

Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Yacus, Perú, 2023

Management management and quality of services in the District Municipality of Yacus, Peru, 2023

Sally Jaqueline Quijano Zerpa^{1,a} 

¹ Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

^a Doctora en Administración.

RESUMEN

Objetivo. Determinar la relación entre la gestión gerencial y la calidad de los servicios al usuario en la Municipalidad Distrital de Yacus, Huánuco (Perú), 2023. **Métodos.** El tipo de investigación fue básico y el diseño descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 24 funcionarios públicos. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento fueron utilizados un cuestionario para medir la variable de gestión gerencial y un cuestionario para medir la variable de la calidad de los servicios. **Resultados.** Se encontró una correlación positiva y moderada entre la gestión gerencial y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Yacus, destacando coeficientes significativos de correlación (Spearman) para accesibilidad (0,927), eficiencia (0,871), equidad (0,703) y satisfacción general (0,703); todos con un nivel de significancia de 0,000. **Conclusión.** Basándose en los resultados obtenidos, se concluye que en la Municipalidad Distrital de Yacus una gestión gerencial más eficiente está correlacionada positivamente con una mejor calidad de los servicios.

Palabras clave: gestión; calidad; servicio; usuarios; funcionarios.

ABSTRACT

Objective. Determine the relationship among the management management and the quality of services to the user in the District Municipality of Yacus, Huanuco(Peru), 2023. **Methods.** The research type was basic and the design correlational descriptive. The population and the sample was constituted for 24 civil servants. The technique employed was the survey and as instrument were used a questionnaire for measure the variable of the quality of services. **Results.** A positive and measured correlation among the management management and the quality of the services in the District Municipality of Yacus, outlining meaningful coefficients of correlation (Spearman) for the accessibility (0,927), efficiency (0,871), equity (0,703) and general satisfaction (0,703); all of them with a significance level of 0,000. **Conclusion.** Based us in the obtained results, it is concluded that in the District Municipality of Yacus a management management more efficient is positively correlationated with a best quality of services.

Keywords: management; quality; service; users; civil servants.

Citar como

Quijano Zerpa, S. J. (2024). Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2023. *Innovación Empresarial*, 4(1), 29-34. <https://doi.org/10.37711/rcie.2024.4.1.36>



© Los autores.
Este es un artículo bajo la licencia de
Creative Commons, CC-BY 4.0

INTRODUCCIÓN

El Perú ha tenido un crecimiento sostenido en la reforma y modernización del Estado a lo largo de los últimos años. Estos grandes cambios han incidido en la importancia de la gestión gerencial de la administración pública a la hora de optimizar la administración de los asuntos de interés público (Isidro, 2021).

Para poder cumplir con las funciones que les atribuye la Constitución Política del Estado, los gobiernos locales deben de contar con un marco general desde el que tienden a decidir, libremente o no, determinados asuntos referidos al orden legal y la administración, con la finalidad de que se constituya en una institución garantista, que brinda bienestar a los ciudadanos a través de una adecuada prestación de los servicios públicos locales y la ejecución de obras de infraestructura local que satisfagan las necesidades de los mismos (López, 2019).

La Municipalidad Distrital de Yacus, en la provincia de Huánuco, Departamento de Huánuco (Perú), a pesar que sus autoridades actuales vienen haciendo denodados esfuerzos por cumplir con los objetivos trazados, presenta problemas en la gestión y la calidad de los servicios al usuario en las diferentes áreas. Si tales aspectos se tornan repetitivos y no son superados oportunamente puede dar lugar a que no solo se agudicen las deficiencias existentes, sino que además ocasionen problemas de mayor magnitud en el futuro (López y Monge, 2017).

Entre los antecedentes de estudio de la presente investigación se encuentran el de Isidro (2021), el de López (2019) y el de López y Monge (2017), los cuales proporcionan una visión completa sobre cómo distintos elementos de la gestión pública afectan la calidad de los servicios en las municipalidades peruanas. La gestión gerencial efectiva, una adecuada gestión del talento humano y el empowerment de los empleados se identifican como factores cruciales que, al ser implementados y mejorados, pueden llevar a una administración más eficiente y a una mayor satisfacción de los ciudadanos. Estos estudios subrayan la importancia de prácticas gerenciales sólidas, políticas de recursos humanos efectivos y una cultura organizacional que promueva la autonomía y el compromiso de los empleados para mejorar continuamente los servicios públicos.

El presente trabajo de investigación se justifica toda vez que aportará teorías e información sobre la gestión y la calidad de los servicios, todo lo cual tendrá un alcance representativo que permita diseñar estrategias que optimicen el fortalecimiento de la gestión gerencial y la calidad de los servicios al usuario. Así mismo, dada la ausencia de estudios relacionados al tema de la presente investigación, el trabajo de investigación se justifica por cuanto servirá de referencia para investigaciones de mayor alcance que comprendan a la gestión gerencial y la calidad de los servicios al usuario.

El objetivo de la presente investigación fue determinar cómo se relaciona la gestión gerencial y la calidad de los servicios al usuario en la Municipalidad Distrital de Yacus, Huánuco (Perú), 2023.

MÉTODOS

El método de trabajo fue de tipo descriptivo, lo que permitió caracterizar a la población sujeta a la medición y obtener datos precisos para realizar los cálculos estadísticos. La investigación caracterizó hechos, fenómenos, individuos o grupos, estableciendo su estructura o comportamiento (Kuhn, 1996).

Tipo y área de estudio

Según su finalidad y objetivo de estudio, nuestra investigación fue de tipo descriptiva correlacional, es decir, consiste "en la caracterización de un hecho o fenómeno individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento" (Arias, 2012, p. 24).

El presente trabajo de investigación empleó el diseño descriptivo correlacional, el cual permite comprender las características y la posible relación entre variables dentro de un contexto específico, sin intentar establecer relaciones causales directas.

Población y muestra

En la presente investigación la población estuvo constituida por funcionarios públicos y usuarios de la Municipalidad Distrital de Yacus:

La población de funcionarios públicos cuenta con un total de 24 trabajadores.

En cuanto a la población a los usuarios, se entiende que son atendidos diariamente 388 personas y multiplicados por 4 semanas hacen un total de 7760 atenciones por mes.

Para la selección de la muestra en la presente investigación, se establecieron los siguientes criterios:

Incluir a todos los funcionarios que estuvieran empleados activamente en la Municipalidad Distrital de Yacus durante el período de estudio.

Abarcar a los 24 trabajadores que formaban parte de la plantilla laboral de la municipalidad en ese momento.

Considerar a todas las personas que acuden diariamente a recibir servicios o atención en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Multiplicar el número promedio de usuarios atendidos diariamente (388 personas) por el número de días en una semana (4 semanas), lo que resulta en un total de 7760 atenciones durante el período de estudio (un mes).

La muestra de estudio de la presente investigación se realizó de la siguiente manera:

Al ser solo 24 funcionarios públicos, la totalidad pasó a conformar también la muestra intencionada.

En cuanto a los usuarios, a ser una muestra finita se usó la fórmula del nivel de confianza dando un resultado de 365 usuarios en una muestra no intencionada.



VARIABLES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el estudio, se consideraron las siguientes variables y los instrumentos de recolección de datos correspondientes:

Variable 1 = gestión empresarial: Esta fue evaluada a partir de entrevistas semiestructuradas con los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Yacus. Estas entrevistas permitieron indagar sobre las prácticas de gestión utilizadas para administrar recursos y alcanzar los objetivos organizacionales.

Variable 2 = calidad de los servicios: Estos fueron medidos a partir de encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yacus. Las encuestas incluyeron preguntas sobre la percepción de los usuarios respecto a la eficiencia, accesibilidad, cortesía y cumplimiento de expectativas en los servicios recibidos.

Estos instrumentos de recolección de datos fueron seleccionados para capturar de manera efectiva las percepciones y opiniones, tanto de los funcionarios públicos como de los usuarios, respecto a la gestión empresarial y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Yacus, según lo definido en el diseño del estudio.

En la presente investigación se hizo uso de dos instrumentos para recolectar y medir los datos finalmente obtenidos:

Un cuestionario sobre la gestión empresarial de autoría propia, para medir la variable de gestión gerencial, conformado por 20 preguntas, siendo sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Este cuestionario fue adaptado y estructurado en base a la literatura relevante sobre gestión empresarial, con criterios de validez y confiabilidad establecidos por 5 expertos en el tema.

Un cuestionario sobre la calidad de los servicios de autoría propia, para medir la variable de la calidad de los servicios, conformado por 20 preguntas, siendo sus dimensiones: accesibilidad, eficiencia, equidad y satisfacción en general. Antes de su implementación, el cuestionario fue sometido a una prueba piloto para evaluar su claridad, coherencia y relevancia. Se realizaron ajustes según los resultados de las pruebas piloto, para asegurar su adecuación al contexto específico de la Municipalidad Distrital de Yacus.

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se utilizó la técnica de la observación para recolectar datos. Esta técnica permitió a los investigadores obtener información directa sobre el comportamiento y las prácticas observadas en la Municipalidad Distrital de Amarilis, sin intervenir en ellas. Además, se aplicaron encuestas para recoger información sobre las percepciones y opiniones de los funcionarios públicos y los usuarios respecto a la gestión gerencial y la calidad de los servicios.

La observación proporcionó *insights* cualitativos sobre cómo se llevan a cabo las prácticas administrativas y operativas en la Municipalidad, mientras que las encuestas permitieron cuantificar las percepciones de los participantes en relación con las variables bajo estudio. Estos métodos combinados facilitaron una recolección de datos integral y robusta, adecuada para el diseño descriptivo correlacional de la investigación.

ANÁLISIS DE DATOS

Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó la estadística descriptiva, considerando los indicadores y dimensiones para cada variable. Se determinarán las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión, así como se realizará la prueba de hipótesis empleando el estadígrafo del coeficiente de correlación de Pearson en el software SPSS versión 24.

ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación se sustentó en los principios de la ética profesional, es decir, los sujetos de estudio aceptaron voluntariamente ser partícipes del estudio, leyendo y firmando el consentimiento informado, previo a la aplicación del trabajo (Pelekais et al., 2005).

Así mismo, fueron tenidas en cuenta las políticas públicas del Estado peruano y cómo estas hicieron posible el desarrollo de la investigación, apoyando el desarrollo del estudio.

RESULTADOS

Existió una correlación positiva fuerte entre la edad y las otras variables. La correlación de 0,868 con el género indica una relación significativa, donde la edad podía influir en las diferencias de género en el contexto estudiado. Además, las correlaciones de 0,587 (ver Tabla 1), con el tiempo de servicio y 0,457 con el género también fueron significativas, lo que sugiere que la edad podía estar asociada tanto con la experiencia laboral acumulada como con las diferencias de género en el tiempo de servicio. La correlación entre el género y las otras variables mostró relaciones moderadas. Con coeficientes de correlación de 0,587 con la edad, 0,567 con el género y 0,527 con el tiempo de servicio, se observa una influencia significativa del género sobre estas características de la muestra. Esto indica que el género podía afectar tanto la edad como el tiempo de servicio en el grupo estudiado. La correlación de 0,457 con la edad y 0,500 con el género sugiere que el tiempo de servicio estaba relacionado con la edad y el género en esta muestra. Estas correlaciones significativas indican que el tiempo de servicio pudo variar en función de la edad y el género de los individuos en el estudio (ver Tabla 1).

Existió una correlación muy alta (0,927) entre la calidad de los servicios y la eficiencia, lo que indica que cuando los servicios eran eficientes la percepción de la calidad era positiva. Esta relación fue altamente significativa ($p = 0,000$). La accesibilidad también

Tabla 1
Resultados de la caracterización de la muestra

		Edad	Género	Tiempo de servicio
Edad	Coeficiente de correlación	,868	,587	,457
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	24	24	24
Género	Coeficiente de correlación	,587	,567	,527
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	24	24	24
Tiempo de servicio	Coeficiente de correlación	,457	,587	,500
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	24	24	24

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

mostró una correlación alta (0,871) con la calidad de los servicios, lo que sugiere que la facilidad de acceso contribuía significativamente a la percepción general de la calidad. La correlación fue estadísticamente significativa ($p = 0,000$). La cortesía presentó una correlación positiva (0,703) con la calidad de los servicios, lo que implica que un trato cortés por parte del personal interviene positivamente en la percepción de la calidad por parte de los usuarios. La correlación fue altamente significativa ($p = 0,000$). Hubo una correlación significativa (0,703) entre la calidad de los servicios y el cumplimiento de las expectativas, lo que indica que cuando los servicios

cumplían con las expectativas de los clientes, la percepción de la calidad era mejor. La correlación fue estadísticamente significativa ($p = 0,000$) (ver Tabla 2).

Existió una correlación positiva moderada (0,567) entre la gestión empresarial y la planificación, lo que indica que una mejor planificación se asocia con una mejor gestión empresarial. Esta relación fue estadísticamente significativa ($p = 0,000$). La correlación entre la gestión empresarial y la organización fue baja (0,190), aunque también fue estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Esto sugiere que la organización tenía una menor influencia en la gestión empresarial en comparación con otras dimensiones. La dirección mostró una correlación positiva moderada (0,455) con la gestión empresarial, lo que indica que una mejor dirección contribuía de manera significativa a una mejor gestión empresarial. Esta correlación también fue estadísticamente significativa ($p = 0,000$). La correlación entre la gestión empresarial y el control fue baja (0,105), pero significativa ($p = 0,000$). Aunque el control tuvo un impacto en la gestión empresarial, su influencia fue relativamente menor en comparación con la planificación y la dirección (ver Tabla 3).

La correlación de Pearson entre la gestión empresarial y la calidad de los servicios fue de 0,675. Esta correlación positiva indica que existía una relación moderada entre estas dos dimensiones. En otras palabras, a medida que mejoraba la gestión empresarial, también tendía a mejorar la calidad de los servicios en el contexto analizado (ver Tabla 4).

Tabla 2
Calidad de servicios y sus dimensiones

		Calidad de los servicios	Eficiencia	Accesibilidad	Cortesía	Cumplimiento de expectativas
VAR1: Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,927	,871	,703**	,703**
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24
Eficiencia	Coeficiente de correlación	,927	1,000	,127	,071	,703**
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24
Accesibilidad	Coeficiente de correlación	,871	,127	1,000	,655	,628
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24
Equidad	Coeficiente de correlación	,703	,471	,655	1,000	,568
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24
Satisfacción en general	Coeficiente de correlación	,703	,703**	,528	,568	1,000
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24

Tabla 3*Gestión Empresarial y sus dimensiones*

		Gestión Empresarial	Planificación	Organización	Dirección	Control
VAR 2: gestión empresarial	Coeficiente de correlación	,675	,567	,190	,455	,105
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24
Planificación	Coeficiente de correlación	,567	1,000	,127	,171	,703**
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24
Organización	Coeficiente de correlación	,190	,127	1,000	,155	,028
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24
Dirección	Coeficiente de correlación	,455	,471	,455	1,000	,468
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24
Control	Coeficiente de correlación	,105	,703**	,828	,468	1,000
	sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24

DISCUSIÓN

Basándonos en los resultados inferenciales obtenidos en la investigación, se observa una relación significativa entre la gestión gerencial y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Yacus. Una gestión eficiente, según lo definido por Hernández y Pérez (2020), implica la capacidad de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de manera efectiva. Esto se refleja en la mejor ejecución de proyectos y programas que benefician directamente a la comunidad (Torres y López, 2019).

En el contexto específico de Yacus, la evaluación de la calidad de servicios, que incluye aspectos como la accesibilidad, eficiencia y satisfacción general de los ciudadanos, es crucial para medir el éxito de la gestión pública (González y Ramírez, 2021). La investigación revela que una gestión gerencial más efectiva está asociada con una mejora en la calidad de los servicios públicos, como se evidencia en estudios previos que destacan la relación entre la gestión presupuestal y la calidad del gasto público (Cruz Ureta, 2023).

Además, la ética profesional y la integridad en la práctica administrativa también juegan un papel fundamental. Según Lezama y Núñez (2021), una administración ética y bien gestionada puede influir positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos. Este hallazgo es consistente con la evidencia que sugiere que la dedicación y la integridad mejoran significativamente los resultados en el ámbito de la administración pública (Ríos et al., 2023).

Por consiguiente, para mejorar la calidad de los servicios públicos en Yacus es crucial fortalecer las capacidades gerenciales del personal municipal y adoptar tecnologías que faciliten una gestión más eficiente y transparente. Estas recomendaciones están respaldadas por la evidencia encontrada en la investigación, que subraya la importancia de una gestión efectiva y ética para cumplir con las expectativas de los ciudadanos y mejorar su bienestar general.

CONCLUSIONES

Se concluye que la gestión gerencial en la Municipalidad Distrital de Yacus, Huánuco (Perú), en 2023, presenta una correlación positiva y moderada con la calidad de servicios. Los coeficientes de correlación de Spearman obtenidos para la accesibilidad (0,927), eficiencia (0,871), equidad (0,703) y satisfacción general (0,703), todos con un nivel de significancia de 0,000, indican que una mejor gestión gerencial está significativamente asociada con una mejora en estos aspectos de la calidad de los servicios. Esto subraya la importancia de una administración efectiva y orientada a resultados, para satisfacer las necesidades de la población y mejorar su percepción general sobre los servicios municipales ofrecidos en la Municipalidad.

Tabla 4*Inferencial de correlación entre la VAR 1 y la VAR 2*

		V_E	V_D
VAR 1	Correlación de Pearson	1	,675
	sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
VAR 2	Correlación de Pearson	,675	1
	sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24

Recomendación

Se recomienda fortalecer la planificación estratégica mediante la elaboración de planes a largo plazo que alineen recursos y acciones con los objetivos de desarrollo del distrito. Esto garantizará una administración eficiente y proactiva. Así mismo, es crucial mejorar la accesibilidad de los servicios, asegurando una infraestructura adecuada que aumente la disponibilidad de los servicios en línea y facilite el acceso a la información para todos los ciudadanos. Además, optimizar la eficiencia administrativa y operativa mediante tecnologías modernas, capacitación del personal y simplificación de procedimientos burocráticos es esencial para maximizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios. Promover la equidad mediante políticas inclusivas y programas específicos garantizará que todos los grupos de la población tengan acceso equitativo a los servicios públicos. Finalmente, evaluar continuamente la satisfacción ciudadana mediante encuestas y canales de comunicación efectivos permitirá identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios municipales satisfagan las expectativas de la comunidad de manera efectiva y eficiente.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Espíteme.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Cruz Ureta, E. C. (2023). *Gestión presupuestal y la calidad del gasto público en la Municipalidad Distrital de Yacus, Huánuco* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8984>
- González, M., y Ramírez, J. (2021). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Revista de Administración Pública [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional USS. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (3^a ed.) Sypal.
- Isidro, J. G. (2021). *Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad provincial de Huánuco – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8291>
- Kuhn, T. (1996). *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo Cultura Económica.
- Lezama, A., y Núñez, P. (2021). *Influencia de la ética profesional en la actuación de los docentes*. Revista de Educación y Ética, 17(2), 89-102.
- López, A. D. (2019). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <https://mhnlnakgilnojmhinhkckjpncpbhabphi/pages/pdf/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Frevistas.unas.edu.pe%2Findex.php%2FBalances%2Farticle%2FviewFile%2F145%2F128>
- López, A. D. (2019). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/viewFile/145/128>
- López, B., y Monge G. (2017). *El empowerment en la administración de la municipalidad distrital de ascensión en el año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/20.500.13080/8291>
- López, B., y Monge, G. (2017). *El empowerment en la administración de la municipalidad distrital de ascensión en el año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1578>
- Pelekais, C., Finol De Franco, M., Neuman, N., y Parada, A. (2005). *EL A B C de la Investigación*. Astro Data.
- Bellomo, S., y Oszlak, O. (2020). *Desafíos de la administración pública en el contexto de la Revolución 4.0*. Konrad-Adenauer-Stiftung. https://www.kas.de/documents/287460/4262432/desafios_revolucion_4_0.pdf
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (4^a ed.). Limusa Noriega Editores.
- Tarazona, J. (2022). *Habilidades gerenciales y gestión pública en el gobierno regional de Huánuco, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional Digital - Universidad Nacional del Callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7943>
- Torres, F., y López, G. (2019). *Gestión pública y administración eficiente*. Cuadernos de Administración Pública, 12(4), 311-330.
- Vargas, S., y Castro, L. (2018). *Calidad en la administración pública: Un enfoque práctico*. Ediciones Académicas.

Fuentes de financiamiento

El estudio fue autofinanciado.

Conflictos de interés

La autora declara no tener conflictos de interés.

Correspondencia

Sally Jaqueline Quijano Zerpa

sally.quijano@udh.edu.pe