garantizar que los servicios ofrecidos cumplan con los estándares establecidos y respondan adecuadamente a las necesidades de los usuarios. Este concepto implica la mejora continua de los procedimientos mediante la implementación de controles, métricas y tecnologías que optimizan el flujo de trabajo y minimizan errores operativos. Según Silva et al. (2021), esta dimensión de la calidad es fundamental para lograr resultados consistentes y sostenibles, contribuyendo directamente al desempeño institucional y la satisfacción del cliente interno y externo.

2.3. Definición de Términos Básicos

- Acción gubernamental: En la práctica, consiste en “una acción en permanente disputa entre actores políticos que enfrentan una realidad que es afectada por

múltiples intereses, que genera muchos impactos para construir lo que se entiende como realidad” (Arellano et al., 2018, p. 10).

- Administración pública: Consiste en “la acción propiamente dicha, dado que comprende las relaciones de los administrados con el gobierno basado en el interés de naturaleza social. En suma, es la administración pública la que pone al Estado en relación con la población” (Canel, 2018, p. 18).
- Calidad de servicio: Es “una propiedad que califica la excelencia de servicio, con lo cual, se logra una ventaja por excelencia que los destaca por los demás. En términos de servicio, la calidad es un juicio de valor; así, existe una relación directa con las requerimientos y lealtad de los usuarios” (Malpartida et al., 2022, p. 25).
- Capacidad: Es “la habilidad basada en la vocación de servicio. La capacidad se basa en el desarrollo investigativo para aprovechar de una mejor manera los recursos. La capacidad de servicio es la respuesta para colmar las expectativas de los clientes” (Pastor, 2021, p. 144).
- Estado: Consiste en “un ente político que gobierna un país, la cual, se constituye por una serie de instituciones. Como organización política es un ente unitario, con poder soberano y administrativo en un determinado territorio. Administra las cuestiones públicas” (Roldán, 2020).
- Excelencia: Es “un factor de superioridad y/o calidad que sale de lo común. En cuanto al servicio, viene a ser el camino hacia la calidad para cubrir lo que necesitan los usuarios” (Mier, 2021, p. 78).
- Inversión pública: “Uso del patrimonio del Estado para llevar a cabo diversas acciones con el fin de brindar servicios a la ciudadanía. La inversión pública promueve el desarrollo de diversas actividades, con el fin de cumplir con las expectativas de la ciudadanía” (Zevallos, 2019, p. 42).

- Mejora continua: Consiste en “un proceso de mejora constante, buscando la perfección, a través de un aprendizaje sistemático y una filosofía de gestión. Es un proceso eficiente y eficaz a través de un mecanismo viable y accesible” (Esquivel, 2017, p. 59).
- Política pública: Consiste en “el conjunto de decisiones que se interrelacionan, adoptadas por un grupo de actores políticos. Viene a ser un proceso dinámico que le da al gobierno una capacidad para tomar decisiones. Sus características son la adaptabilidad, coordinación y coherencia” (Ortegón, 2020, p. 25).
- Recursos públicos: Consiste en “la disposición de recursos de financiamiento para llevar a cabo una serie de actividades a través del sector público, permitiendo el cumplimiento de pago de las obligaciones de deuda pública” (Massé et al., 2021, p. 5).
- Satisfacción: Consiste en “el nivel de aceptación por la atención recibida. Consiste en la respuesta última de todo consumidor. Es la actitud emocional positiva de un cliente sobre un servicio o producto, luego de haberlo evaluado de acuerdo a sus necesidades y expectativas” (Zegarra, 2018, p. 5).
- Sector público: “Viene a ser un componente importante de la administración pública. Es un ente contrario al sector privado, cuyos recursos provienen del Estado, siendo su principal elemento el servicio público. Los entes que pertenecen a este sector se enfocan en las políticas públicas para colmar las exigencias de la población” (Ruiz y Delgado, 2020, p. 3).
- Valor público: Es “un elemento y/o factor de la gestión pública, es decir, basado en la acción del Estado por el bien del ciudadano. Es un enfoque del Estado tomando en cuenta la perspectiva de la ciudadanía y del entorno para solucionar sus problemas” (Pizarro, 2022, p. 3).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1. Hipótesis General.

Existe relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.

3.2. Hipótesis Específicas.

- Existe relación entre la gestión pública y la fiabilidad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.
- Existe relación entre la gestión pública y la empatía de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.
- Existe relación entre la gestión pública y la seguridad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.
- Existe relación entre la gestión pública y la satisfacción de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023

3.2. Identificación de Variables

Variable 1 (independiente) Gestión Pública

- X1: Eficiencia del aparato estatal
- X2: Servicio a la ciudadanía
- X3: Descentralización

Variable 2 (dependiente) Calidad de servicio

- Y1: Fiabilidad
- Y2: Empatía
- Y3: Seguridad
- Y4: Satisfacción

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1 Gestión Pública	Consiste en la gestión llevada a cabo por los entes públicos, la que presenta muchas dificultades debido a la falta de satisfacción, capacitación y/o entrenamiento de los servidores públicos y funcionarios para brindar buena atención y/o servicio de calidad. Juega un papel importancia en la evolución económica y social del Estado, así como del propio ente público. (Alarcón –	La gestión pública será efectiva, en grado tal que los servidores públicos diseñen, estructuren o planteen una estrategia, teniendo en consideración el conjunto de sus dimensiones. Por tanto, aquí se considera las tres dimensiones de la que consta la variable.	Eficiencia del aparato estatal	Existe priorización de los recursos públicos	1
				Se promueve un uso óptimo de los recursos públicos	2
				Se evalúa constantemente la implementación de nuevos programas de gobierno viables	3
				Se busca la innovación en las técnicas en operación del suministro de servicios	4
			Servicio a la ciudadanía	Se brinda transcripción y digitación del contenido de escritura pública con firmas completas	5
				Se ofrecen servicios notariales bajo la exhibición y	6
				visualización de las fuentes documentales	7
				Se lleva a cabo con celeridad y eficiencia la emisión de copias	8
Se consolidan y orientación servicios de peritaje de copias simples y certificadas					

	Salvador y Pérez, 2020, p. 412)		Descentralización	La nueva gestión del gobierno contempla un sistema económico social para las grandes mayorías	9
				Búsqueda de la desregularización de la economía destrabando los mercados	10
				Búsqueda de redistribución del poder administrativo a las regiones independientes	11
				Mejora de la gobernabilidad del sistema democrático como respuesta a las demandas sociales	12
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2	Se percibe como el	Muchas	Fiabilidad	El servicio supero mis expectativas	1
Calidad de servicio	indicador de calificación del servicio prestado, la cual determina el grado de satisfacción de los usuarios. En suma, la calidad de servicio viene a ser la atención que se brinda a los usuarios de la mejor manera, con voluntad, con empatía, etc.; teniendo	organizaciones a nivel internacional, hoy en día, se orientan a brindar algún servicio, buscando que éstas sean de calidad, por lo que se convierte en una de las tareas de	Empatía	Recomendaría a otras personas (familiares y amigos)	2
				El servicio prometido se llevó a cabo con formalidad	3
				El trato recibido fue personalizado	4
			Seguridad	El servicio prestado fue de una manera rápida	5
				La calidad receptiva del equipo de trabajo fue buena	6
				Existen buenas prácticas en la atención al cliente	7
				Se ofrece un ambiente agradable al cliente	8
				Se realiza retroalimentación del cliente para mantener o mejorar nuestros servicios	9

<p>en cuenta que la calidad de la atención se considera uno de los factores determinantes de la lealtad del consumidor. (Terán et al., 2021, p. 1186)</p>	<p>mayor importancia. Por tanto, para la medición de esta variable, se tendrá en consideración sus cuatro dimensiones.</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>Los grados de complacencia son altos por el óptimo servicio de calidad La satisfacción del personal forma parte del conjunto de mediciones de desempeño La satisfacción ciudadana se refleja en las buenas acciones del gobierno y sus organismos</p>	<p>10 11 12</p>
---	--	---------------------	--	-------------------------

Capítulo IV: Metodología

Es una actividad que consiste en considerar una serie de aspectos muy útiles para llevar a cabo el proceso investigativo. Según Mar-Barbosa-Molar (2020) ésta “consiste en un proceso a través del cual se pueden hallar respuestas a uno o más problemas, utilizando para ello el método científico” (p. X). Está es una de las fases y/o etapas de un proceso investigativo.

4.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo, pues, son más estructurados, porque se lleva a cabo análisis y evaluación estadística con los datos ordenados y tabulados, propios del trabajo de campo.

Según Aliaga y Gunderson (2000), citado por Mendoza y Niño (2021) describen la investigación cuantitativa como “un enfoque de investigación que describe y explica un determinado hecho a través de la recolección de datos de naturaleza numérica, los cuales son analizados haciendo uso de los enfoques estadísticos” (p. 84).

Desde esta perspectiva, podría decirse que una investigación cuantitativa, básicamente es una investigación de carácter numérico, basado en la obtención y examinación de una data, siendo muy importante para hallar frecuencias y promedios, contando con poblaciones grandes y muestras representativas.

4.2. Tipo de investigación

Aplicada o dinámica, pues a través de ella se adquiere nuevos conocimientos y teorías, las cuales se pondrán en práctica en el más corto plazo; así, depende de sus aportaciones de naturaleza teórica.

Según Arias y Covinos (2021) “se ocupa de buscar soluciones prácticas a los problemas, para lo cual se vale de la investigación básica; es decir, se basa en los hallazgos para plantear soluciones basado en el objetivo u objetivos del estudio, dado que sus alcances son predictivos o explicativos” (p. 68).

Desde dicho punto de vista, la investigación aplicada se enfoca en confrontar la realidad con la teoría, buscando un conocimiento para llevarlo a la práctica; es decir, conocer para actuar, construir y/o modificar.

4.3. Nivel de investigación

Descriptivo y correlacional, la primera, porque describe los hechos o fenómenos observados; mientras que la segunda, mide, analiza y evalúa de forma estadística la relación entre dos o más variables; correspondiendo esta al método de investigación no experimental.

Huaire et al. (2022) señala, los estudios correlacionales “son aquellos estudios que se encargan de buscar la correlación causa y respuesta entre dos o más variables sin que haya manipulación y/o control de las variables, independiente y dependiente, respectivamente” (p. 71). Por tanto, cabe señalar que la investigación de un nivel correlacional conlleva a medir la relación entre dos o más variables, sin que se ejerza un control de ellas.

4.4. Métodos de investigación

Método científico, es decir, consecuencia del conocimiento científico, dado que esta el objetivo principal de la investigación científica; así, ésta considera una serie de etapas (como la formulación del problema, hipótesis y prueba, y la conclusión) y elementos (conceptos e hipótesis).

Según Maldonado (2018) este método “consiste en la manera de proceder y conocer, que es utilizada por la comunidad científica, cuyas características principales son: el ser fáctico, trascendencia de los hechos, el ser objetivo, entre otros; es decir, es un proceso para identificar la naturaleza en la que se dan los hechos de un modo empírico y riguroso” (p. 32). En suma, podría reseñarse que el método científico es aquella que busca lograr nuevos conocimientos con trascendencia de los hechos, de verificación y naturaleza empírica; entonces, consiste en una herramienta útil para generar conocimientos de naturaleza relevante con el fin de determinar la veracidad o falsedad de una proposición.

4.5. Diseño de investigación

No experimental, esto debido a que se da en un contexto consustancial que puede ser analizado. Además, es de corte transversal, dada su naturaleza observacional, pues, se analiza los datos en un período dado acerca de una muestra representativa.

Bajo esta premisa, Huairé et al. (2022) describen el diseño no experimental, como “un plan adecuadamente estructurado consistente en un conjunto de actividades para realizar la investigación, considerando el cuándo, el cómo, quienes y en qué condiciones se hará la recogida de información” (p. 65). Asimismo, Alan y Cortez (2018) definen investigación transversal como “aquella que estudia los hechos, fenómenos y/ sucesos en un período de tiempo determinado para evaluar, medir y analizar el grado de relación de un conjunto de variables” (p. 35). Por tanto, se puede precisar que una característica básica de un diseño no experimental es el hecho de que los hechos o fenómenos observados se presentan en un contexto natural, los que podrían ser analizados posteriormente, asimismo, no existe manipulación deliberada de las variables materia de estudio.

Hablando de corte transversal, podría señalarse que son diseños básicos de carácter descriptivo para el recojo y análisis de datos en un determinado momento; en suma, son estudios observacionales desde una visión tanto temporal y espacial.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

Servidores públicos y funcionarios del Archivo General de la Nación, que suman un total de 420 trabajadores (entre hombres y mujeres). Según Sánchez y Reyes-Mejía (2018) definen población “grupo de personas o elementos que tienen ciertas características identificables en un determinado sector interesante de ser estudiado, así podrán quedar involucrados en las hipótesis de investigación” (p. 102).

4.6.2. Muestra

Al respecto, según Sánchez y Reyes-Mejía (2018) “es el subconjunto de una población, es decir, el número de elementos, individuos o casos; son extraídos de una población ya sea a través de un sistema de muestreo que puede ser probabilístico o no probabilístico” (p. 93).

4.6.2.1. Unidad de análisis.

Trabajadores de la Dirección de Archivo Notarial que forman parte del ente materia de estudio, como la identificación de documentos, su acopio, custodia y protección, y servicio documentario de los archivos.

4.6.2.2. Tamaño de la muestra.

Determinado haciendo uso de la fórmula internacional para una población finita, que es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

Z: 1.65 (nivel de confianza 90%)

p: 0.5 probabilidad de éxito

q: 0.5 probabilidad de fracaso

E: Error muestral 10%

N: Población

n: Tamaño de muestra

$$(1.65)^2 (420) (0.5) (0.5) / (420-1) (0.1)^2 + (1.65)^2 (0.5) (0.5)$$

$$n = 60$$

4.6.2.3. Selección de la muestra.

Trabajadores de la Dirección de Archivo Notarial, basado en el criterio de atención al usuario.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La Encuesta como técnica y su correspondiente Cuestionario como instrumento de captación de datos, diseñándose uno para cada variable de estudio.

Así, según Hwaire et al. (2022) se entiende por técnica como “procedimiento estandarizado para llevar a cabo una determinada actividad como la recolección de información; asimismo, se entiende ésta como el conocimiento práctico, la habilidad como capacidad, así como la aptitud para llevar a cabo ciertas cosas de una manera rápida, eficaz y eficiente” (p. 102). Asimismo, según Sánchez y Reyes-Mejía (2018) un instrumento “herramienta de la subdivisión de la técnica, para el recojo de datos o información; ésta puede darse como una guía, manual, prueba, test, pero principalmente el cuestionario” (p. 78).

4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos

Hay muchas técnicas estadísticas para analizar datos, pero principalmente se dividen en dos tipos: estadística descriptiva e inferencial. En este estudio se usará la estadística descriptiva (que describe un conjunto de datos mediante cuadros y gráficos) y la estadística inferencial (para realizar la contrastación de la hipótesis).

En tal sentido, según Daéid y Cole (2021) una técnica estadística “es el método para llevar a cabo una prueba estadística a raíz de una investigación, siendo el fin de los resultados o evidencias el de proporcionar datos suficientemente sólidos, veraces y útiles para respaldar el cumplimiento o no de una hipótesis formulada” (p. 58). Ésta se realiza mediante un programa estadístico específico, como el software SPSS.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Se estructuró un par de cuestionarios con el objetivo de recolectar datos de mucha relevancia acerca del tema de investigación, uno para evaluar y medir la variable 1 Gestión Pública y otro para la variable 2 Calidad de Servicio, tales instrumentos fueron respondidos por los participantes en un único momento.

Luego que cada uno de los participantes respondió las preguntas adecuadamente estructuradas de naturaleza politómica con Escala tipo Likert de cinco alternativas, se procedió al procesamiento, tratamiento y análisis estadístico de la data para llegar a acertadas conclusiones.

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1. Variable gestión pública.

En la tabla 2 se presenta la estadística descriptiva de la primera variable, que corresponde a la gestión pública, expresada en frecuencias y porcentajes.

Tabla 2

Resultado de la variable 1

Nivel	Frecuencia	%
Mala	10	16.7%
Regular	17	28.3%
Buena	33	55.0%
Total	60	100.0%

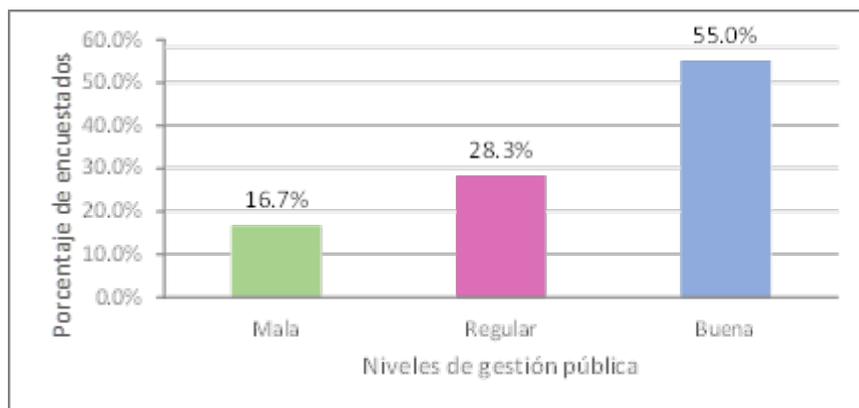
Nota: Se exponen los niveles percibidos por los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, obtenidos en la encuesta.

Los resultados de la figura 1 indicaron una percepción mayoritariamente positiva, en un 55% entre los servidores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial de Lima con respecto a la gestión pública, es decir, una buena percepción, en tanto que, cerca de un 30% tienen una percepción moderada, es decir regular, mientras que sólo casi un 20%

tienen una percepción negativa, o sea mala, por lo que existe algunas cosas por mejorar en cuanto al modo de gestionar los recursos como el capital humano para brindar un mejor servicio a los usuarios.

Figura 1

Resultado de la variable 1



En la tabla 3 se presentan los datos que se han obtenido en la dimensión 1, identificada como eficiencia del aparato estatal, perteneciente a la variable 1. Los datos reflejan las percepciones de los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial.

Tabla 3

Resultado de la dimensión 1 - variable 1

Nivel	Frecuencia	%
Mala	15	25.0%
Regular	36	60.0%
Buena	9	15.0%
Total	60	100.0%

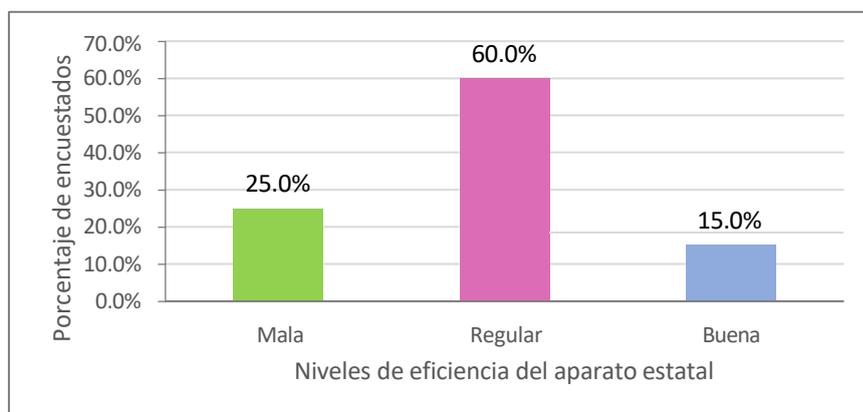
Nota: Se exponen los niveles percibidos por los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, obtenidos en la encuesta

Observando los resultados de la figura 2, se visualiza una percepción mayoritariamente moderada entre los servidores del AGN – Dirección de Archivo Notarial de Lima, en suma, un

poco más de 3/5 de los participantes calificaron de regular la eficiencia del aparato estatal. Pero, un considerable 20% de los participantes tienen una percepción negativa, es decir, lo calificaron de mala, por lo que aún existe ciertas cosas por mejorar con respecto a eficacia del aparato institucional, mientras que un poco menos de un quinto de los servidores tuvo una buena apreciación al respecto.

Figura 2

Resultado de la dimensión 1 - variable 1



En la tabla 4 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión 2, identificada como servicio a la ciudadanía, perteneciente a la variable 1.

Tabla 4

Resultado de la dimensión 2 - variable 1

Nivel	Frecuencia	%
Mala	11	18.3%
Regular	41	68.4%
Buena	8	13.3%
Total	60	100.0%

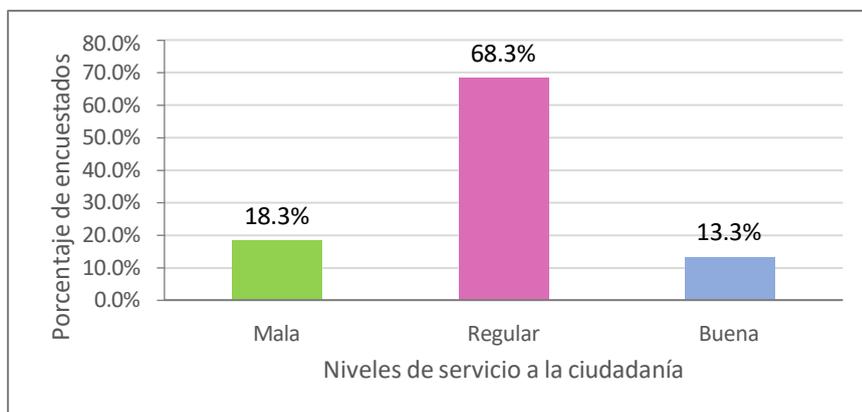
Nota: Se exponen los niveles percibidos por los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, obtenidos en la encuesta.

De los resultados mostrados en la figura 3, se puede visualizar que existe una percepción mayoritariamente moderada entre los servidores del AGN – Dirección de Archivo Notarial de

Lima, es decir, lo calificaron ni de buen ni de mala el servicio que se le brinda a los ciudadanos con necesidades de contar con documentación valiosa. Asimismo, otro grupo que se acerca al 20% tienen una percepción de mala, es decir, una apreciación de regular, lo que lleva a plantear que aún existe la necesidad de establecer estrategias para buscar una mejora en la atención en base a un desempeño óptimo; pero, un pequeño grupo, cercano a una décima parte, tienen una percepción positiva, entonces calificativo como de buena, pero este es un pequeñísimo porcentaje, por lo que existe mucho por hacer con el fin de ofrecer calidad.

Figura 3

Resultado de la dimensión 2 - variable 1



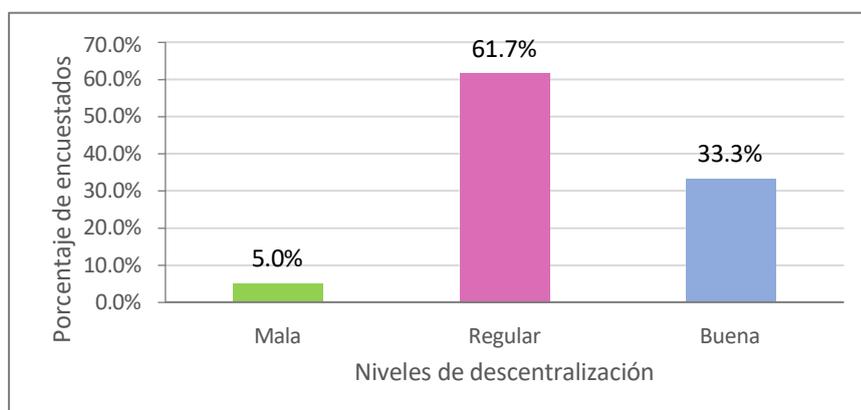
En la tabla 5 se presentan los datos obtenidos en la dimensión 3, identificada como servicio a la ciudadanía, perteneciente a la variable 1.

Tabla 5

Resultado de la dimensión 3 - variable 1

Nivel	Frecuencia	%
Mala	3	5.0%
Regular	37	61.7%
Buena	20	33.3%
Total	60	100.0%

Nota: Se exponen los niveles percibidos por los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, obtenidos en la encuesta.

Figura 4*Resultado de la dimensión 3 - variable 1*

Basado en los resultados mostrados en la figura 4, se observa que existe una percepción mayoritariamente moderada entre los servidores, es decir, un poco más de un 60% calificó la descentralización institucional en cuanto a atención, de regular. Otro grupo que se acerca al 35% lo calificaron de buena; sólo un ínfimo grupo, lo calificó de mala, lo que conlleva a implementar y aplicar nuevas formas de actuación autónoma, pero con una comunicación eficaz y colaboración adecuada con otras áreas.

5.2.2. Variable calidad de servicio.

En la tabla 6 se expone la estadística descriptiva de la segunda variable, que corresponde a la calidad de servicio, presentada en frecuencia y porcentajes, siguiendo la misma metodología utilizada previamente.

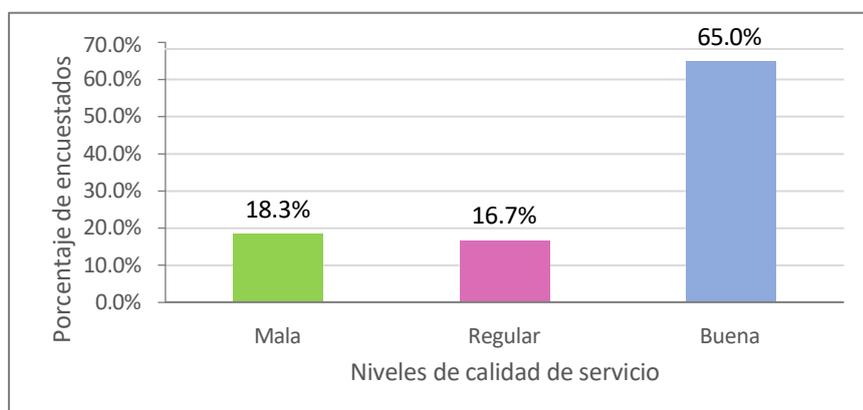
Tabla 6*Resultado de la variable 2*

Nivel	Frecuencia	%
Mala	11	18.3%
Regular	10	16.7%
Buena	39	65.0%
Total	60	100.0%

Nota: Se exponen los niveles percibidos por los trabajadores del AGN – DAN, obtenidos en la encuesta.

Figura 5

Resultado de la variable 2



Los resultados expresados en la figura 5, permitió observar una percepción mayoritariamente positiva entre los participantes del Archivo General de la Nación- Dirección de Archivo Notarial de Lima con respecto a la calidad de servicio, es decir, un 65% tiene una buena apreciación. Así también, casi el 20% de los encuestados tuvieron una percepción negativa, es decir, lo calificaron de mala, lo que indica que hay ciertos aspectos a tomar en consideración para optimizar sus servicios, mientras casi un 1/5 de los servidores tuvo una percepción regular.

En la tabla 7 se presentan los obtenidos en la dimensión 1, identificada como fiabilidad, perteneciente a la variable 2. Los datos reflejan las percepciones de los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial.

Tabla 7

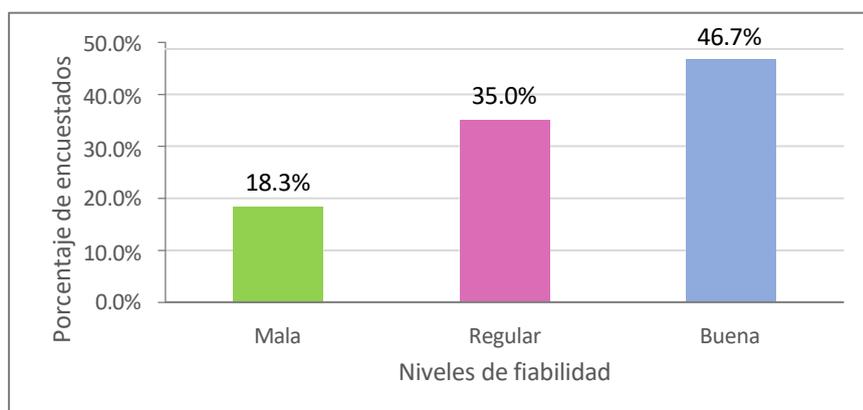
Resultado de la dimensión 1 - variable 2

Nivel	Frecuencia	%
Mala	11	18.3%
Regular	21	35.0%
Buena	28	46.7%
Total	60	100.0%

Nota: Se expresan los niveles percibidos por los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, obtenidos en la encuesta.

Figura 6

Resultado de la dimensión 1 - variable 2



Los resultados en la figura 6 indicaron una percepción mayoritariamente positiva entre los servidores del AGN - DAN de Lima con respecto a la fiabilidad (brindar un correcto, exacto, formal y a tiempo un servicio), es decir, cerca de un 50% la calificaron de buena. Seguido de un 35% cuya percepción al respecto no es de buena ni de mala, calificándola sólo de regular; en tercer lugar, cercano al 20% de los servidores tuvo una percepción negativa, siendo entonces calificada como mala, por lo que es necesario que los trabajadores se comprometan a brindar un servicio de calidad y con la confianza debida.

En la tabla 8 se presentan los datos obtenidos en la dimensión 2, identificada como empatía, perteneciente a la variable 2.

Tabla 8

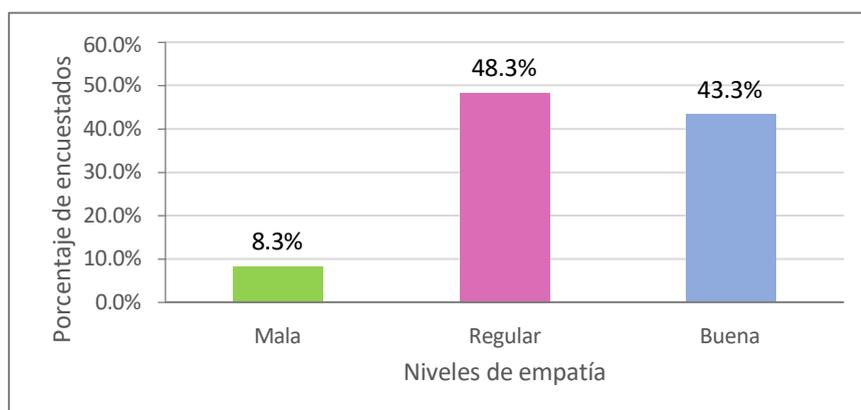
Resultado de la dimensión 2 - variable 2

Nivel	Frecuencia	%
Mala	5	8.3%
Regular	29	48.4%
Buena	26	43.3%
Total	60	100.0%

Nota: Se exponen los niveles percibidos por los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, obtenidos en la encuesta.

Figura 7

Resultado de la dimensión 2 - variable 2



Los valores expuestos en los graficadores de la figura 7, permiten visualizar una percepción mayoritariamente moderada entre los trabajadores del AGN - DAN de Lima en lo que se refiere al trato y servicio personal que ofrecen, por tanto, casi un 50% lo calificaron de un nivel regular; en segundo lugar, un poco más del 40% tuvieron una percepción positiva, es decir, fue calificado por los servidores como buena, aunque un minoritario grupo tuvo una percepción negativa, pues, cerca de un 10% tuvo una percepción negativa, calificándola de mala, lo que conlleva a entender y/o comprender las necesidades de los usuarios para solucionar los requerimientos o problemas con que se presentan los ciudadanos.

Tabla 9

Resultado de la dimensión 3 - variable 2

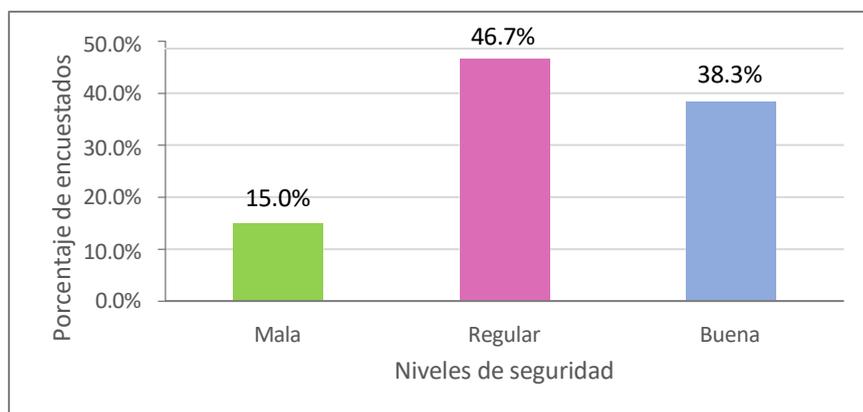
Nivel	Frecuencia	%
Mala	9	15.0%
Regular	28	46.7%
Buena	23	38.3%
Total	60	100.0%

Nota: Se exponen los niveles percibidos por los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, obtenidos en la encuesta.

En la tabla 9 se presentan los datos obtenidos en la dimensión 3, identificada como seguridad, perteneciente a la variable 2.

Figura 8

Resultado de la dimensión 3 - variable 2



Las frecuencias y porcentajes de la tabla 9 y figura 8 presente, respectivamente, evidenciaron una percepción mayoritariamente moderada entre los servidores del Archivo General de la Nación - DAN de Lima con respecto a la seguridad, es decir, cerca de un 50% de los participantes lo calificaron de regular; en tanto que casi un 40% tuvieron una percepción positiva, calificándola de buena; mientras que un 15% tuvieron una percepción negativa, por tanto, los servidores la calificaron de mala, entendiéndose entonces, que es necesario prácticas seguras de atención al usuario para reducir los inconvenientes.

Tabla 10

Resultado de la dimensión 4 - variable 2

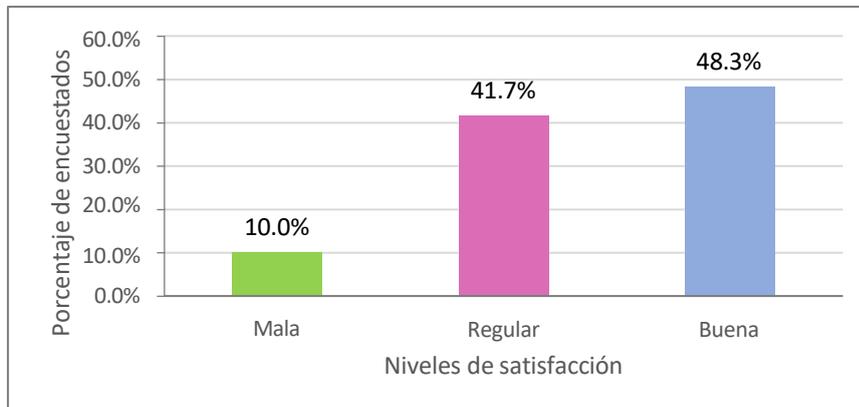
Nivel	Frecuencia	%
Mala	6	10.0%
Regular	25	41.7%
Buena	29	48.3%
Total	60	100.0%

Nota: Se exponen los niveles percibidos por los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, obtenidos en la encuesta.

En la tabla 10 se presentan los datos obtenidos en la dimensión 4, identificada como satisfacción, perteneciente a la variable 2.

Figura 9

Resultado de la dimensión 4 - variable 2



La serie de resultados mostrados en la figura 9, sugirió que hay una percepción positiva mayoritaria entre los servidores del Archivo General de la Nación - ADN de Lima, es decir, casi un 50% de los encuestados calificaron de buena la satisfacción que obtienen por la calidad de servicio ofrecido. Asimismo, un poco más del 40% de los servidores tuvieron una percepción moderada, es decir, lo calificaron de regular; en tanto que un pequeño 10% mostraron una percepción negativa, en suma, lo calificaron de mala, por lo que aún existe la necesidad de tomar en cuenta las necesidades y requerimientos de los usuarios que necesitan ser satisfechos de una manera óptima.

5.3. Contrastación de Resultados

Antes de poner en práctica las pruebas de hipótesis se llevó a cabo el análisis de normalidad de los datos

5.3.1. Prueba de normalidad.

Tomando en cuenta los datos de ambas variables, se empleó el programa SPSS siguiendo esta secuencia: Analizar/Estadísticos Descriptivos y Explorar, seguidamente en Gráficos activar Gráficos con prueba de normalidad:

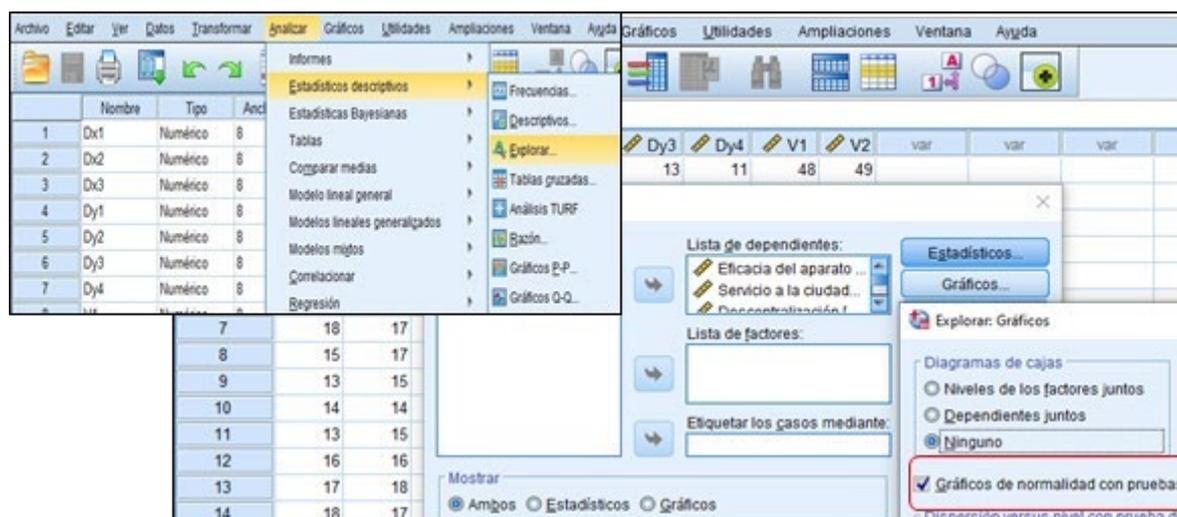


Tabla 11

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia del aparato estatal	.159	60	.001	.941	60	.006
Servicio a la ciudadanía	.298	60	.000	.838	60	.000
Descentralización	.191	60	.000	.915	60	.000
Fidelidad	.249	60	.000	.828	60	.000
Empatía	.260	60	.000	.809	60	.000
Seguridad	.237	60	.000	.841	60	.000
Satisfacción	.251	60	.000	.825	60	.000
Gestión pública	.171	60	.000	.898	60	.000
Calidad de servicio	.245	60	.000	.850	60	.000

En la tabla 11 se presentan los datos obtenidos en la prueba de normalidad para ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones. Los valores de significancia obtenidos, tanto en la prueba de Kolmogórov-Smirnov como en la de Shapiro-Wilk, son menores a 0.05 en cada una de las situaciones, esto evidencia que los datos no se ajustan a una distribución normal. Dado que el tamaño de la muestra es de 60 participantes ($n > 50$), se considera como

referencia principal la prueba de Kolmogórov-Smirnov. En consecuencia, se determina que la prueba inferencial más adecuada para esta investigación es el coeficiente rho de Spearman.

5.3.1. Prueba de hipótesis.

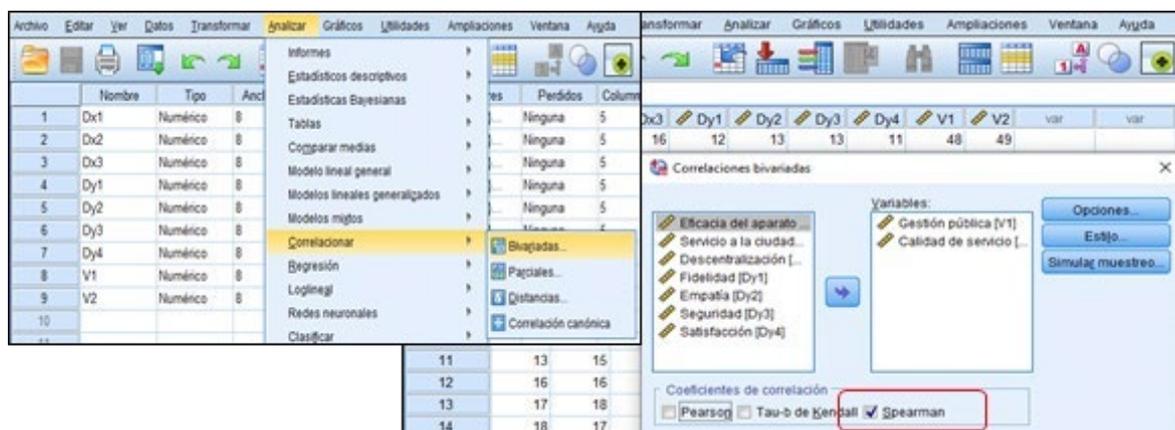
Los resultados que se derivan del análisis inferencial, tanto de la hipótesis general y específicas planteadas, se describen a continuación, tomando en cuenta para ello, el nivel de significancia con $\alpha = 0.05$. Por tanto, cuando el p-valor sea menor a 0.05 se rechaza la H_0 , de ser lo opuesto, se acepta la H_0 .

Verificación de la hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.

H_1 : Existe relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.

Para hallar la correlación entre las variables, se siguen los pasos: Analizar / Correlaciones / Bivariados. En ella, se establecen las variables y se activa Spearman.



La tabla 12 muestra que el p-valor = 0.000 entre la Gestión Pública y la calidad de servicio es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 ; además se obtiene un rho de Spearman igual a 0.899, lo que permite precisar que existe una relación positiva alta y significativa.

Tabla 12*Resultados inferenciales – hipótesis general*

Calidad de servicio			
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	.899
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

5.3.2. Verificación de la hipótesis específica 1.

- H0: No existe relación entre la gestión pública y la fiabilidad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.
- H1: Existe relación entre la gestión pública y la fiabilidad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.

Para hallar la correlación entre las variables con el estadístico SPSS, se siguen los pasos anteriores.

Tabla 13*Resultados inferenciales – hipótesis específica 1*

Fiabilidad			
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	.811
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

En la tabla 13 se muestra que el p-valor = 0.000 entre la Gestión pública y la Fiabilidad es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1; además se obtiene un rho de Spearman igual a 0.811, lo que permite precisar que existe una relación positiva alta y significativa.

5.3.3. Verificación de hipótesis específica 2.

- H0: No existe relación entre la gestión pública y la empatía de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.
- H1: Existe relación entre la gestión pública y la empatía de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.

Para hallar la correlación entre las variables con el estadístico SPSS, se siguen los pasos anteriores.

Tabla 14

Resultados inferenciales – hipótesis específica 2

		Empatía	
Rho de	Gestión pública	Coefficiente de correlación	.688
Spearman		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

En los resultados de la tabla 14 se evidencia que el p-valor = 0.000 entre la Gestión pública y la Empatía es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1; además se obtiene un rho de Spearman igual a 0.688, lo que permite precisar que existe una relación positiva moderada y significativa.

5.3.4. Verificación de la hipótesis específica 3.

- H0: No existe relación entre la gestión pública y la seguridad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.
- H1: Existe relación entre la gestión pública y la seguridad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.

Para hallar la correlación entre las variables con el estadístico SPSS, se siguen los pasos anteriores.

Los resultados expuestos en la tabla 15 evidencian que el p-valor = 0.000 entre la Gestión pública y la Seguridad es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1; además se obtiene un rho de Spearman igual a 0.698, lo que permite precisar que existe una relación positiva moderada y significativa.

Tabla 15

Resultados inferenciales – hipótesis específica 3

		Seguridad	
Rho de	Gestión pública	Coefficiente de correlación	.698
Spearman		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

5.3.5. Verificación de la hipótesis específica 4.

- H0: No existe relación entre la gestión pública y la satisfacción de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.
- H1: Existe relación entre la gestión pública y la satisfacción de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, Lima 2023.

Para hallar la correlación entre las variables con el estadístico SPSS, se siguen los pasos anteriores.

Tabla 16

Resultados inferenciales – hipótesis específica 4

		Satisfacción	
Rho de	Gestión pública	Coefficiente de correlación	.807
Spearman		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

Finalmente, la tabla 16 muestran los resultados que permiten observar que el p-valor = 0.000 entre la Gestión pública y la Satisfacción es menor que 0.05, por lo que se rechaza la

hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 ; además se obtiene un rho de Spearman igual a 0.807, lo que permite precisar que existe una relación positiva alta y significativa.

5.4. Discusión de resultados

Se planteó como primer objetivo específico determinar la relación entre la gestión pública y la fiabilidad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, a lo que, según Valencia (2022), hablar de gestión pública, es hacer referencia a una serie de actividades que lleva a cabo una determinada entidad pública, éstos han incrementado una serie de prestaciones debido a mayores requerimientos de los usuarios, por lo que se hace necesario que el personal tenga la habilidad necesaria para brindar un servicio con la mayor eficacia y calidad posible. Dentro de los resultados logrados en esta investigación, se encontró que casi un 50% de los funcionarios del Archivo General de la Nación – DAN, tuvieron una percepción positiva sobre fiabilidad, calificándola entonces, de buena por ser eficaz y eficiente. Al respecto, los estudios previos como la de Ramos (2021) en su estudio sobre diligencia administrativa vs competitividad, encontró que el 47% de sus encuestados señaló que siempre existe fiabilidad. En suma, en cuanto a la administración pública, la gestión para la mejora de la calidad de servicio es muy importante, entre otros, tratando de que prime la eficacia en la búsqueda de la calidad en el servicio.

Asimismo, se consideró como segundo objetivo específico determinar la relación entre la gestión pública y la empatía de los trabajadores en el AGN-DAN, la empatía que tiene que ver con las emociones positivas para brindar un servicio de calidad, por tanto, las personas trabajarán mejor en un ambiente de respeto y donde se sientan valorados, quienes retribuirán haciendo lo mejor para la institución, basado en el trato amable, valorando a los demás, por lo que según Cervantes (2021) una herramienta eficaz para una buena gestión y calidad de atención viene a ser la empatía, comprendiendo las necesidades y requerimientos de los usuarios, pues, se constituye en un constructo psicosocial dentro de lo que constituye la calidad

de servicio. Dentro de los resultados logrados en esta investigación, se encontró que casi un 50% de los funcionarios calificaron los niveles de empatía (trato personalizado y digno a los usuarios) sólo de regular, los cuales pueden compararse con los estudios previos (antecedentes) de Vera, Flores y Sierra (2022) obtuvieron como resultado que el 49% de los participantes señalaron que el atributo de atención tiene un nivel bajo. De modo que una comunicación y participación directa genera una calidad en el servicio, así, el buen funcionamiento de una institución pública depende del equipo de trabajo en cuanto a su actuar, atender y entender a los usuarios, siendo esta última, un factor importante de valor, pues, la interacción con los usuarios de un modo honesto y abierto, permite brindar un servicio de calidad como respuesta a un buen clima y gestión.

Teniendo en consideración el tercer objetivo específico determinar la relación entre la gestión pública y la seguridad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - DAN, en este sentido, los usuarios en las instituciones públicas realizan una serie de trámites, pero que muchas veces no logran obtener lo que necesitan o lo obtienen luego de mucho tiempo, a lo que, según Hernández, S. (2020) se entiende por seguridad en las instituciones como la capacidad para generar confianza en los usuarios a través de los servicios y los hábitos de conducta correctos y positivos, pues, algunas instituciones públicas están en una constante búsqueda de llevar a cabo una gestión eficaz para lograr la calidad en la atención a los ciudadanos, habiéndose encontrado que aproximadamente el 50% de los encuestados calificó la seguridad (como la confianza) sólo como regular, la cual, puede corroborarse con los resultados de los estudios previos de Vásquez (2021), quien indicó que el 48% de los trabajadores señaló que el manejo de la información es sólo regular, mientras Ramos (2021) precisó que el 46% señalaron que siempre existe planificación en la gestión administrativa. Todo ello, configura destreza para la transmisión de confianza a los usuarios, lo que conlleva

a servicios de calidad frente a los actuales desafíos, en suma, la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y su fortalecimiento genera confianza en los usuarios.

Teniendo en consideración el cuarto objetivo específico determinar la relación entre la gestión pública y la satisfacción de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - DAN, en este sentido, la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad apunta a la satisfacción de los grupos de valor como los usuarios, por tanto, se asume que la calidad de servicio en una institución pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios, así, según Pico y Linzán (2023) la gestión pública tiene como pilar a la administración eficiente de los recursos en una institución para la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, así, la satisfacción del usuario y su calificación de ella depende de la calidad de servicio que reciba; este estudio, puede compararse con los resultados de los estudios hallados, como la de Paredes (2020) que encontró que la administración pública tiene relación directa positiva fuerte y significativa con la satisfacción del servicio, también, Mejía (2023) encontró que existe un nivel de relación en cuanto a gestión administrativa y calidad de servicio, los que constituyen procesos relevantes, configurando una buena percepción de satisfacción del cliente. Por todo lo expuesto, las instituciones públicas, como el Archivo General de la Nación muestra ciertas debilidades por el gran volumen de información y documentación que se maneja, por lo que buscan preservar la satisfacción de los usuarios a través de actividades de prestación directa al ofrecer servicios.

Finalmente, se estableció como objetivo general determinar la relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, donde la gestión pública, hoy en día, es implementar una serie de acciones para lograr ciertos objetivos colectivos a través de políticas con el propósito de atender las demandas sociales por servicio, según Andia (2017) descrita en Valencia (2022) señala que la gestión pública constituye un grupo de actividades para el logro conjunto de objetivos sobre la

prestación de servicios a través de políticas públicas, agregando valor a la ciudadanía, por tanto, de acuerdo a Hernández, Lugo y Ordoñez (2022) precisa que la calidad de servicio constituye una respuesta a la demanda de los usuarios por atención, es decir, hace referencia al nivel de excelencia en la satisfacción de los usuarios; bajo estas premisas, los resultados obtenidos fueron, que el 53% de los funcionarios del AGN - DAN tuvieron una percepción positiva sobre la gestión pública, es decir, lo calificaron como buena, mientras que un 65% tiene una apreciación positiva sobre la calidad de servicio, por lo que lo calificaron de buena; bajo estas premisas, los estudios previos como la de Pedraza, Lavín y Bernal (2014), concluyeron que la calidad de servicio es un indicador muy significativo para calificar el rendimiento y gestión del Estado, en tanto que Vera, Flores y Sierra (2022) el 46.2% de los encuestados refirió que el proceso o gestión pública tiene un nivel medio, mientras que De La Cruz (2021), quien encontró que el 87.68% de los encuestados estuvieron de acuerdo de que se obtienen una mejora de la administración pública con la calidad de servicio, asimismo, Calderón (2021) encontró en su estudio que el 76.8% de los participantes mostró niveles bajos en lo administrativo y excelencia de atención. Por todo ello, la implementación de un sistema de gestión pública se constituye en un pilar para llevar a cabo un programa de calidad de servicio que conlleva a la mejora del desempeño de las personas, generando valor institucional, pero, existe una disonancia y tensión entre la gestión que llevan a cabo las instituciones públicas y el hecho de brindar un servicio de calidad.

Conclusiones

1. Habiendo sido el objetivo específico 1 determinar la relación entre la gestión pública y la fiabilidad de los trabajadores del AGN-DAN, según el resultado del estudio $Rho = 0.811$ y $p = 0.000$ se concluye que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Por tanto, la administración moderna promueve el fortalecimiento institucional a través de una gestión con un servicio basado en la eficiencia y eficacia, permitiendo de este modo, llevar a cabo actividades de calidad.

2. Habiendo contemplado como objetivo específico 2 determinar la relación entre la gestión pública y la empatía de los trabajadores del AGN-DAN, de acuerdo al resultado de la investigación $Rho = 0.688$ y $p = 0.000$ se concluye que existe una correlación positiva moderada entre las variables materia de estudio. Se considera entonces, que una institución destaca sobre otra, porque sus colaboradores valoran a los usuarios, por ello, actúan empáticamente, mostrando un deseo real de conexión y entendimiento de las necesidades de los usuarios.

3. Habiendo establecido como objetivo específico 3 determinar la relación entre la gestión pública y la seguridad de los trabajadores del AGN-DAN, de acuerdo al resultado de la investigación $Rho = 0.698$ y $p = 0.000$ se concluye que existe una correlación positiva moderada entre gestión y seguridad en el ente estudiado. Entonces, una gestión nueva y no burocrática, conlleva a que las instituciones públicas brinden un servicio de calidad, basado en la confianza que ofrecen sus grupos de trabajo, dada la puntualidad, entrega oportuna, entre otros.

4. Habiendo establecido como objetivo específico 4 determinar la relación entre la gestión pública y la satisfacción de los trabajadores del AGN-DAN, de acuerdo al resultado de la investigación $Rho = 0.807$ y $p = 0.000$ se concluye que existe una correlación alta moderada entre gestión y satisfacción de los trabajadores. Así, un buen clima institucional conduce a la

satisfacción de los trabajadores en el desempeño de su labor, por ende, a través de ella también se lograr satisfacer las necesidades de atención de los usuarios.

5. Habiendo formulado como objetivo general determinar la relación entre la gestión pública y la calidad de servicio de los trabajadores del AGN-DAN, de acuerdo al resultado de la investigación $Rho = 0.899$ y $p = 0.000$ se concluye que existe una correlación alta y significativa entre las categorías evaluadas. Por todo ello, el reposicionamiento institucional considerando al recurso humano, se logra establecer una eficiente y eficaz gestión pública y, por ende, brindar un servicio de calidad, lo que ayuda y contribuye a una mayor productividad.

Recomendaciones

1. Es necesario fomentar en los trabajadores una actuación sostenida con profesionalismo para lograr eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a los usuarios, promoviendo de este modo la mejora de la calidad; en tal sentido, los funcionarios del Archivo General de la Nación – DAN, deben comprender las aspiraciones y atender las necesidades de los ciudadanos, resolviendo sus problemas con responsabilidad social y ética

2. Es necesario buscar en los trabajadores el compromiso hacia la institución, a través del cual, resalte las habilidades empáticas para interactuar con sus compañeros y de forma directa con los usuarios, que conlleve a un buen desempeño y brindar un servicio de calidad, considerando que la empatía impacta directamente en la mejora productiva, a través de un trato digno a los usuarios y conducta que beneficie a la institución teniendo como pilar las emociones positivas.

3. Dado que el servicio para que sea de calidad, requiere de estrategias para una mejor gestión institucional, se hace necesario generar confianza a través de la ponderación de los trabajadores, la que también se debe propiciar en los usuarios a través de una respuesta rápida a sus necesidades debido a una mayor exigencia de estos, entre otros.

4. Dado que la calidad de servicio guarda una directa relación con la satisfacción de los usuarios, amerita la necesidad de buscar satisfacción de los funcionarios en cuanto a lo laboral (ambiente adecuado, medios necesarios para llevar a cabo su trabajo, remuneración adecuada, etc.); por tanto, es necesario comprender que existe una relación proporcional entre la confianza que se tenga de la institución y la satisfacción en el servicio a la ciudadanía.

5. Es necesario buscar la modernización de la gestión pública basado en nuevos modelos o estrategias para construir y fijar en la mente de los ciudadanos la calidad de servicio que se brinda en el Archivo General de la Nación - DAN, basado en el servicio priorizado, equitativo, eficiente y eficaz, dado los nuevos cambios en el mundo (mayores volúmenes de

información y documentación), y, por ende, las mayores exigencias y requerimientos que tienen los usuarios.

Referencias

- Alarcón Barrero, R. et al. (2020). *Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio*. Revista Universidad y Sociedad, v.12, N° 11, noviembre 2020, pp.411-420.
- Alfonso, Y (2019). *Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación*. (En línea): <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluación/>
- Arellano Gault, D. et al. (2018). *Sistemas de evaluación del desempeño para organizaciones públicas: ¿cómo construirlos efectivamente?* Segunda edición. Lima: PUCP – Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arias y Covinos (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Primera edición. Arequipa-Perú: Enfoques Consulting EIRL.
- Barragán Martínez, X. (2022). *Postmodernidad, gestión pública y tecnologías de información y comunicación en la administración pública de Ecuador*. Estado y Comunes, revista de políticas y problemas públicos N° 14, volumen 1, enero-junio 2022, pp. 113-131. Quito-Ecuador: Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN).
- Blas Ghiggo, F. et al. (2022). *Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática*. Revista de Ciencias Sociales, volumen 38, número 5, pp. 290-301, 2022. Maracaibo-Venezuela: Universidad de Zulia.
- Canel Crespo, M. (2018). *La comunicación de la administración pública: para gobernar con la sociedad*. Primera edición en español. México: Fondo de Cultura Económica.
- Chevarría, F. et al. (2020). *Gestión pública para funcionarios (as) que trabajan con población joven*. Edición Digital, septiembre de 2020. Lima: Ministerio de Educación.

- Congreso del Perú (2022). *Lo servicios: La problemática de la calidad en los servicios en la Administración Pública Nacional*. Lima – Perú. (En línea): congreso.gob.pe.
- Esquivel Velarde, A. et al. (2017). *Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas*. Revista Retos de la Dirección, Vo. 11, N° 2, 2017, p.56-72. (En línea): <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Folleco Chalá, J. y Legarda Sevilla, M. (2020). *La Administración Pública: Descenso de la burocracia, la nueva gestión pública y gobernanza en América Latina*. Revista Internacional de Últimas Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales, volumen 3, número 10, 2020, pp. 91-106.
- Febres Ramos, R. y Mercado Rey, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel A. Carrión, Huancayo-Perú*. Revista de la Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma, volumen 20, número 3, julio 2020, pp. 397-403. (En línea): <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Galindo Alvarado, J. y Guerrero Reyes, J. (2020). *Administración 2*. DGB – Serie Integral por Competencias. Tercera edición e-book. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Garboza Erazo, J. (2022). *Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza de las instituciones, octubre 2021-marzo 2022*. Informe Técnico N° 2, julio 2022. Lima: INEI.
- García Guilianny, J. et al. (2017). *Marketing y competitividad en las organizaciones: Elementos y principios de la calidad de servicio*. Capítulo 12. Maracaibo – Venezuela: Universidad Simón Bolívar.

- Hernández, C. et al. (2021). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado: Reflexiones teóricas*. Impacto Científico, Revista Arbitrada Venezolana del núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago, v. 12, N° 2, diciembre 2017, pp.127-141. (En línea): <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Hernández Sánchez, M. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa supermercados el Super SAC - Chiclayo*. [Tesis de Grado]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Hernández Tello, P. et al (2022). *Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva: fuentes de satisfacción del usuario*. Ciencia Digital, volumen 6, número 4, octubre-diciembre 2022, pp. 48-75.
- Huairé Inacio, E. (2022). *Tesis fácil: el arte de dominar el método científico*. Primera edición. Ciudad de Lima-Perú: Casa Editorial Analéctica.
- Izquierdo Espinoza, J. y Anastasio Vallejos, C. (2021). *Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática*. Revista Tzhoecoen, v.13, N° 2, agosto-diciembre 2021, pp.84-93.
- Maldonado, J. (2015). *Metodología de la Investigación: Fundamentos*. Setiembre 2015. (En línea): <https://www.gestiopolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/#pf26>
- Malpartida Meza, D., et al. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima – Perú), 2021*. Revista Científica de la UCSA, Vol. 9, N° 3, diciembre 2022, pp. 23-35. Grupo de Investigación de la Universidad Científica del Sur.

- Massé, B. et al. (2021). *Uso indebido de recursos públicos en América Latina: Decálogo Regional de casos de corrupción*. FCD: Fundación Ciudadana y Desarrollo, Proetica: Transparencia Internacional, entre otros.
- Merchán Ponce, N.; Pinargote Vásquez, N. y Acebo Calderón, R. (2022). *La gestión pública como factor clave en el desarrollo factible de la gobernanza*. FIPCAEC (edición 31), volumen 7, número 1, enero 2022, pp. 751-774. (En línea): <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/547/969>.
- Mier Ortiz, F. (2021). *Camino a la excelencia en el servicio*. Editorial Iberoamericana: EDIQUID.
- Montero Valdiviezo, C. (2020). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. D.S. N° 004-2013-PCM. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Morveli Salas, G. (2021). *Enfoques de la gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, v.5, N° 3, mayo-junio, 2021, Ciudad de México.
- Ortegón Quiñones, E. (2020). *Políticas Públicas: métodos conceptuales y métodos de evaluación*. Segunda edición. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental.
- Pastor Yañez, L. (2021). *La capacidad de servicio cuando existe vocación para servir*. Investigación e Innovación, Vol. 1, N° 1, 2021, pp. 144. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman.
- Peña, D. et al. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. Revista Recimundo, vol. 6, N° 1, 2022. Jipijapa-Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí.

- Piattini Velthuis, M. et al. (2019). *Calidad de Sistemas de Información*. Quinta edición, ampliada y actualizada. México: Editorial RA-MA.
- Pico, G. y Linzán, M. (2023). *Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí*. Journal Scientific MQRinvestigar, vol. 7, N° 4, 2023, pp. 1102-1119. file:///C:/Downloads/V_7_4_ART_1119.pdf
- Pizarro, P. (2022). *Valor Público y Gestión por Resultados*. CEPAL – Naciones Unidas. (En línea): https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/valor-publico_y_gestion_por_resultadosv3.pdf
- Rayme, A. (2020). *Ley del Archivo General de la Nación*. Lima: Congreso de la República.
- Rojas Martínez, C. et al. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Información Tecnológica, volumen 31, número 4, 2020. (En línea): <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Roldán, P. (2020). Conceptualizaciones de *Estado*. (En línea): <https://economipedia.com/definiciones/estado.html>
- Ruiz Pinchi, R. y Delgado Bardales, J. (2020). *Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín*. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, volumen 4, número 2, julio-diciembre 2020, ciudad de México. (En línea): <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/158/195/>
- Sánchez Carlessi, H.; Reyes Romero, C. y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manuel de términos en investigación científica, tecnológica y Humanística*. Primera edición. Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Sánchez García, M. y Sánchez Romero, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. México: Universidad de Veracruz. (En línea): <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez Sánchez, D. y Mantuano Zambrano, Y. (2023). *Gobierno Abierto: una nueva aproximación desde la nueva gestión pública*. Digital Publisher CEIT, volumen 8, N° 3-1, junio 2023, pp. 52-67. (En línea): [file:///C:/Downloads/1854-Art%C3%Adculo-14826-1-10-20230601%20\(1\).pdf](file:///C:/Downloads/1854-Art%C3%Adculo-14826-1-10-20230601%20(1).pdf)
- Saravia, J. et al. (2021). *Institucionalidad y Gestión Pública: Reflexiones sobre la profesionalización de la función pública*. Memoria de la Escuela Nacional de Administración Pública 2014-2020. Primera edición. Lima: Editado por ENAP y SERVIR, marzo 2021.
- Saravia Salazar, J. (2018). *La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglo XIX – XXI)*. En *Líneas Generales*, (2), pp. 143-161. Lima: Ediciones Universidad de Lima. (En línea): <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/7384>
- Silva Treviño, J. et al. (2021). *Relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Estudio de caso de una empresa comercial en México*. *Ciencia UAT*, volumen 15, número 2, enero-junio 2021, pp. 85-101.
- Solorzano Calero, M. y Vegas Meléndez, H. (2022). *Nuevos enfoques en la gestión pública para una gobernanza institucional inteligente*. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(5-2), pp. 138-153.
- Terán Ayay, N. et al. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latino- américa*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, ciudad de México, enero-febrero 2021, volumen 5, número 1, p.1184. (En línea): https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

- Valencia Maquera, M. (2022). *Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, v.6, N° 6, noviembre-diciembre, 2022, Ciudad de México.
- Waissbluth Subelman, M. (2021). *Introducción a la gestión pública*. Primera edición. Cataluña: Editorial Conecta.
- Zafrilla, J. y Laencina, T. (2018). *Preocupación por la calidad y orientación al ciudadano-cliente*. Colección Formación por Competencias. Región de Murcia: Escuela de Administración Pública.
- Zegarra Cano, L. et al. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática – RECAI, Vol. 7, N. 18, 2018. Universidad Autónoma de México.
- Zevallos Quintanilla, A. (2019). *Inversión pública en infraestructura económica y su efecto en el crecimiento económico en el Perú, 2001-2016*. [Tesis para optar el título de Economista]. Huancayo: Universidad Continental.

Apéndice A

Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología / Instrumentos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente:	Enfoque:
¿Existe relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023?	Determinar la relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Existe relación entre la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Gestión Pública Dimensiones: Eficiencia del aparato estatal Servicio a la ciudadanía	Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo-correlacional Método:
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Descentralización	Científico (etapas- elementos)
¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la fiabilidad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023?	Determinar la relación entre la gestión pública y la fiabilidad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Existe relación entre la gestión pública y la fiabilidad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Variable Dependiente: Calidad de servicio Dimensiones: Fiabilidad Empatía Seguridad Satisfacción	Diseño: No Experimental Población: 420 miembros. Muestra:
¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la empatía de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023?	Determinar la relación entre la gestión pública y la empatía de los trabajadores en el Archivo General de la Nación - Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Existe relación entre la gestión pública y la empatía de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.		$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$ 60 trabajadores. Técnica-instrumento (toma datos) Técnica: Encuesta

Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023?	Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Instrumento: Cuestionario
¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la seguridad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023?	Determinar la relación entre la gestión pública y la seguridad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Existe relación entre la gestión pública y la seguridad de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Técnicas de análisis: Luego de la ordenación, tabulación, se hace uso de la: Estadística descriptiva (cuadros y gráficos basado en frecuencias)
¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la satisfacción de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023?	Determinar la relación entre la gestión pública y la satisfacción de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Existe relación entre la gestión pública y la satisfacción de los trabajadores en el Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023.	Estadística inferencial (Prueba de Hipótesis).

Apéndice B

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión pública

Apreciado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad conocer la percepción sobre la gestión pública y la calidad de servicio en los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023. Se agradece su colaboración respondiendo cada ítem.

Instrucciones

Lee cada ítem con atención y señale con una “X” únicamente la alternativa que refleje su percepción personal. Tenga en cuenta que no hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni “buenas” o “malas”; solo se solicita que conteste con sinceridad. Asimismo, su participación es anónima y totalmente confidencial.

Sin nada más que agregar, conteste cada ítem considerando los valores que se indican a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Gestión pública						
Nº	Dimensión 1: Eficiencia del aparato estatal	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Existe priorización de los recursos públicos.					
2	Se promueve un uso óptimo de los recursos públicos.					
3	Se evalúa constantemente la implementación de nuevos programas de gobierno viables.					
4	Se busca la innovación en las técnicas en operación del suministro de servicios.					
	Dimensión 2: Servicio a la ciudadanía	1	2	3	4	5
5	Se brinda transcripción y digitación del contenido de escritura pública con firmas completas.					
6	Se ofrecen servicios notariales bajo la exhibición y visualización de las fuentes documentales.					
7	Se lleva a cabo con celeridad y eficiencia la emisión de copias					
8	Se consolida la orientación de servicios de peritaje de copias simples y certificadas.					
	Dimensión 3: Descentralización	1	2	3	4	5

9	La nueva gestión del gobierno contempla un sistema económico social para las grandes mayorías.					
10	Búsqueda de la desregularización de la economía destrabando los mercados.					
11	Búsqueda de redistribución del poder administrativo a las regiones independientes.					
12	Mejora de la gobernabilidad del sistema democrático como respuesta a las demandas sociales.					

Cuestionario de Calidad de servicio

Apreciado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad conocer la percepción sobre la gestión pública y la calidad de servicio de los trabajadores del Archivo General de la Nación – Dirección de Archivo Notarial, 2023. Se agradece su colaboración respondiendo cada ítem.

Instrucciones

Lee cada ítem con atención y señale con una “X” únicamente la alternativa que refleje su percepción personal. Tenga en cuenta que no hay “correctas” o “incorrectas”, ni “buenas” o “malas”; solo se solicita que conteste con sinceridad. Asimismo, su participación es anónima y totalmente confidencial.

Sin nada más que agregar, conteste cada ítem considerando los valores que se indican a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Calidad de servicio						
Nº	Dimensión 1: Fiabilidad	Escala				
		1	2	3	4	5
1	El servicio supero mis expectativas					
2	Recomendaría a otras personas (familiares y amigos)					
3	El servicio prometido se llevó a cabo con formalidad					
	Dimensión 2: Empatía	1	2	3	4	5
4	El trato recibido fue personalizado					

5	El servicio prestado fue de una manera rápida					
6	La calidad receptiva del equipo de trabajo fue buena					
	Dimensión 3: Seguridad	1	2	3	4	5
7	Existen buenas prácticas en la atención al cliente					
8	Se ofrece un ambiente agradable al cliente					
9	Se realiza retroalimentación del cliente para mantener o mejorar nuestros servicios					
	Dimensión 2: Satisfacción	1	2	3	4	5
10	Los grados de complacencia son altos por el óptimo servicio de calidad					
11	La satisfacción del personal forma parte del conjunto de mediciones de desempeño					
12	La satisfacción ciudadana se refleja en las buenas acciones del gobierno y sus organismos					

¡Gracias por su participación!

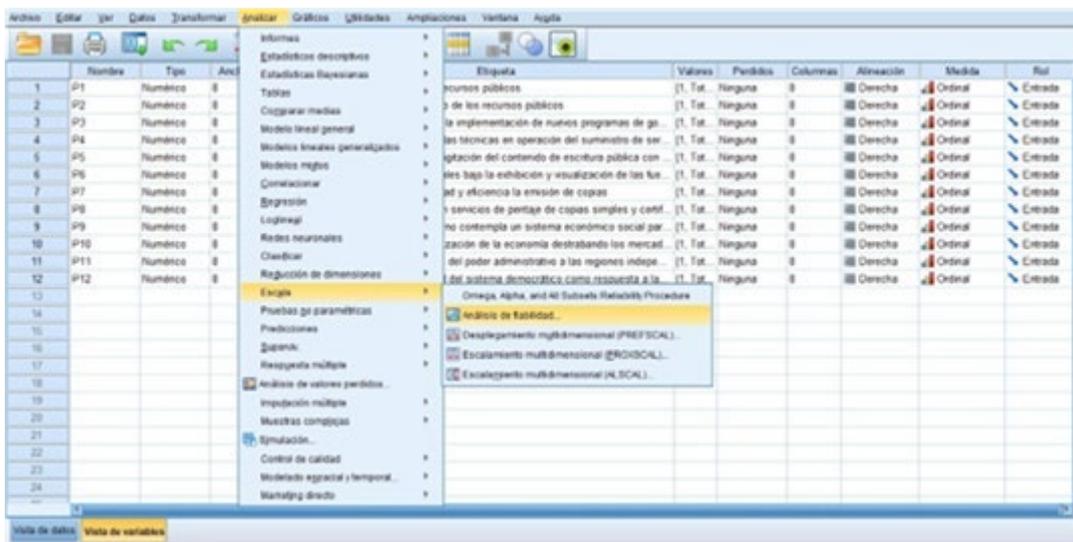
Apéndice C

Confiabilidad de los instrumentos

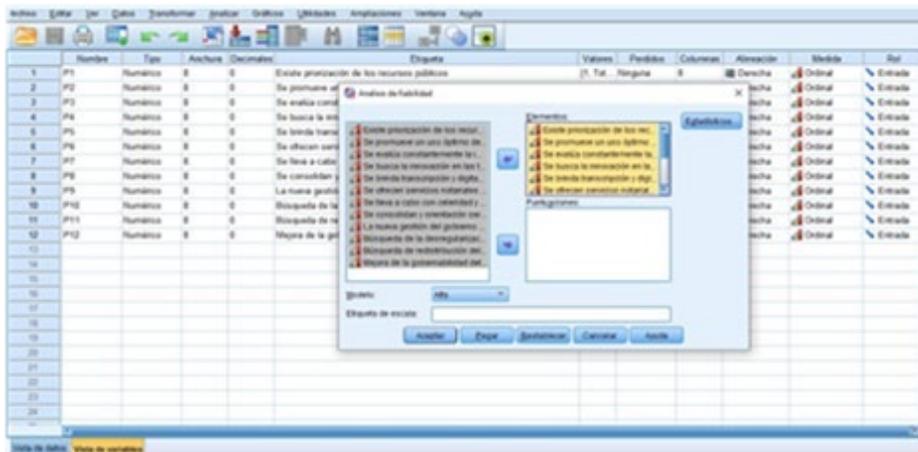
V1: Gestión Pública

Cálculo mediante el Software SPSS vs 26

Primero se introducen las preguntas de la encuesta en la vista de variables; posteriormente se tabulan los datos en Excel y se importan a la vista de datos del programa SPSS. A continuación, se realiza la secuencia: analizar – escala – análisis de fiabilidad, como se observa en la siguiente imagen:



Después, en la ventana de análisis de fiabilidad, se incorporan los 12 ítems que forman las preguntas de la encuesta, como se muestra en la siguiente imagen:



Resumen de procesamiento de casos

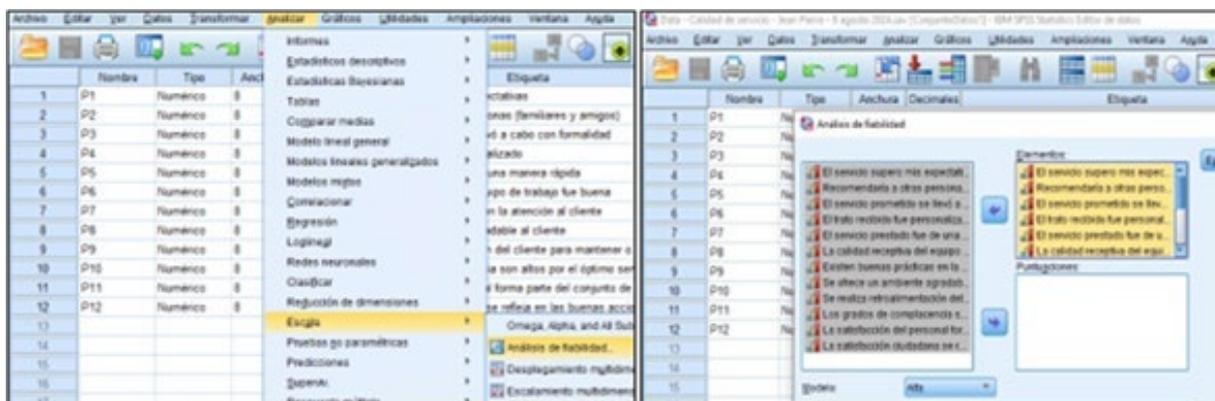
	N	%
Casos Válido	60	100,0
Excluido	0	,0
Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	12

V2: Calidad del Servicio

Siguiendo el mismo procedimiento anterior, se observan los siguientes procesos:



Para finalmente, obtener los siguientes resultados:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	12

Escala de Valores para interpretación del α de Cronbach	
Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada

0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota: Tomado de Ruíz (2013) y Corral (2022)

Observando los resultados obtenidos: $\alpha = 0.850$ para la variable Gestión pública y $\alpha = 0.862$ para la variable Calidad de servicio, se puede observar que en tabla de valores estas se ubican en el rango de 0.81 a 1.00, se concluye que la confiabilidad es alta de ambos instrumentos (cuestionarios).

Apéndice D. Base de datos

Dx1 Eficiencia del aparato estatal				Dx2 Servicio a la ciudadanía				Dx3 Descentralización				Dy1 Fidelidad			Dy2 Empatía			Dy3 Seguridad			Dy4 Satisfacción		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4
4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	5	4	3	3	2	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5

Apéndice E. Ficha de validación de contenido por criterio de experto

1. Datos Generales

Apellidos u nombres del experto	Chavezarroyo Mauricio Florita Ysabel
Título profesional	Licenciada en Sociología
Grado académico	Magister en Gerencia Pública
Número de DNI	10763016
Número de teléfono móvil	995856027
Correo electrónico	fchavezarroyom@gmail.com
Cargo e institución donde labora	Asesora en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Autor(a) del instrumento	Basilio Bailetti Jean Pierre Jesús
Título de la investigación	Relación de la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores del Archivo General de la Nación-Dirección de Archivo Notarial, 2023
Lugar y fecha	Lima, 31 de julio de 2024

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde el propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
				50

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50 + 50} = \frac{1 \times B + 9 \times C}{50 + 50} = \frac{3 + 45}{48} = 0.00$$

3. Opinión de Aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 – 0.40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0.41 – 0.60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0.61 – 0.80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0.81 – 1.00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones

Ninguna

Firmado digitalmente por
CHAVEZARROYO MAURICIO Florita
Ysabel FAU 20545565359 
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.08.2024 17:41:41 -05:00

Firma del Experto

Apéndice F. Ficha de validación de contenido por criterio de experto

1. Datos Generales

Apellidos u nombres del experto	Bailetti Figueroa Milagros Jovana
Título profesional	Licenciada en Nutrición
Grado académico	Magister en Ata Dirección Empresarial
Número de DNI	10108036
Número de teléfono móvil	996322546
Correo electrónico	mila10bailetti@gmail.com
Cargo e institución donde labora	Asociada Senior en Programas – Programa Mundial de Alimento
Autor(a) del instrumento	Basilio Bailetti Jean Pierre Jesús
Título de la investigación	Relación de la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores del Archivo General de la Nación-Dirección de Archivo Notarial, 2023
Lugar y fecha	Lima, 28 de julio de 2024

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
11. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
12. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
13. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X
14. Organización	Presentación ordenada.			X
15. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
16. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
17. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
18. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
19. Metodología	La estrategia responde el propósito de la investigación.			X
20. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
				50

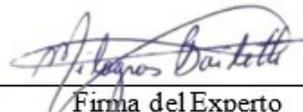
$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{1 \times 0 + 3 \times 45 + 5 \times 48}{50} = \frac{3 + 45 + 48}{50} = \frac{96}{50} = 0.00$$

3. Opinión de Aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 – 0.40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0.41 – 0.60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0.61 – 0.80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0.81 – 1.00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones

Ninguna


Firma del Experto

Apéndice G. Ficha de validación de contenido por criterio de experto

1. Datos Generales

Apellidos u nombres del experto	Orrego Arbulú Oliver
Título profesional	Licenciado en Ciencias de la Comunicación
Grado académico	Magister en Gestión Pública
Número de DNI	80117254
Número de teléfono móvil	993629718
Correo electrónico	oorrego@mimp.gob.pe
Cargo e institución donde labora	Especialista en cooperación y asuntos internacionales en el MIMP
Autor(a) del instrumento	Basilio Bailetti Jean Pierre Jesús
Título de la investigación	Relación de la gestión pública y calidad de servicio de los trabajadores del Archivo General de la Nación-Dirección de Archivo Notarial, 2023
Lugar y fecha	Lima, 14 de agosto de 2024

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
21. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
22. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
23. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X
24. Organización	Presentación ordenada.			X
25. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
26. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
27. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
28. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
29. Metodología	La estrategia responde el propósito de la investigación.			X
30. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
				50

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{1 \times 0 + 3 \times 45 + 5 \times 48}{50} = \frac{3 + 45 + 48}{50} = \frac{96}{50} = 0.00$$

3. Opinión de Aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 – 0.40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0.41 – 0.60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0.61 – 0.80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0.81 – 1.00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones

Ninguna

O R C I D: 0000-0008-4041-5086

Firma del Experto