

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas



**LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON EL
VALOR PÚBLICO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE
TACNA – SECTOR COMERCIO EXTERIOR, 2018.**

TESIS

Presentado por:

BACH. CALIZAYA CONDORI, SAMANTHA ANDREINA

Asesor:

ECON. SOTO ROJAS. JAIME LUIS

Para optar el título de:

ECONOMISTA

Tacna – Perú
2019

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

“LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON EL VALOR PÚBLICO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA – SECTOR COMERCIO EXTERIOR, 2018”

DE LA BACHILLER EN ECONOMIA Y MICROFINANZAS

CALIZAYA CONDORI, Samantha Andreina

Siendo las 12:00 horas del tres de julio del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 359-2018-UPT-FACEM/D, de fecha 21.05.2018:

- Presidente : Dra. ELOYNA LUCIA PEÑALOZA ARANA
- Secretario : Eco. AMERICO FERNANDO ARENAS VARGAS
- Vocal : Eco. JAVIER EDILBERTO OVIEDO HUARAHUARA

En la revisión de la Tesis acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 12:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-----


Dra. ELOYNA LUCIA PEÑALOZA ARANA


Eco. AMERICO FERNANDO ARENAS VARGAS


Eco. JAVIER E. OVIEDO HUARAHUARA


Bach. SAMANTHA ANDREINA CALIZAYA CONDORI

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, quien me acompaña incondicionalmente en todos los pasos que doy, y me permite tener este logro tan importante,

A mi familia, en especial a mis padres Elena y Cristóbal, quienes me inspiran y apoyan a ser mejor cada día, mis mayores bendiciones.

A mi abuela Martina, por ser mi motivación de fortaleza.

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios por bendecirme y guiarme en mi camino de vida profesional y personal.

A mis padres, por tanto amor, apoyo y motivación de seguir adelante pese a cualquier situación.

A mis profesores, por contribuir con mi desarrollo profesional y enseñarme lo fastuoso de esta profesión.

A mis amigos, por estar a mi lado y gozar de mis triunfos como si fueran suyos.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción	11
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. Problema principal	15
1.2.2. Problemas secundarios	15
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. Objetivo general	16
1.4.2. Objetivos específicos	16
1.5. HIPOTESIS	17
1.5.1. Hipótesis general.....	17
1.5.2. Hipótesis específicas	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2. GESTIÓN PÚBLICA	20
2.2.1. Concepto	20
2.2.2. Componentes de la Gestión pública.....	22
2.2.3. Gestión pública por resultados	25
2.2.4. Debilidades de los Gobiernos regionales	28

2.2.5. Definición del Sector del Comercio Exterior en el Gobierno Regional	29
2.3. VALOR PÚBLICO	30
2.3.1. Concepto	30
2.3.2. Dimensiones de la Valor público	33
2.3.3. Valor público y el comercio exterior	35
2.3.4. Significado del valor social.....	36
2.3.5. Factores del valor público	37
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	39
CAPITULO III: METODOLOGÍA	41
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.4.1. Población.....	43
3.4.2. Muestra.....	44
3.5. VARIABLES E INDICADORES	45
3.5.1. Identificación de la variable independiente.....	45
3.5.2. Identificación de variable dependiente.....	46
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.6.1. Técnica: Encuesta.....	47
3.6.2. Instrumento: Cuestionario.....	47
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	49
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
4.1. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	50
4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach	51
4.1.2. Relación variable indicadores	52
4.1.3. Escala de valoración de las variables	53
4.2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA	54
4.2.1. Análisis por indicador	54

4.2.2.	Resumen del análisis estadístico general	64
4.2.3.	Prueba estadística	66
4.3.	ANÁLISIS DEL VALOR PÚBLICO	69
4.3.1.	Análisis por indicador	69
4.3.2.	Resumen del análisis estadístico general	81
4.3.3.	Prueba estadística	83
4.4.	COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	85
4.4.1.	Verificación de la primera hipótesis específica	85
4.4.2.	Verificación de segunda hipótesis específica.....	86
4.4.3.	Verificación de tercera hipótesis específica.....	87
4.4.4.	Verificación de la hipótesis general	88
CONCLUSIONES.....		91
RECOMENDACIONES.....		92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		93
ANEXOS		97

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.....	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.....	46
Tabla 3. Estructura del cuestionario: Indicadores – Ítems	48
Tabla 4. Estructura del cuestionario: Indicadores – Ítems	48
Tabla 5. Escala de Alpha de Cronbach	50
Tabla 6. Indicadores de la variable independiente	52
Tabla 7. Indicadores de la variable dependiente	52
Tabla 8. Escala de medición de la variable independiente.....	53
Tabla 9. Escala de medición de la variable dependiente.....	53
Tabla 10 Indicador: Política pública	54
Tabla 11. Indicador: Organización Institucional.....	56
Tabla 12. Indicador: Potencial Humano.....	58
Tabla 13. Indicador: Responsabilidad social	60
Tabla 14. Indicador: Ética pública	62
Tabla 15. Resumen estadístico general	64
Tabla 16. Prueba de normalidad para una muestra	66
Tabla 17. Indicador: Recursos.....	69
Tabla 18. Indicador: Personal	71
Tabla 19. Indicador: Eficiencia	73
Tabla 20. Indicador: Acciones	75
Tabla 21. Indicador: Confiabilidad	77
Tabla 22. Indicador: Comunicación	79
Tabla 23. Resumen estadístico general	81
Tabla 24. Prueba de normalidad para una muestra	83
Tabla 25. Estadístico de prueba de la gestión pública y los servicios de valor público.....	86

Tabla 26. Estadístico de prueba de la gestión pública y los impactos de valor público.....	86
Tabla 27. Estadístico de prueba de la gestión pública y la confianza de valor público.....	87
Tabla 28. Estadístico de prueba de la gestión pública y el valor público	88

Índice de figuras

Figura 1. Clasificación de empresas exportadoras	43
Figura 2. Resultados del Indicador: Política pública	55
Figura 3. Resultados del Indicador: Organización Institucional	57
Figura 4. Resultados del Indicador: Potencial Humano	59
Figura 5. Resultados del Indicador: Responsabilidad social.....	61
Figura 6. Indicador: Ética pública	63
Figura 7. Nivel de la variable: Gestión pública	65
Figura 8. Resultados del Indicador: Recursos.....	70
Figura 9. Resultados del Indicador: Personal.....	72
Figura 10. Resultados del Indicador: Eficiencia	74
Figura 11. Resultados del Indicador: Acciones.....	76
Figura 12. Resultados del Indicador: Confiabilidad	78
Figura 13. Resultados del Indicador: Comunicación	80
Figura 14. Nivel de calidad del valor público	82

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión pública y el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio Exterior, 2018.

La metodología que se utilizó es un diseño correlacional – no experimental, debido a que tiene el propósito de determinar el nivel de relación entre las variables: Gestión pública y valor público, así como dos cuestionarios estructurados, aplicado a los pequeños empresarios exportadores de Tacna. Los resultados obtenidos de la perspectiva de los empresarios respecto a la gestión pública alcanzaron un nivel moderado. Asimismo, se determina un nivel regular de valor público respecto al área que lo gestiona. Se determinó los valores Alpha de Cronbach de las variables gestión pública y valor público, con un nivel de 0.973 y 0.984 respectivamente, aceptando la confiabilidad de ambas variables.

Se concluyó que la gestión pública y el valor público se relacionan significativamente frente a la perspectiva de los pequeños empresarios exportadores de Tacna, con un nivel de confianza del 92%.

Palabras clave: Gestión pública, valor público, servicios, impactos, confianza.

Abstract

The objective of this thesis is to determine the relationship between public management and public value in the Regional Government of Tacna - Foreign Trade Sector, 2018.

The methodology used is a correlational design - not experimental, because it has the purpose of determining the level of relationship between the variables: Public management and public value, as well as two structured questionnaires, applied to the small exporting entrepreneurs of Tacna. The results obtained from the perspective of entrepreneurs regarding public management reached a moderate level. Likewise, a regular level of public value is determined with respect to the area that manages it. The Cronbach's Alpha values of the variables public management and public value were determined, with a level of 0.973 and 0.984 respectively, accepting the reliability of both variables.

It was concluded that public management and public value are significantly related to the perspective of the small exporting entrepreneurs of Tacna, with a level of confidence of 92%.

Keywords: Public management, public value, services, impacts, confidenc

Introducción

En la presente investigación se plantea que todo lo que se relaciona con el sector público debe reunir ciertos elementos que le dan este carácter. Toda actividad que se cumpla, debe ser en busca del bienestar para toda la sociedad. Las acciones y decisiones que realicen los funcionarios públicos deben basarse respetando las normas políticas y dirigidas a satisfacer la demanda social, el valor público consiste en atender las demandas y necesidades de los ciudadanos y se puede encontrar en la percepción de ellos mismo.

En estos tiempos, la globalización es un fenómeno que crece constantemente y, por lo tanto, el desarrollo es un proceso cada vez más relacionado con el exterior.

La región de Tacna goza con un alto potencial de desarrollo, debido a que cuenta con riquezas naturales y una beneficiosa posición geográfica. es por ello que nace la necesidad cubrir con la necesidad de investigar sobre uno de los sectores de mayor importancia en la región, como lo es el comercio exterior.

En el primer capítulo se considera el planteamiento del problema y su formulación, los objetivos e hipótesis, con los correspondientes principales y secundarios. En el segundo capítulo se describe el marco teórico, antecedentes de la investigación y las definiciones de los conceptos básicos. En el tercer capítulo se describe la metodología utilizada, donde muestra el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, las técnicas aplicadas e instrumentos de recolección de los datos y procesamiento y análisis de datos. En el cuarto y último capítulo detalla los resultados, la verificación de las hipótesis y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía de la investigación y anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En el Perú, el manejo integral de los recursos del Estado es el aspecto menos desarrollado y, por lo tanto, su principal debilidad en la situación a los objetivos del progreso nacional. En consecuencia, las políticas públicas que se aplican no prioriza la necesidad de mejorar la calidad de vida digna para todos los ciudadanos del país.

Para las finalidades de esta investigación, la denominación “público” se refiere a todo lo que se relaciona con el Estado y congrega algunos elementos que da tal efecto. Uno de los elementos es que la actividad que se cumple debe ser en busca del bienestar para toda la sociedad

Lograr ese desarrollo equilibrado, donde los aspectos institucionales y económicos sean altamente eficientes y con equidad social., interrelacionados de manera positiva es lo que llamamos, el valor público. Es primordial que la gestión pública se administre con estrategias que se enfoquen en el valor público, debido a que su principal función es identificar los problemas públicos y atenderlos.

El valor público radica en satisfacer y atender las necesidades y demandas de los residentes y se puede encontrar en la percepción de ellos mismo, es por ellos que las acciones y decisiones que realicen los funcionarios públicos deben basarse respetando las normas políticas y dirigidas a satisfacer la demanda social.

En estos tiempos, ningún un país, región, provincia o cualquier territorio que goce de una actividad económica activa puede desarrollarse en fronteras cerradas, se necesita de recursos, capital y conocimiento para lograr un crecimiento sostenido. La internacionalización viene siendo un fenómeno que va en constante aumento, por lo tanto, el desarrollo es parte del proceso relacionado con en el exterior. La importancia del comercio exterior radica en la proporción de bienes indispensables para el desenvolvimiento económico, y se respalde una actividad económica mayor e independiente.

Tacna, es una región con un alto potencial de desarrollo, debido a que cuenta principalmente con las ingentes riquezas naturales, una privilegiada posición geográfica y un elevado capital humano, es por ello que nace la necesidad cubrir con la necesidad de investigar sobre uno de los sectores de mayor importancia en la región, como lo es el comercio exterior.

Existen varios ámbitos de gestión diferentes, dentro de los cuales el valor público contribuye con unas capacidades de progreso, en la gestión de servicios sociales y medioambientales y en la distribución de recursos públicos.

Promover el desarrollo en los diferentes sectores de la región exige la colaboración activa de los agentes económicos, principalmente de gasto social y económico, para crear oportunidades de bienestar social. La poca intervención de estos factores ha conllevado a no regenerar la estabilidad del desarrollo social en la región.

Dirigir el progreso de desarrollo por medio de la formulación de planes estratégicos, así también como reformar la gestión de la gestión pública, exige a las autoridades y gerentes públicos desempeñar su potencial humano, las destrezas y aptitudes garantizar el progreso regional y la innovación social y económica.

La región de Tacna, se caracteriza por el alto nivel de comercio que existe como sostenibilidad económica, además de ser una región ubicada en una zona fronteriza, se desarrolla principalmente el comercio exterior. El cual, no se aprovecha en su máxima capacidad.

La organización del Gobierno Regional cuenta con diversas gerencias, además de direcciones regionales entre otras áreas, pero el área encargada del comercio exterior es la Dirección Regional de Comercio Exterior – Turismo. Como institución regional, tiene la responsabilidad de implementar las políticas y desarrollo que permita mejorar el nivel regional de comercio exterior. El valor público se encuentra indirectamente incluida en el objetivo de desarrollo, como parte del eje de desarrollo sostenible, pero no se desarrolla en su totalidad.

Las actividades que se realizan dentro sector público se caracterizan por su aporte social y trabajar para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, es por ello nace la necesidad de conocer la eficiencia en relación a las actividades que viene realizando, además de dirigir la administración pública, es preciso que se enfoque en el desarrollo social. El enfoque de desempeñar acciones para mejorar en nivel de satisfacción de la población debe ser lo más importante para el sector público.

Finalizando el análisis de la descripción del problema, se puede establecer algunas causas que ha generado la realidad social de Tacna. En ese contexto, surge la necesidad de investigar el valor público en el sector de comercio exterior y como éste se relaciona en la gestión pública del Gobierno Regional de Tacna.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿En qué medida la gestión pública se relaciona con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior, 2018?

1.2.2. Problemas secundarios

- a. ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con los servicios del valor público en el Gobierno Regional de Tacna - Sector Comercio exterior?
- b. ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con los impactos de valor público en el Gobierno Regional de Tacna - Sector Comercio exterior?
- c. ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la confianza de valor público en el Gobierno Regional de Tacna - Sector Comercio exterior?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica desde los siguientes puntos de vista:

a. Justificación Teórica

La investigación nos va a permitir incrementar el campo teórico sobre la gestión pública y cómo contribuye con el valor público en el sector de comercio exterior.

b. Justificación Práctica

Los resultados de la investigación constituyen aportes fundamentales para caracterizar la gestión pública y conocer la

trascendencia que tiene el valor público en el mejoramiento de los servicios a la población que pertenece al rubro del sector de comercio exterior.

c. **Justificación Social**

La investigación permitirá ampliar la importancia del rol de la gestión pública y cómo su adecuada administración contribuye en forma significativa en la calidad del valor público que se genera en las instituciones públicas.

d. **Justificación Metódica**

La investigación demuestra la aplicación de las etapas del método científico, y el rigor de la ciencia en el campo de la gestión pública.

e. **Justificación pública**

La investigación constituye un aporte fundamental a la dinámica de la gestión pública, y al impacto social que va generar su publicación.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la gestión pública se relaciona con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Deducir en qué medida la gestión pública se relaciona con los servicios de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior.

- b. Indicar en qué medida la gestión pública se relaciona con los impactos de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior.
- c. Mostrar en qué medida la gestión pública se relaciona con la confianza de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior.

1.5. HIPOTESIS

1.5.1. Hipótesis general

La gestión pública se relaciona en forma significativa con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a. La gestión pública se relaciona con los servicios de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior.
- b. La gestión pública se relaciona con los impactos de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior.
- c. La gestión pública se relaciona con la confianza de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- Samalvides, Elberth (2016). Elaboró una investigación denominada “La nueva gestión pública y la aplicación de indicadores de gestión en las municipalidades provinciales de la macro región sur, 2014” en cual concluyó que la inadecuada administración de la nueva Gestión Pública influye de una manera significativa en la aplicación de los indicadores de gestión de las Municipalidades Provinciales, expresadas en limitaciones como, la insuficiente implementación y aplicación de los indicadores de gestión, el desconocimiento de las normas que regulan la organización y funcionamiento, el clientelaje e improvisación, la ausencia de profesionales y técnicos capacitados en los principios de la modernización de la gestión municipal y, la corrupción prevaleciente en mayor o menor grado.

- Zurbriggen, Cristina (2015). Desarrolló una investigación titulada: “Co creando valor público”. En la investigación se concluye que en la creciente complejidad, diversidad y dinamismo que adquiere la solución de problemas públicos en las sociedades contemporáneas ha conducido a encontrar en los conceptos de innovación social, innovación pública, innovación abierta y co-creación, muchas de las categorías descriptivas y explicativas de un nuevo paradigma emergente de una gobernanza colaborativa y experimental. En este escenario aumentan sistemáticamente los procesos que exploran y repiensan las formas de involucrar a ciudadanos y comunidades para que desempeñen un papel activo en la co-creación de servicios y políticas públicas. Surge, de esta manera, una multiplicidad de iniciativas innovadoras a nivel global para solucionar problemas públicos, al tiempo que los gobiernos, en

diferentes grados y en diferentes formas, innovan en el diseño de servicios y políticas al incorporar formas colaborativas y creativas e integrar enfoques de diseño *participativo* como herramienta para impulsar el cambio.

- Aguilar, Luis (2013), desarrolló una investigación denominada: “El futuro de la gestión pública y gobernanza después de la crisis”. En esta investigación se concluye que la tarea directiva de gobernar a la sociedad, de definir futuros de valía común y de realizarlos, ha ido tomando la forma de una actividad conjunta, asociada o en red, en la que participan actores públicos y privados, gubernamentales y sociales, nacionales e internacionales, poseedores de diversos recursos (financieros, cognoscitivos, tecnológicos, organizativos, morales) y de diversos niveles de poder (político, económico, de autoridad intelectual y moral), pero que acreditan contar con la capacidad y voluntad de crear un mundo de significación pública, de bienvivir y bienestar general, compatible con sus beneficios privados o sectoriales.
- Sánchez, Emilio (2012), desarrolló una investigación denominada: “Estilos de Dirección en la Administración Pública”. En esta investigación se concluye que al analizar esas investigaciones y modelos teóricos comprueban el reflejo de los valores sociales vigentes en cada momento histórico y que la manera de operar de las distintas organizaciones a lo largo del tiempo es, sin lugar a dudas, un reflejo del ambiente social y cultural en que esta inmersas y de ese momento histórico.
- Gorban, Pablo (2008) desarrolló una investigación titulada: “Límites y posibilidades de la gestión pública para buscar el desarrollo local”. En esta investigación se concluye que se tiene que reconocer que, ante la limitada capacidad fiscal local en el marco de los requerimientos de la competitividad, cobra importancia la relación del Estado con los

capitales privados del territorio (o empresarios), por un lado, y la relación de inter escalabilidad del ámbito local en relación con las transferencias o decisiones autónomas de inversión de los niveles jurisdiccionales superiores, por otro. Así, se refuerza la necesidad de elaborar estrategias que permitan una mejor articulación de estos recursos para aplicarlos a la búsqueda del desarrollo local.

- Guadarrama, Gloria (2003), desarrolló una investigación denominada: “Gerencia pública y política social en Latinoamérica”. En esta investigación se concluye que el modelo de gerencia pública ha influido significativamente en las formas que asumen las políticas y en la aplicación de los enfoques administrativos gerenciales en las políticas públicas.

2.2. GESTIÓN PÚBLICA

2.2.1. Concepto

La gestión pública se puede definir como el proceso estratégico que los funcionarios públicos aplican para responder a las necesidades de los ciudadanos respetando el marco de políticas públicas del Estado y, se organizan para reconocer del menor costo posible la mejor manera.

Según Bolívar R. y García G. (2014) definen a la gestión pública como:

La gestión pública es el proceso de articular estratégicamente las acciones de una organización estatal a su misión y objetivos, de acuerdo con las prioridades fijadas en el Plan Nacional de Desarrollo, con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones derivadas de la planeación y las acciones que se reflejan en el presupuesto aprobado para la respectiva vigencia fiscal.

La gestión pública incorpora operaciones mediante la administración de los recursos, para lograr objetivos y metas que ayuden a satisfacer la demanda social y mejorar el bienestar de la población.

Según Quillama (2009) define a la gestión pública como: “El conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas”.

Según Bastidas Villanes y Pisconte Ramos (2009) conceptualizan a la gestión pública como:

Las actividades técnicas son las acciones y aptitudes subordinadas a conocimientos técnicos prácticos e instrumentales, con base científica, necesarios para el ejercicio de una determinada responsabilidad, capacitan a hombres y mujeres para mejorar su bienestar, dando lugar a la gestión que para el caso de la actuación del Estado se denomina Gestión Pública.

En el caso de Andía Valencia (2009) define a la gestión pública como:

El conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. Por la amplitud de los temas que involucra es compleja y se encuentra sujeta a los intereses y juicio de los ciudadanos.

La gestión pública es en esencia una gerencia del conocimiento, a cual busca superar problemas y facilitar acciones de los ciudadanos y de sus organizaciones, este proceso requiere contar con un calificado recurso humano, para anticiparse a los problemas y resolver situaciones difíciles, así como para proyectarse a un futuro posible y diseñar los caminos necesarios que permitan su integración con la sociedad.

La nueva gestión pública pretende retribuir a través de una gestión pública eficaz y eficiente las necesidades de los ciudadanos. Leeuw citado por

García (2007) sostiene que la nueva gestión pública resalta la aplicación de conceptos, principalmente, de la economía, eficacia y eficiencia en una administración gubernamental, de la misma forma en herramientas políticas, con el fin de lograr mayor calidad en la prestación de servicios, para disminuir la atención de las normas y procedimientos.

2.2.2. Componentes de la Gestión pública

Según el Gower Handbook on Management citado por la Universidad Continental (2017) “la **gestión es** conseguir que las cosas se hagan a través de las personas”. Entonces, la gestión pública hace permite la ejecución de estrategias definidas por el Estado, donde prevalecen componentes esenciales derivados de los pilares de la nueva gestión por resultados.

a. Políticas públicas

Las políticas públicas pertenecen al ámbito de la toma de decisiones de Estado, es por ello que conexión entre la política pública y la gestión pública es inherente.

Según Thomas Dye citado por la Universidad Continental (2017) define a la política pública en “todo lo que los gobiernos deciden hacer o no hacer”.

Tamayo Saez (1997) sostiene que:

Las políticas públicas son el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios. Desde este punto de vista, las políticas públicas se pueden entender como un proceso que se inicia cuando un gobierno detecta la existencia de un problema que, por su importancia, merece su atención y termina con la evaluación de los resultados que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema.

b. Organización Institucional

Una organización institucional en la gestión pública tiene la función principal de proveer con eficiencia el buen servicio a los ciudadanos, para generar el impacto positivo en la sociedad. La organización institucional se incluye en el tercer pilar de la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública – Gestión de procesos. Según la Secretaria de la Gestión Pública (2015) lo conceptualiza como una gestión al servicio del ciudadano, cambiando el modelo usual de organización funcional por una organización de procesos asegurando alcanzar impactos positivos y generando resultados positivos para el ciudadano bajo la responsabilidad de los bienes y servicios públicos. Los procesos se caracterizan por una continuación de actividades que transforma el ingreso de un bien o servicio en una salida como la entrega del bien o servicio, añadiendo un valor de mejores condiciones de precio, calidad, comodidad, facilidad, rapidez, entre otros. Las modernas organizaciones estudian la manera de automatizar, optimizar y formalizar los procesos internos. Los recursos principales son el personal, métodos y técnicas, finanzas, infraestructura y equipos para optimizar los procesos internos.

c. Gestión del potencial humano

La gestión del potencial humano aporta con el desarrollo del personal, contribuyendo con el logro de objetivos y realización individual. Una organización centrada en las personas alcanza un mejor ambiente interno, con productividad y mejora de adaptación al entorno laboral. Según Tobon S. citado por (Cuervo Valencia, 2011) sostiene que:

Los seres humanos son transformados por el entorno, pero, a la vez, ellos tienen la potencialidad de transformar dicho entorno, a partir de sus facultades activas y creadoras, ideales, sueños, deseos, inconformidades y problemas. La actividad creadora le permite al hombre poner el sello de su singularidad tanto al servicio de su

bienestar como al servicio de la singularidad y bienestar de los demás seres humanos.

Así también, Maguiña Huerta (2014) señala que la gestión del potencial humano surge como un nuevo sistema de desarrollo tecnológico y político; y aprendizaje para fomentar y dirigir el desarrollo de capacidades de personas por medio de la gestión de estrategias de mejoramiento del conocimiento y trabajo coordinado.

d. Responsabilidad social

La responsabilidad social es un enfoque que permite implementar la modernización del Estado, planteando servicios públicos de acuerdo a las necesidades y expectativas de la sociedad para generar procesos eficientes. Según Melle Hernández (2007) sostiene que:

La responsabilidad social de las administraciones públicas implica una gran cantidad y variedad de acciones que se apoyan en distintas metodologías. Algunas líneas de acción básicas para su gestión son:

- *Creación de códigos éticos*: son una manera de fijar y gestionar los valores organizacionales con una metodología congruente con la responsabilidad social.
- *Uso de cláusulas sociales*: implica introducir criterios claros de selección de proveedores en los procesos de contratación administrativa. Los criterios pueden hacer referencia a aspectos tales como inclusión laboral, calidad de condiciones laborales, sostenibilidad ambiental, solidaridad territorial y la gestión ética de las entidades, entre otros.
- *Publicación de memorias de responsabilidad social*: esta describe de manera ordenada y sistemática el comportamiento corporativo y sus impactos, por medio de indicadores pautados en aspectos diversos. Es un documento público que se dirige a los grupos de interés de la organización, en el que la empresa

describe sus actividades, resultados y sus impactos en los ámbitos económico, social y ambiental.

e. Ética pública

La ética pública se puede conceptualizar básicamente como el abuso del poder público en el beneficio privado.

Según Taboada (2009) lo define como “El proceso de desintegración del Estado por acción u omisión intencional de los funcionarios y/o servidores públicos, quienes haciendo mal uso de sus atribuciones buscan algún tipo de provecho o beneficio personal o particular, en perjuicio del bien común”.

En el Código de Ética de la Función pública (2005) se señala que:

Es el desempeño de los empleados públicos basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública.

Los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

2.2.3. Gestión pública por resultados

Según la Presidencia del Consejo de Ministros de Perú (2013), el modelo de gestión pública orientada a resultados es un proceso sustentado en cinco pilares para la modernización de la gestión pública.

a. Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos

Para que el Estado actúe de manera coherente y articulada debe partir por definir objetivos claros que reflejen las prioridades del país. A partir de ello, se deben de dictar políticas públicas que guarden coherencia con dichos objetivos. Las entidades públicas, por su

parte, deben recoger los principios y lineamientos establecidos en dichas políticas, y reflejarlos en sus planes a fin de orientar su actuación al logro de resultados que beneficien a los ciudadanos. De este modo el Estado en su conjunto podrá enfocar mejor sus esfuerzos y coordinar sus acciones para servir mejor a los ciudadanos.

b. Presupuesto para resultados:

La Política de Modernización busca mantener la disciplina fiscal, mejorar la eficiencia en la distribución de recursos y la calidad del gasto público, asegurando la eficacia en las operaciones de las entidades públicas. Por ello, busca apoyar la adopción progresiva del Programa Presupuestal con Enfoque de Resultados, impulsada por el Ministerio de Economía y Finanzas para todo el gasto programable.

c. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional:

Las entidades públicas deben adoptar, de manera paulatina, la gestión por procesos. Esto permitirá mejorar los procesos de producción con el fin que las entidades brinden servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que beneficien a los ciudadanos.

Además, se deben continuar los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa con el fin de eliminar obstáculos innecesarios que generen un funcionamiento deficiente de las entidades públicas y sobrecostos para la ciudadanía. Por último, las entidades deben organizarse de manera adecuada para llevar adelante estos procesos y alcanzar los resultados esperados en la entrega de los bienes y servicios de su responsabilidad.

d. Servicio civil meritocrático:

La reforma del servicio civil, iniciada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) se orienta a mejorar el desempeño de los

servidores del Estado e beneficio de los ciudadanos, basándose en principios de mérito e igualdad de oportunidades.

La idea es lograr la profesionalización de la función pública, en todos los niveles de gobierno, de modo que se atraiga a personas calificadas para los puestos clave de cada institución y se priorice la meritocracia en el acceso, promoción, evaluación y permanencia en el sector público.

e. Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento:

Para asegurar una gestión pública eficiente se debe contar con un sistema que recoja, organice y analice datos para convertirlos en información útil y oportuna para la toma de decisiones. Este sistema debe contar con indicadores orientados a resultados y plazos previamente establecidos y validados con criterios que aseguren su confiabilidad y transparencia.

Además se debe de contar con un proceso de seguimiento que verifique que las actividades programadas estén ocurriendo conforme a lo previsto y que muestre datos que permitan saber cuán cerca estamos de alcanzar un objetivo y qué se debe ajustar en el camino para conseguir tal objetivo. También se debe incluir un proceso de evaluación, en el cual se determinen los cambios generados por una actividad, a partir de una comparación entre el estado inicial y el estado actual de la gestión.

Por último, la gestión del conocimiento debe permitir identificar, analizar y compartir el conocimiento disponible y requerido sobre la gestión y su relación con los resultados. De esta manera, lo que se busca es facilitar, a través de la información pertinente, el trabajo de todos los funcionarios públicos.

Para modernizar la gestión pública, el Estado promovió este sistema para que las acciones de la administración pública sean más accesible y articulado. Esta gestión está orientada a resultados, asegura la alta eficiencia

de los funcionarios públicos y el cumplimiento de las metas propuestas por gobierno para satisfacer las necesidades de la población.

2.2.4. Debilidades de los Gobiernos regionales

Los Gobiernos Regionales se han caracterizado por presentar muchas debilidades y limitaciones en el ejercicio de las funciones de gobierno.

El Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales (2009), han señalado los siguientes problemas de gestión:

- Las funciones directivas en ambos niveles de gobierno presentan vacíos y duplicidades. Se observa que los principales instrumentos de gestión tanto de los Ministerios como de los Gobiernos Regionales no están actualizados (TUPA, ROF y otros).
- La constante rotación de los gerentes regionales, directores sectoriales y equipos técnicos. Esta situación agrava el desconocimiento de las funciones transferidas y las implicancias de los instrumentos técnicos y administrativos propios de cada sector.
- La insuficiente capacitación y asistencia técnica para los gestores del nivel regional. Debido a restricciones presupuestales, los Ministerios no ha podido brindar la capacitación y asistencia técnica programada, debilitándose de esta manera la rectoría que vienen promoviendo.
- La débil gestión intersectorial entre el gobierno regional y los otros actores públicos y privados. Esta situación debilita la consecución de los objetivos y políticas nacionales, regionales y locales.

2.2.5. Definición del Sector del Comercio Exterior en el Gobierno Regional

El Órgano Desconcentrado enfocado en el comercio exterior del Gobierno Regional de Tacna se denomina Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Desde una perspectiva amplia Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (2016) lo conceptualiza como responsable de la ejecución e implementación de las políticas regionales y nacionales en materia de comercio exterior, turismo y artesanía; así como las negociaciones comerciales internacionales y la promoción de exportaciones. Respecto al turismo, este orienta, regula y promueve la actividad turística para impulsar el desarrollo sostenible, incluyendo la regulación promoción y orientación de artesanía en el ámbito regional.

Así mismo, Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (2016) señala que la finalidad respecto al Sector Comercio Exterior es:

- Concertar el planeamiento de la investigación y desarrollo entre el sector empresarial, académico y gubernamental.
- Promover la adecuación de los servicios educativos orientados a la cadena de valor exportadora, la gestión de mercados internacionales y la formación de ciudadanos con mentalidad abierta a las posibilidades que brinda la globalización. Así mismo, se debe promover la inversión del sector privado en capacitación permanente y difundida entre sus trabajadores.
- Promover el desarrollo de las cadenas productivas, coordinando y apoyando la articulación de los sectores primarios e industriales a fin de incrementar el valor agregado de la oferta exportable.
- Fomentar la participación de los empresarios e inversionistas en misiones y ferias comerciales.
- Promover el conocimiento y la adopción de buenas prácticas comerciales, el aprendizaje de experiencias exitosas y la

voluntad de asociación, para desarrollar la competitividad empresarial.

2.3. VALOR PÚBLICO

2.3.1. Concepto

El concepto del valor público se introdujo este enfoque con el objetivo principal, Moore (1995) planteo “diseñar una estructura de razonamiento práctico que suponga una guía para el gestor público”. El enfoque principal era cambiar la imagen tradicional de la gestión pública, respecto a la prestación de servicios públicos.

Según Enrique Conerejo Paz (2014) sostiene que:

Esta perspectiva buscaba cambiar el enfoque tradicional de la gestión pública que intentaba ser eficaz y eficiente de acuerdo a los mandatos políticos, lo que se traducía en gestores públicos que actuaban con la mentalidad de administradores y no de empresarios o ejecutivos, dando como resultado la ausencia de liderazgo en la prestación de servicios públicos. Una filosofía proactiva y con enfoque empresarial en la creación de valor.

La propuesta central de Moore consiste en que los recursos públicos deben ser utilizados para incrementar el valor, de la misma forma en que se crea valor en el sector privado. Teniendo en consideración que el valor públicos debe ir más allá de un enfoque de impactos monetarios y debe incluir beneficios sociales percibidos por los ciudadanos. Una perspectiva más general considera al valor público como un enfoque integral para pensar en la gestión pública y en la mejora de servicios públicos.

Entonces, el valor público es aquello que el público valora. En este sentido, las administraciones públicas deben formar las preferencias

de los ciudadanos, pero también aprenden de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento colectivo.

En el mismo sentido Mark Moore (1998) señaló que:

En las sociedades democráticas, las instituciones promueven condiciones para que los ciudadanos se organicen y planteen colectivamente sus necesidades, y que a los directivos públicos, no solo les basta crear resultados positivos frente a estas necesidades, sino resultados rentables frente al costo de obtenerlos.

Para Ricardo Blaug (2006) “el valor público es aquello que el público valora, por lo que la administración pública debe formar las preferencias de los ciudadanos, pero también aprender de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento colectivo”.

Asimismo Kelly y Muers (2002) refiere que:

El valor público es el valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. En una democracia, este valor es definido en última instancia por el público mismo. El valor es determinado por las preferencias ciudadanas expresadas a través de una variedad de medios y reflejados a través de las decisiones de los políticos electos. De esta manera, el concepto de valor público provee entonces una medida con la cual se puede evaluar el desarrollo de las políticas y las instituciones públicas, la forma en que toman las decisiones, distribuyen los recursos y seleccionan los sistemas adecuados para generar los bienes.

Un servicio público tiene un fin y un valor que son autorizados, acordados y apropiados por el público. Los servicios públicos deben ser proveídos de manera eficiente, confiable y, principalmente, deben responder a lo que el público necesita. Como en cualquier empresa privada, para que el proveedor sepa qué es lo que el cliente necesita debe interactuar y comunicarse con él. En el sector público la relación entre organismo gubernamental y público debe ser similar. El organismo busca formar las preferencias de los

ciudadanos, pero también aprenden de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento colectivo.

Mark Moore (2005) realizó algunas precisiones al concepto de valor público, donde indica que:

El valor público es valioso cuando se trata de condiciones públicas focalizadas en algún bienestar material y con un grado de consentimiento y acuerdo colectivo, con una opinión construida de alguna comunidad política. Así, el valor público puede ser no lo que comúnmente se presume que es: el máximo bienestar para el máximo número de individuos alcanzados a través del libre mercado. Puede perfectamente ser más bien aquello que nosotros, en tanto individuos, deseamos como condiciones públicas en las cuales nos gustaría vivir, y aquello que colectivamente acordamos que nos gustaría lograr juntos, utilizando el poder del Estado.

Según Jorge Hintze (2010), sostiene al respecto que:

Las sociedades producen más valor cuando más garantizan la mayor y mejor vida de sus miembros. Desde esta perspectiva, el valor puede ser definido como la satisfacción de necesidades humanas presentes y futuras asociadas a la vida mediante el esfuerzo humano organizado. Hay dos supuestos importantes en esta definición que, a pesar de su obviedad, no pueden dejar de mencionarse: el primero, que el valor es vida humana. El segundo, que no se agota en la satisfacción de las necesidades presentes sino que, además, es preciso que exista la posibilidad de satisfacer necesidades futuras. El valor entonces, no es sólo vida presente, sino también esperanza de vida: quien no tiene futuro no tiene sus necesidades humanas satisfechas, pues el futuro es una necesidad humana.

2.3.2. Dimensiones de la Valor público

Según Kelly y Muers, citado por (Reátegu, 2015) considera que “las cosas claves que los ciudadanos tienden a otorgar valor se ubican en una de estas tres categorías: resultados, servicios y confianza”. En tal efecto, se definen como:

a. Valor público por los servicios

El valor público se crea a través de la entrega de servicios de alta calidad que crean satisfacción del usuario.

Los ciudadanos derivan beneficios del uso personal de servicios públicos en una lógica similar a los beneficios derivados del consumo de aquellos comprados del sector privado. En este sentido, la satisfacción del usuario es crítica para el valor público, y se evidencia que la satisfacción es mayor en servicios considerados como importantes por los usuarios.

De manera implícita o explícita, y aun cuando otros factores sean también crucialmente importantes, el ciudadano siempre hace una comparación entre el costo del servicio y el nivel de servicio recibido. Como se mencionó, la satisfacción del usuario es crítica para el valor público, para lo cual se requiere de ciudadanos empoderados e informados, influenciados de alguna manera por su experiencia con el sector privado.

b. Valor público por los impactos

Como la seguridad, la reducción de la pobreza, la salud pública. El logro de estos objetivos puede solaparse con el servicio pero es distinto. Esto es en gran parte debido a que la entrega de valor público, en la práctica, depende de las acciones de los ciudadanos, así como de las organizaciones públicas.

Los impactos están directamente ligados a los servicios, llegando en algunos casos a confundirse o traslaparse; sin embargo, deben medirse y manejarse de diferente manera. El impacto puede

llegar a ser el valor más esperado por la sociedad respecto de su gobierno, lo que no significa que la sociedad decida o defina cómo debe ser alcanzado dicho valor. Si pensamos, por ejemplo, en la disminución del desempleo, estaríamos hablando de un impacto esperado por la sociedad; la forma en que el Gobierno resuelve el problema (opción de política pública) se transforma en el propio bien o servicio. La decisión que el Gobierno tome y los efectos de dicha decisión determinarán la agregación de valor, o no, según sea el caso.

El Estado ha buscado cada vez más enfocar su atención en los resultados, pero no en resultados genuinos, que hoy son vistos como mejores metas que se puede aspirar, a aquellas limitadas medidas de actividad o producto, las cuales corren el riesgo de ser distorsionadas y manipuladas. Sin embargo, determinar el valor a través del impacto de medidas objetivas de resultado no es fácil.

c. Valor público por la confianza y la legitimidad

La tercera fuente de valor público es la confianza/legitimidad. La confianza se convierte en el centro de la relación entre los ciudadanos y la autoridad pública. A menudo es el elemento más desatendido, pero la falta de confianza, incluso cuando los servicios son bien provistos, reduce el valor público y puede obstaculizar la capacidad de un servicio público para crear en otro lugar. Puede ser determinada por tres posiciones generales:

- Por los niveles generales de confianza social y la propensión a confiar en las instituciones en general.
- Por la efectividad con la que se maneja la economía y se generan los servicios.
- Por la manera en que los políticos y las instituciones políticas se conducen.

Durante los últimos años se han producido pérdidas severas de la

confianza pública en muchas instituciones públicas, incluidos el Ejecutivo, el Parlamento y el Poder Judicial, por lo que ninguna institución pública debería dar por sentada su evaluación de confianza y legitimidad. En estos casos, aun cuando se cumpla con brindar el servicio formal y las metas de resultado, una falla en la confianza podría destruir efectivamente el valor público.

2.3.3. Valor público y el comercio exterior

El comercio exterior se refiere a la comercialización o intercambio de bienes y servicios entre países, asimismo abarca temas de integración y la política, así como incluye aspectos tecnológicos. Los países exportan bienes y servicios que producen a costos más bajos e importando los que le resultan costosa su producción.

Según Desiderio López Niño (2016) sostiene que:

Algunos textos y tratadistas utilizan indistintamente los términos de globalización e integración cuando se refieren a la comercialización de bienes y servicios entre países con medidas preferenciales. Si bien los términos no son antónimos tampoco son sinónimos, cada uno tiene un alcance y aplicabilidad específicos donde la globalización abarca no solamente los temas de la integración el comercio y la política, sino que también incluye aspectos tecnológicos y actividades personales. Lo cierto es que la globalización incrementó el volumen de comercio internacional, por cuanto los países presentan diversas condiciones productivas, lo que ha permitido que surjan nuevamente los planteamientos de las ventajas que generan el intercambio.

Según Ahar, Galofre, y González (2013) señala que:

El valor público que se pueda generar depende del nivel de integración vigente. La integración es un proceso que tiene niveles, dependiendo de los elementos que se integran. El primer nivel es la

zona de libre comercio, los países intervinientes eliminan gradualmente o inmediatamente los derechos arancelarios. El segundo nivel es la *unión aduanera*, adicionalmente se adopta un arancel externo común aplicado a terceros países. El tercer nivel es el *mercado común*, se permite el libre movimiento de los factores de la producción. En el cuarto nivel se logra la *unión económica*, que armoniza las políticas económicas de los países que la suscriben. El quinto nivel la *unión monetaria*, con monedas convertibles y llegado el caso moneda única. El último nivel, la *Unión política* constituyendo órganos e instancias de dirección y ejecución gubernamental.

2.3.4. Significado del valor social

El valor social es generado por el resultado de la combinación de recursos, procesos y política que logran una mejor calidad de vida en las personas o en una sociedad.

Según la plataforma NITTÚA A. (2010) señala que:

La medición del valor social y medioambiental es una oportunidad para ampliar la capacidad de gestión de cualquier actividad económica. Ampliación, pues une a la gestión financiera la social y la medioambiental. Se trabaja de esta manera con una gestión integral. Construir un modelo económico integral e inclusivo, exige tres procesos que realizar:

- Crear valor social
- Medir valor social.
- Gestionar valor social.

Cualquiera de los tres procesos requiere de un conocimiento para convertirse en realidad en una organización.

La creación de valor social es un proceso en el cual la gestión pública tiene la máxima experiencia, está capacitado para este proceso y puede dar origen a nuevas metodologías o usos que

mejores la creación de valor, tanto en el social como en el medio ambiental. El valor social aporta nuevas capacidades de desarrollo en los diferentes ámbitos de la gestión.

El conocimiento del valor social no es un requerimiento exclusivo de las entidades sociales, pero sí es una condición necesaria para que la contribución a las responsabilidades sociales se realice desde todos los actores intervinientes corresponsablemente y se haga en condiciones de racionalidad, eficiencia y eficacia.

2.3.5. Factores del valor público

Las políticas públicas son factores que intervienen para generar valor público, como los directivos y gestores públicos deben encontrar una forma de integrar la dimensión política y la dimensión operativa con el objetivo de generar valor público para la sociedad.

Según Enrique Conerejo Paz (2014) sostiene que:

- **Gestión política:**

La gestión política es importante toda vez que a través de ella, los directivos públicos a menudo necesitan la colaboración de actores que están fuera del ámbito de su autoridad directa. Y el enfoque de gobernanza nos permite mirar en esa dirección. Es decir, para que un directivo implemente una determinada política pública con valor social debe considerar que necesita un clima general en donde actores organizaciones, sistemas y reglas coadyuven a su idóneo cumplimiento. Es decir, se trata de generar un clima político favorable para que la implementación de la política se impregne de legitimidad. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el entorno político es cambiante y que los valores que expresan están sujetos a movimientos políticos.

- **Gestión operativa**

Se refiere a las capacidades legales, financieras, materiales y humanas de los organismos públicos, para la obtención de resultados buscados con la aplicación de una política generadora de valor público. Implica que la institución pública cuente con una organización bien estructurada, altamente motivada y básicamente funcional, sin lo cual difícilmente una decisión, aun cuando ya haya sido gestionado políticamente, puede llegar a realizarse eficientemente. En este sentido, se necesita una reingeniería de la producción del sector público que incremente el valor a través de:

- Aumentar la calidad y cantidad de las actividades por cada recurso empleado.
- Reducir los costes, en término de dinero, utilizados para obtener niveles actuales de producción.
- Hacer que las organizaciones públicas sean capaces de identificar y responder a las aspiraciones de los ciudadanos.
- Potenciar la imparcialidad con las que las organizaciones públicas realizan su cometido.
- Aumentar su permanente disponibilidad de respuesta e innovación.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

a. Comercio exterior

El comercio exterior se refiere al compuesto de actividades comerciales de medio mercantil y financiero, que implica el intercambio de bienes y servicios entre un país en particular con otros países o naciones.

b. Eficiencia

Es la utilización de los medios que conforman una colectividad para satisfacer las necesidades de los individuos que la conforman o, es la utilización de la cantidad mínima de medios que se necesitan para la fabricación con el fin de alcanzar ganancias u objetivos planteados.

c. Exportación

Se define como el envío de un bien o servicio a un país extranjero con fines comerciales. Estos envíos se encuentran regulados por un proceso de instrucciones legales y controles impositivos que actúan como marco contextual de las relaciones comerciales entre países. La acción opuesta a la de exportación es la de importación, que por el contrario supone el ingreso de bienes o servicios de origen extranjero a una nación.

d. Gestión

Es un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización. Se utiliza para hablar de proyectos o en general de cualquier tipo de actividad que requiera procesos de planificación, desarrollo, implementación y control

e. Globalización

La globalización es un proceso económico, tecnológico, político, social, empresarial y cultural a escala mundial que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo uniendo sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

f. Valor

Se denomina el significado, interés, importancia o aprobación que atribuimos a una cosa, ya sea un acto, un concepto, una palabra o un individuo.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el Protocolo de Investigación (2016) se entiende por investigación pura cuando la investigación está orientada a lograr un nuevo conocimiento de manera sistémica y metódica, con el único objetivo de ampliar el conocimiento.

Por ende, el presente trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación pura, debido a que tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión pública y el valor público en el Gobierno Regional de Tacna del Sector de Comercio Exterior.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la presente investigación corresponde a un nivel correlacional, que pretende examinar la relación entre las variables, según el Protocolo de Investigación (2016) la investigación correlacional consiste en medir dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación (covariación).

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de un diseño de investigación no experimental, transaccional, no se manipulan variables, se describen los hechos tal como se presentan y se establece la relación entre las variables.

Su esquema es el siguiente:

$$\begin{array}{c}
 \text{Oy} \\
 r \\
 \text{M} \rightarrow \text{Ox} \\
 r \\
 \text{Oz}
 \end{array}$$

Gestión pública y valor público. Siendo el diagrama siguiente:

Dónde:

- M = Muestra en la que se realiza el estudio.
- x,y,z = Son subíndices que indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables.
- r = Hace mención a la posible relación existente entre las variables estudiadas.
- O = Observaciones obtenidas.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según Mario Tamayo (1997). La población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población está compuesta por 152 pequeñas empresas exportadoras en la región de Tacna. Según PROMPERÚ (2014) en la clasificación de empresas exportadoras se señala que existen 702 empresas en la región de Tacna.

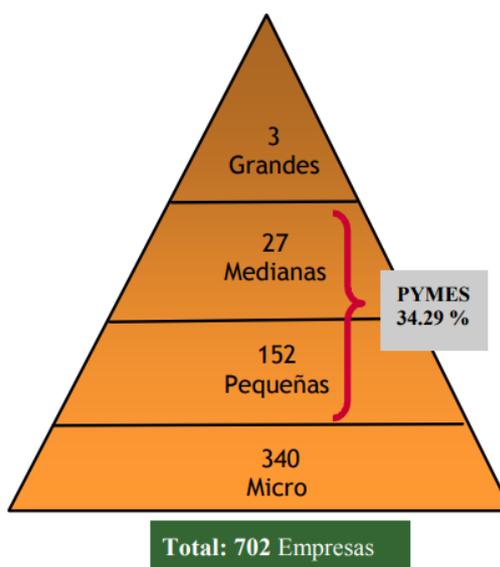


Figura 1. Clasificación de empresas exportadoras

Fuente y Elaboración: PROMPERÚ

Para efectos de la selección de la muestra se aplicará un muestreo aleatorio a las mencionadas empresas.

3.4.2. Muestra

$$n = \frac{(Z^2)(P \cdot Q)N}{(E^2)(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Se estimará con una confianza del 92% y con un margen de error del 8%, $P = 50$ y $Q = 50$. La fórmula corresponde a una población conocida.

Dónde:

N : 152 empresas

n : Tamaño de la muestra.

P : Estimador de la proporción poblacional de la característica de interés (0,50).

Q : $1 - p$ (0,50)

$P \cdot Q$: Varianza del estimador de la característica de interés

Z : Número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza.

E : Error máximo permitido entre la proporción estimada y la proporción de la población en el nivel de confianza elegido (8%)

Entonces: $n = 67$ empresas

Con el resultado de la muestra, se obtuvo contacto con 67 empresas que se encuentran con actividad económica vigente.

3.5. VARIABLES E INDICADORES

3.5.1. Identificación de la variable independiente

Gestión Pública

a. Operacionalización de la variable

Tabla 1.
Operacionalización de la variable independiente

Definición	Indicadores	Unidad de Medida	
		Escala de Likert	
		Rango	Pun-tos
La gestión pública es el proceso de articular estratégicamente las acciones de una organización estatal a su misión y objetivos, con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones derivadas de la planeación. (Bolívar Ramírez y Germán García, 2014)	1. Políticas públicas	Totalmente cierto	5
	2. Organización institucional	Bastante cierto	4
	3. Potencial humano	Indiferente	3
	4. Responsabilidad social	Algo cierto	2
	5. Ética pública	Totalmente incierto	1

b. Escala de medición

Niveles
Eficiente gestión pública
Moderada gestión pública
Deficiente gestión pública

3.5.2. Identificación de variable dependiente

Valor público

a. Operacionalización de la variable

Tabla 2.
Operacionalización de la variable dependiente

Definición	Dimensiones	Indicadores	Unidad de Medida	
			Escales de Likert	Puntos
			Rango	
Mark Moore (1995), introdujo el enfoque de valor público con el objetivo de establecer una estructura de razonamiento práctico que suponga una guía para el gestor público. Con ello se buscaba reformular el enfoque tradicional de la gestión pública que basaba su eficacia y eficiencia acorde con los mandatos políticos.	1. Servicios	1.1. Recursos	Totalmente cierto	5
		1.2. Personal	Bastante cierto	4
	2. Impactos	2.1. Eficiencia	Indiferente	3
		2.2. Acciones	Algo cierto	2
	3. Confianza	3.1. Confiabilidad	Totalmente incierto	1
		3.2. Comunicación		

b. Escala de valoración

Niveles
Alto valor público
Regular valor público
Bajo valor público

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de acuerdo a Carlos Sabino (1992) lo define como los “aspectos específicos y concretos del método que se usa en cada investigación”. Según el criterio expuesto por el autor, la técnica que se utilizará en el estudio será la encuesta.

3.6.1. Técnica: Encuesta

La técnica que se validó y aplicó por dos encuestas, con el fin de obtener respuestas escritas a interrogantes planteadas por el investigador sobre aspectos claves y relevantes, relacionadas con cada indicador de las dimensiones que comprende cada variable. La información obtenida se utilizó para conocer la tendencia de las respuestas respecto del comportamiento de cada variable.

Las encuestas estuvieron elaboradas con la escala de Lickert, con la finalidad de obtener las tendencias de las percepciones que presentan a los pequeños empresarios de rubro comercio exterior.

3.6.2. Instrumento: Cuestionario

Los instrumentos empleados en la investigación fueron formularios diseñados de manera adecuada que permita obtener la información sobre la situación actual de la gestión regional de Tacna y el valor público respecto al comercio exterior desde la perspectiva de los pequeños empresarios exportadores.

a. Cuestionario sobre la gestión pública

Se diseñó el cuestionario segmentado en cinco grupos de ítems que corresponden a los indicadores considerados en la investigación. En el siguiente cuadro se observa la distribución de los ítems por dimensión.

Tabla 3.
Estructura del cuestionario: Indicadores – Ítems

Indicadores	Ítems
Políticas públicas	1,2,3,4
Organización institucional	5,6,7,8
Potencial humano	9,10,11,12
Responsabilidad social	13,14,15,16
Ética pública	17,18,19,20

b. Cuestionario sobre valor público

Se diseñó el cuestionario segmentado en tres grupos de ítems que corresponden a las dimensiones e indicadores considerados en la investigación. En el siguiente cuadro se observa la distribución de los ítems por dimensión.

Tabla 4.
Estructura del cuestionario: Indicadores – Ítems

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Servicios	Recursos	1,2,3,4
	Personal	5,6,7,8
Impactos	Eficiencia	9,10,11,12
	Acciones	13,14,15,16
Confianza	Confiabilidad	17,18,19,20
	Comunicación	21,22,23,24

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.6.1. Análisis estadístico descriptivo

Los datos obtenidos fueron procesados y presentados en tablas para el análisis de la información. Cada tabla estadística contiene el promedio y la desviación estándar de los valores de los ítems correspondientes a cada indicador. El análisis de cada tabla permitirá conocer el nivel de la percepción que presentan los encuestados respecto del indicador, para luego realizar la suma de los valores promedios y de la desviación estándar para finalmente determinar en nivel de percepción que presentan los usuarios de acuerdo a la escala de valoración para cada indicador.

Al terminar el análisis de los indicadores se realizará una tabla resumen que contiene todos los resultados estadísticos obtenidos del análisis de cada indicador correspondiente a cada variable, para construir la figura estadística respectiva y presentar el análisis final de la variable en estudio.

De esta forma los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva, que presenta:

- a. Tablas con indicadores estadísticos
- b. Figuras estadísticas
- c. Media aritmética
- d. Desviación estándar

3.6.2. Análisis estadístico inferencial

Para el análisis estadístico inferencial en base a los análisis de la estadística descriptiva, se procedió con la aplicación de pruebas estadísticas según la naturaleza de la variable como: la aplicación del coeficiente de contingencia, utilizando el programa estadístico SPSS en función de los resultados estadísticos de las dimensiones de cada variable.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de los instrumentos se realizó a través de la prueba de confiabilidad del estadístico de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

*Tabla 5.
Escala de Alpha de Cronbach*

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y se aproxima a cero significa que el instrumento es de baja confiabilidad. En base a la Escala de Lickert, se procedió a analizar las respuestas logradas considerando que los valores cercanos a 1 implica que está muy en desacuerdo con lo afirmado y los valores cercanos a 5 implica que se está muy de acuerdo con lo afirmado.

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Reporte de confiabilidad del cuestionario sobre gestión pública:

Alpha de Cronbach: Gestión pública

Alpha de Cronbach	Elementos
0.973	67

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0.973 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Gestión pública” es de alta confiabilidad.

Reporte de confiabilidad del cuestionario sobre valor público:

Alpha de Cronbach: Valor público

Alpha de Cronbach	Elementos
0.984	67

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0.984 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Valor público” es de alta confiabilidad.

4.1.2. Relación variable indicadores

Tabla 6.
Indicadores de la variable independiente

Variable independiente	Indicadores
Gestión pública	Políticas públicas
	Organización institucional
	Potencial humano
	Responsabilidad social
	Ética pública

Tabla 7.
Indicadores de la variable dependiente

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
Valor público	2. Servicios	2.1. Recursos 2.2. Personal
	2. Impactos	2.1. Eficiencia 2.2. Acciones
	3. Confianza	3.1. Confiabilidad 3.2. Comunicación

4.1.3. Escala de valoración de las variables

Tabla 8.
Escala de medición de la variable independiente

Niveles	Puntaje
Eficiente gestión pública	74 – 100
Moderada gestión pública	47 – 73
Deficiente gestión pública	20 – 46

Tabla 9.
Escala de medición de la variable dependiente

Niveles	Puntaje
Alto valor público	89 – 120
Regular valor público	57 – 88
Bajo valor público	24 – 56

4.2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

4.2.1. Análisis por indicador

Tabla 10
Indicador: Política pública

	Media	Desviación típica
Política pública	3.24	0,646
	N°	Sumatoria
Política pública	4	12.95
Ítems	Media	Desviación Típica
1. La DIRCETUR aplica políticas públicas aptas para resolver con eficiencia los problemas del comercio exterior en Tacna.	3,44	0,668
2. La gestión cumple con las metas dispuestas por el MINCETUR.	3,34	0,767
3. Los usuarios se sienten satisfechos con las políticas de negociaciones y acuerdos promovidos por los gerentes de la institución.	2,82	0,666
4. La toma de decisiones impuestas por DIRCETUR ha disminuido los problemas del sector en la región.	3,35	0,482

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuada gestión de las políticas públicas	16 – 20
Regular gestión de las políticas públicas	10 – 15
Inadecuada gestión de las políticas públicas	4 – 9

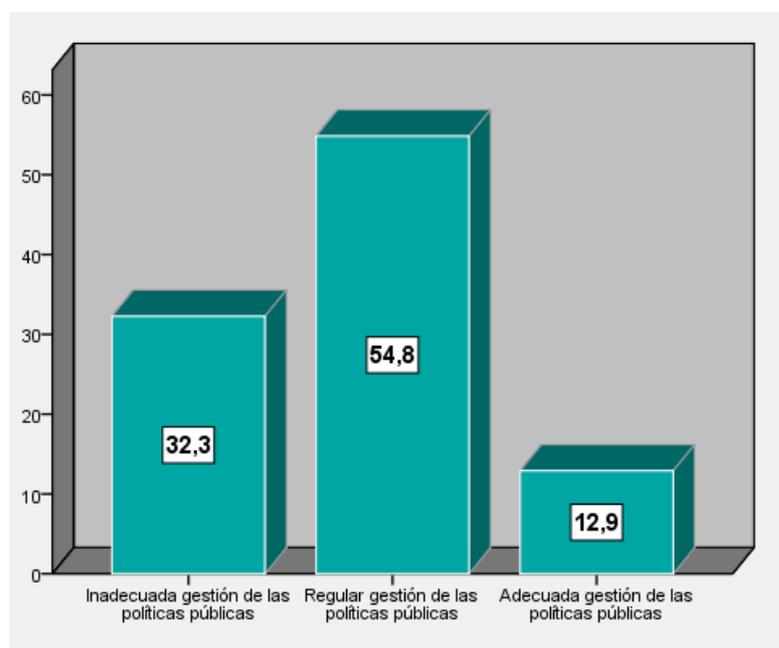


Figura 2. Resultados del Indicador: Política pública

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 10 representan el comportamiento medio del indicador Políticas públicas. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 12.95 que según la escala de valoración alcanza el nivel regular de gestión de las políticas públicas, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una regular práctica respecto a la gestión pública.

Tabla 11.
Indicador: Organización Institucional

	Media	Desviación típica
Organización Institucional	3,20	0.736
	Nº	Sumatoria
Organización Institucional	4	12.79
Ítems	Media	Desviación Típica
5. Los procesos internos se consideran óptimos y ágiles para brindar un buen servicio a los ciudadanos.	3,06	0,807
6. La infraestructura de DIRCETUR es la adecuada para cumplir con las funciones y actividades de la institución.	3,24	0,918
7. La organización institucional de DIRCETUR tiene personal calificado y preparado para trabajar en equipo y brindar un servicio de calidad.	2,81	0,596
8. Las actividades organizadas por DIRCETUR para que los usuarios se encuentren informados sobre la cultura de comercio exterior.	3,68	0,621

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuada organización institucional	16 – 20
Regular organización institucional	10 – 15
Inadecuada organización institucional	4 – 9

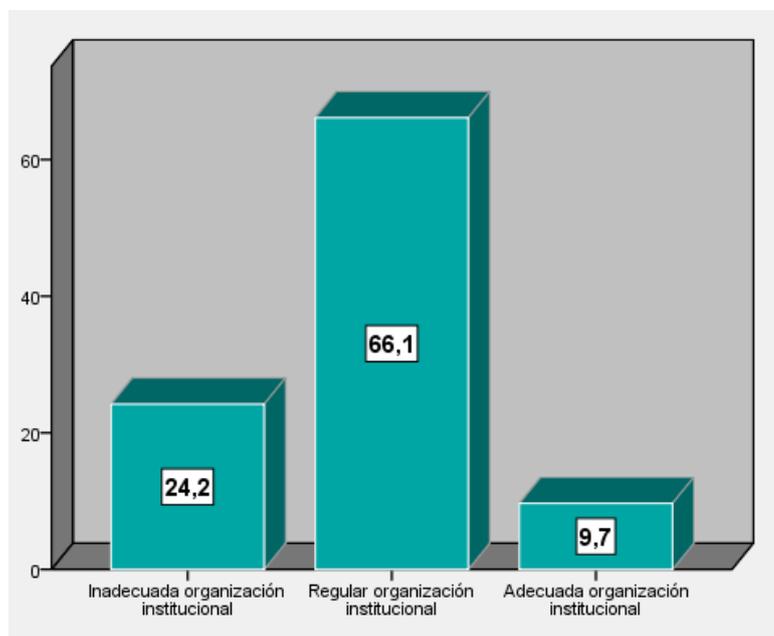


Figura 3. Resultados del Indicador: Organización Institucional

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 11 representan el comportamiento medio del indicador Organización institucional. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 12.79 que según la escala de valoración alcanza el nivel regular de organización institucional, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una regular práctica respecto a la gestión pública.

Tabla 12.
Indicador: *Potencial Humano*

	Media	Desviación típica
Potencial Humano	3,05	0,567
	Nº	Sumatoria
Potencial Humano	4	12,18
Ítems	Media	Desviación Típica
9. El personal se encuentra capacitado para mejorar el rendimiento de la institución.	3,00	0,479
10. Existe la igualdad de oportunidades para que los trabajadores capacitados demuestren sus conocimientos en las convocatorias de personal.	2,77	0,459
11. DIRCETUR cuenta con líderes que potencian el talento de sus colaboradores.	2,97	0,829
12. Los trabajadores demuestran que desempeñen sus funciones en un buen clima laboral.	3,44	0,500

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuada gestión del potencial humano	16 – 20
Regular gestión del potencial humano	10 – 15
Inadecuada gestión del potencial humano	4 – 9

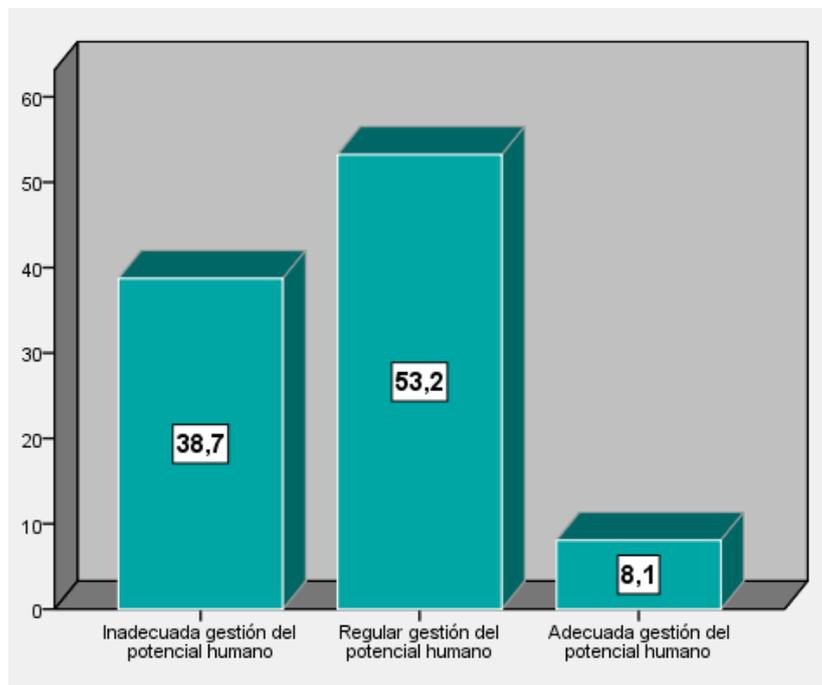


Figura 4. Resultados del Indicador: Potencial Humano

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 12 representan el comportamiento medio del indicador Potencial humano. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 12.18 que según la escala de valoración alcanza el nivel regular de gestión del potencial humano, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una regular práctica respecto a la gestión pública.

Tabla 13.
Indicador: Responsabilidad social

	Media	Desviación típica
Responsabilidad social	3.15	0.633
	Nº	Sumatoria
Responsabilidad social	4	12.61
Ítems	Media	Desviación Típica
13. Los servicios que ofrece por la DIRCETUR cumplen con las expectativas de los ciudadanos y la sostenibilidad ambiental.	2,85	0,721
14. En la institución brinda asesoría y apoyo a los usuarios con disponibilidad completa a los usuarios.	3,47	0,503
15. DIRCETUR difunde los resultados alcanzados por la aplicación de las políticas públicas a través de su página web.	3,24	0,432
16. DIRCETUR tiende a cumplir consignas políticas en desmedro de la transparencia e igualdad de oportunidades.	3,05	0,876

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alta responsabilidad social	16 – 20
Moderada responsabilidad social	10 – 15
Baja responsabilidad social	4 – 9

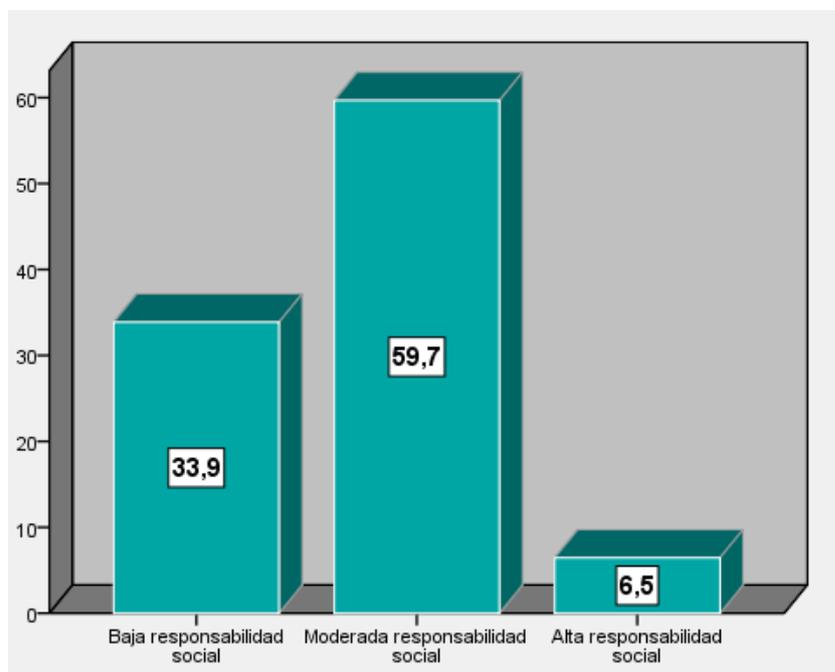


Figura 5. Resultados del Indicador: Responsabilidad social

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 13 representan el comportamiento medio del indicador Responsabilidad social. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 12.61 que según la escala de valoración alcanza el nivel moderado de responsabilidad social, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una regular práctica respecto a la gestión pública.

Tabla 14.
Indicador: *Ética pública*

	Media	Desviación típica
Ética pública	3.03	0.689

	Nº	Sumatoria
Ética pública	4	12.11

Ítems	Media	Desviación Típica
17. Las áreas que integran DIRCETUR demuestran el desarrollo de sus acciones con ética y transparencia.	3,13	0,558
18. Los servicios que se brinda a los usuarios han sido atendidos con eficiencia, eficacia y calidad, sin condición alguna.	3,02	0,757
19. La sociedad reconoce a DIRCETUR como una organización transparente y ética.	2,81	0,596
20. El desempeño de colaboradores públicos se caracteriza por garantizar profesionalismo y eficiencia en sus funciones.	3,15	0,846

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alta ética pública	16 – 20
Moderada ética pública	10 – 15
Baja ética pública	4 – 9

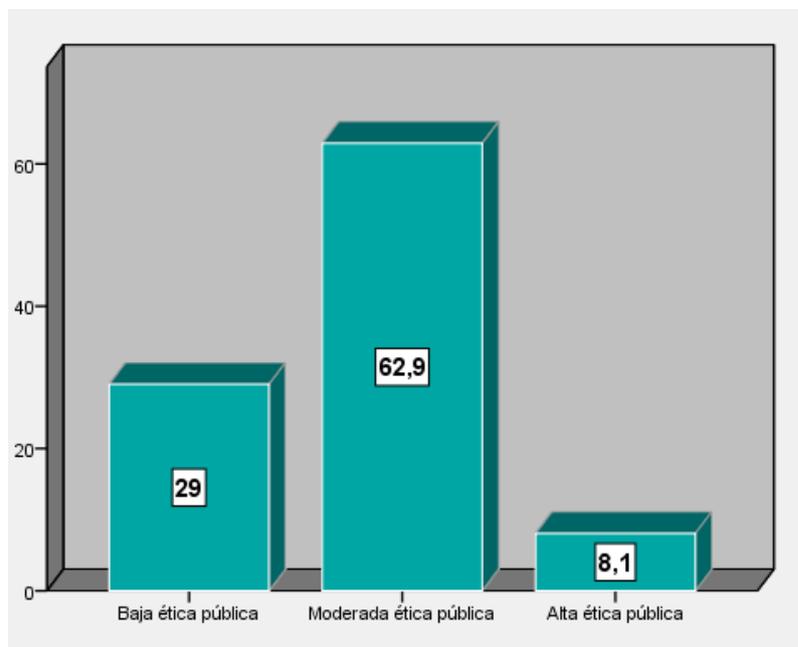


Figura 6. Indicador: Ética pública

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 14 representan el comportamiento medio del indicador Ética pública. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 12.11 que según la escala de valoración alcanza el nivel moderado de ética pública, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una regular práctica respecto a la gestión pública.

4.2.2. Resumen del análisis estadístico general

Tabla 15.
Resumen estadístico general

	Nº	Sumatoria
Gestión pública	5	62.64

Indicadores	Media	Desviación típica
Políticas públicas	12.95	0.646
Organización institucional	12.79	0.736
Potencial humano	12.18	0.567
Responsabilidad social	12.61	0.633
Ética pública	12.11	0.689
Total	62.64	3.271

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Eficiente gestión pública	74 – 100
Moderada gestión pública	47 – 73
Deficiente gestión pública	20 – 46

Interpretación

Los resultados de la Tabla 15 representa el comportamiento de la variable Gestión pública, cuyo resultado de la sumatoria de las medias de los cinco indicadores es de 62.64 que según la escala de valoración de la variable alcanza un nivel moderado de gestión pública, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior –

Turismo de Tacna tiene una regular práctica respecto a la gestión pública.

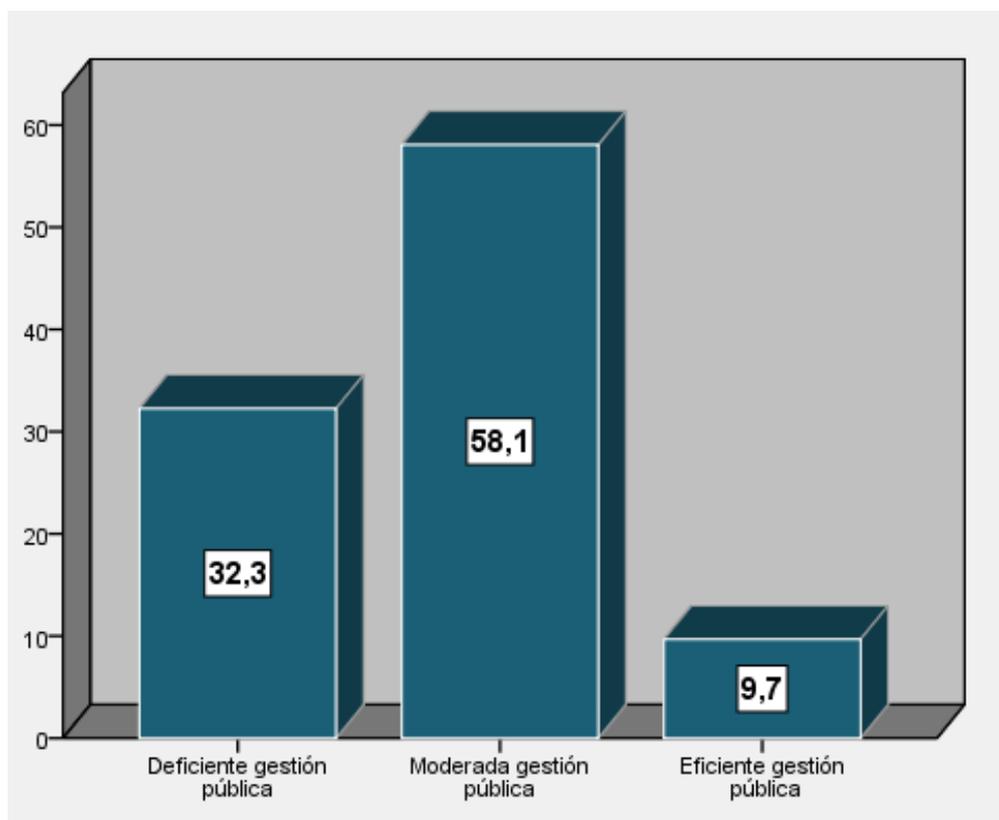


Figura 7. Nivel de la variable: Gestión pública

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación la figura

La Figura 7 permite comprobar el nivel moderado de la gestión pública de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo, (58.1 %), según las percepciones de los pequeños empresarios obtenidas en la investigación.

4.2.3. Prueba estadística

a. Prueba de normalidad

Para el empleo de la prueba estadística paramétricas, previamente se ha verificado si los datos se ajustan a una distribución, mediante la prueba de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, según el procedimiento que a continuación se presenta.

Tabla 16.
Prueba de normalidad para una muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		GP
N		67
Parámetros normales ^{a,b}	Media	62,6290
	Desviación típica	10,94432
Diferencias más extremas	Absoluta	0,137
	Positiva	0,134
	Negativa	-0,137
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,079
Sig. asintót. (bilateral)		0,194
a. La distribución de contraste es la Normal.		
b. Se han calculado a partir de los datos.		

Como el valor crítico de la prueba ($p_value: 0.194$) es mayor a $\alpha=0.08$ significa que los datos procesados se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se puede aplicar los modelos paramétricos de la estadística inferencial.

b. Prueba de hipótesis estadística sobre Gestión pública

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

i. Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : La gestión pública de la DIRCETUR; es moderada

$$H_0 = \mu < 73$$

H_1 : La gestión pública de la DIRCETUR; es eficiente

$$H_1 = \mu \geq 73$$

ii. Nivel de significación

α : 8% Nivel de significación

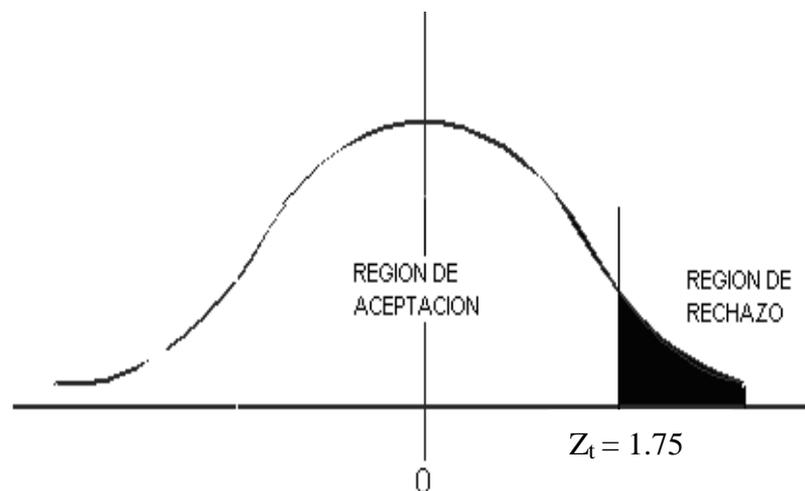
iii. Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Como $n > 30$, se asume que: $\sigma = s$

iv. Zona de aceptación y de rechazo



v. **Resultados de la aplicación del estadístico de prueba**

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “ Z_c ”, se obtiene lo siguiente:

$$Z_c = \frac{62.64 - 73}{\frac{3.271}{\sqrt{67}}}$$

$$Z_c = -25.92$$

vi. **Regla de decisión**

Si $Z_c < Z_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $Z_c > Z_t$ Entonces se rechaza la H_0

vii. **Decisión**

Como el valor de “ Z_c ” calculado (-25.92) es menor que $Z_t = 1.75$, entonces, se decide aceptar la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia se rechaza la hipótesis alternativa (H_1).

viii. **Conclusión**

Se concluye con un nivel de confianza del 92%, que en la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo, existe una moderada gestión pública.

4.3. ANÁLISIS DEL VALOR PÚBLICO

4.3.1. Análisis por indicador

Tabla 17.
Indicador: Recursos

	Media	Desviación típica
Recursos	3.22	0.709

	N°	Sumatoria
Recursos	4	12.88

Ítems	Media	Desviación Típica
1. Los servicios que brinda DIRCETUR son eficientes y de calidad.	3,29	0,797
2. Son importantes los servicios que brinda DIRCETUR para la región.	3,23	0,895
3. Los servicios que brinda la institución, como las charlas informativas, son mejores que las que ofrecen las instituciones privadas.	2,92	0,581
4. DIRCETUR cumplen sus responsabilidades brindando un servicio de calidad al usuario.	3,44	0,562

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuada aplicación de recursos	16 – 20
Moderada aplicación de recursos	10 – 15
Inadecuada aplicación de recursos	4 – 9

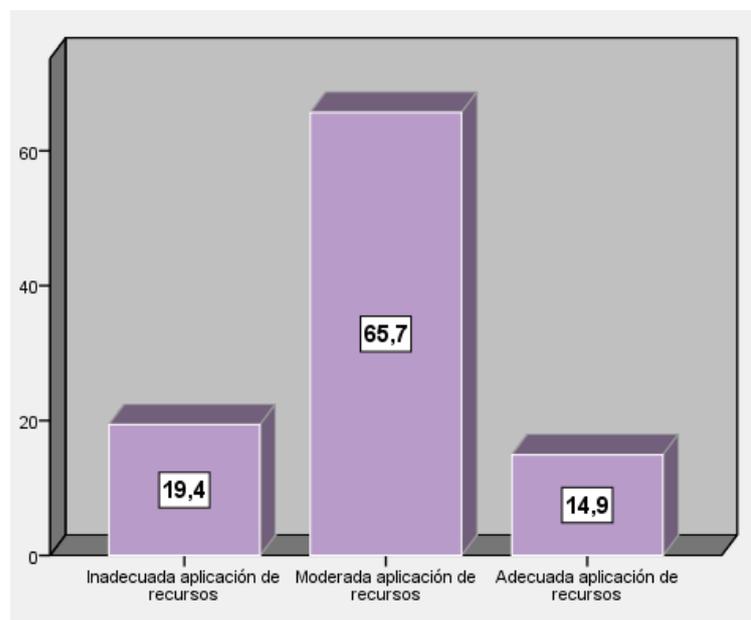


Figura 8. Resultados del Indicador: Recursos

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 17 representan el comportamiento medio del indicador Recursos. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 12.88 que según la escala de valoración alcanza el nivel de regular aplicación de recursos, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una buena práctica respecto al valor público.

Tabla 18.
Indicador: Personal

	Media	Desviación típica
Personal	3.19	0.731
	N°	Sumatoria
Personal	4	12.76
Ítems	Media	Desviación Típica
5. Los jefes y los empleados de DIRCETUR son profesionales capacitados que garantizan un servicio de calidad.	2,87	0,859
6. La institución desarrolla sus acciones de acuerdo a las prioridades que exige la mejora de servicio para los usuarios.	3,44	0,617
7. Todo personal de DIRCETUR reconoce la prioridad del servicio al usuario, asegurando la atención de sus demandas con eficiencia y calidad.	2,77	0,777
8. El personal de la institución demuestra el trabajo en equipo, con apoyo y orientación en todas las actividades que brinda, señalando el compromiso con los usuarios	3,68	0,672

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuada gestión de personal	16 – 20
Moderada gestión de personal	10 – 15
Inadecuada gestión de personal	4 – 9

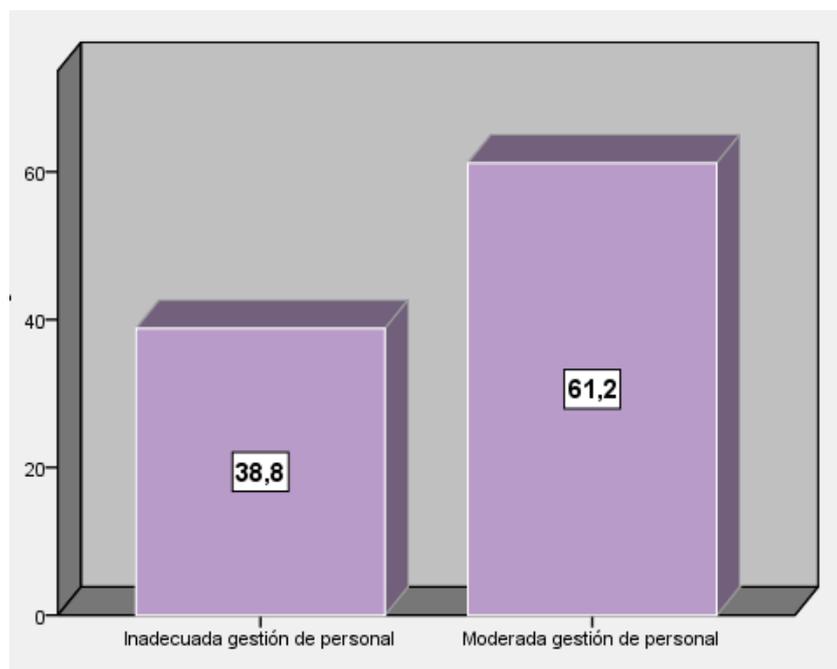


Figura 9. Resultados del Indicador: Personal

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 18 representan el comportamiento medio del indicador Personal. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 12.76 que según la escala de valoración alcanza el nivel de moderada gestión de personal, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una buena práctica respecto al valor público.

Tabla 19.
Indicador: Eficiencia

	Media	Desviación típica
Eficiencia	2.932	0.733
	N°	Sumatoria
Eficiencia	4	12.10
Ítems	Media	Desviación Típica
9. Las actividades que desarrolla DIRCETUR de Tacna son eficientes.	3,08	0,708
10. La organización institucional de DIRCETUR, en conjunto, demuestra eficiencia en el servicio que brinda.	2,73	0,728
11. Los trabajadores de DIRCETUR demuestran que desempeñan con eficiencia todas las actividades que realizan.	3,23	0,798
12. DIRCETUR de Tacna siempre tiene un impacto de eficiencia en sus servicios.	3,06	0,698

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alta eficiencia	16 – 20
Regular eficiencia	10 – 15
Baja eficiencia	4 – 9

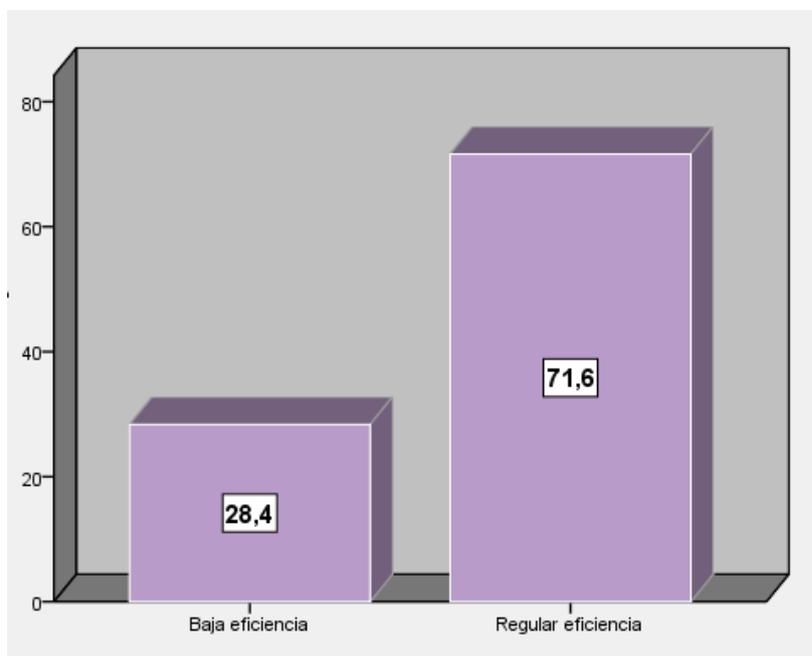


Figura 10. Resultados del Indicador: Eficiencia

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 19 representan el comportamiento medio del indicador Eficiencia. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 12.10 que según la escala de valoración alcanza el nivel de regular eficiencia, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una buena práctica respecto al valor público.

Tabla 20.
Indicador: Acciones

	Media	Desviación típica
Acciones	3.34	0.756
	Nº	Sumatoria
Acciones	4	13.34
Ítems	Media	Desviación Típica
13. Son importantes las acciones de DIRCETUR para los empresarios exportadores.	3,65	0,630
14. DIRCETUR demuestra la capacidad de la institución por medio de sus acciones.	3,26	0,867
15. El servicio y las acciones que brinda DIRCETUR es fundamental para los emprendedores que deciden dedicarse al comercio exterior.	3,35	0,482
16. El compromiso de la institución se demuestra en todas las actividades que realiza para los usuarios y la sociedad.	3,08	1,045

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Adecuada aplicación de acciones	16 – 20
Regular aplicación de acciones	10 – 15
Inadecuada aplicación de acciones	4 – 9

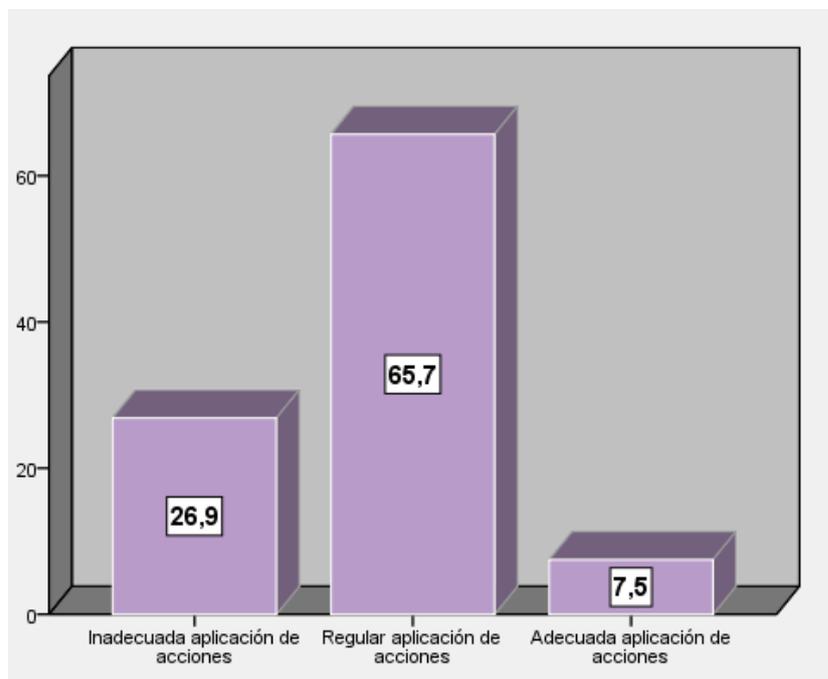


Figura 11. Resultados del Indicador: Acciones

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 20 representan el comportamiento medio del indicador Acciones. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 13.34 que según la escala de valoración alcanza el nivel de regular aplicación de acciones, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una buena práctica respecto al valor público.

Tabla 21.
Indicador: *Confiabilidad*

	Media	Desviación típica
Confiabilidad	3.24	0.765
	Nº	Sumatoria
Confiabilidad	4	12.94
Ítems	Media	Desviación Típica
17. DIRCETUR muestra una imagen correcta y transparente.	2,92	0,581
18. La efectividad en los servicios de DIRCETUR, como asesorías, charla, talleres, prevalece de la institución.	3,48	0,805
19. DIRCETUR de Tacna genera confianza con la asesoría y apoyo que brinda.	3,15	0,743
20. Los servidores públicos de la institución brindan un servicio formal y confiable que beneficia a los usuarios.	3,39	0,930

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alta confiabilidad	16 – 20
Regular confiabilidad	10 – 15
Baja confiabilidad	4 – 9

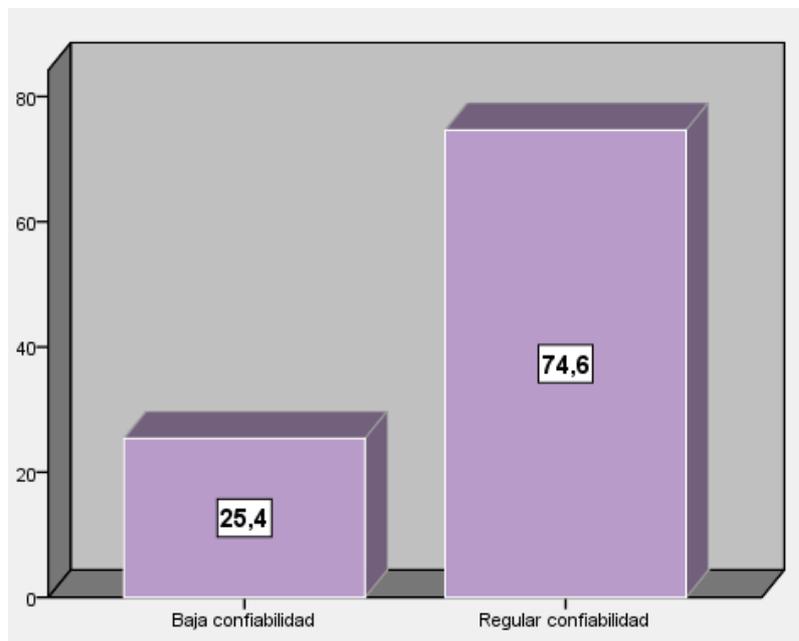


Figura 12. Resultados del Indicador: Confiabilidad

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 21 representan el comportamiento medio del indicador Confiabilidad. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 12.94 que según la escala de valoración alcanza el nivel de regular confiabilidad, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una buena práctica respecto al valor público.

Tabla 22.
Indicador: Comunicación

	Media	Desviación típica
Comunicación	2.98	0.837
	Nº	Sumatoria
Comunicación	4	11.90
Ítems	Media	Desviación Típica
21. La difusión de las actividades que realiza DIRCETUR es constante.	2,90	0,824
22. Los medios de comunicación apoyan las actividades de DIRCETUR para aumentar la participación de usuarios.	3,11	1,057
23. DIRCETUR comunica a todos los empresarios exportadores sobre las charlas y actividades que realiza.	2,74	0,723
24. La página web de DIRCETUR se mantiene activa, promocionando las actividades que realiza y los resultados de estas.	3,15	0,743

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna

Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Alta comunicación	16 – 20
Regular comunicación	10 – 15
Baja comunicación	4 – 9

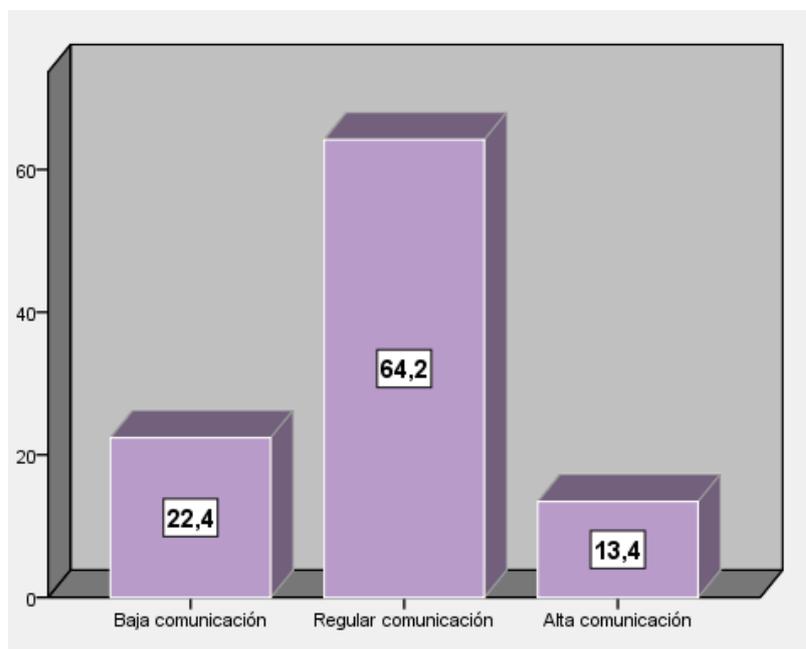


Figura 13. Resultados del Indicador: Comunicación

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la Tabla 22 representan el comportamiento medio del indicador Comunicación. La sumatoria de las medias de cada ítem alcanza el valor de 11.90 que según la escala de valoración alcanza el nivel de regular comunicación, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una buena práctica respecto al valor público.

4.3.2. Resumen del análisis estadístico general

Tabla 23.
Resumen estadístico general

	N°	Sumatoria
Valor público	6	75.92

Indicadores	Media	Desviación típica
Recursos	12.88	0.709
Personal	12.76	0.731
Eficiencia	12.10	0.733
Acciones	13.34	0.756
Confiabilidad	12.94	0.765
Comunicación	11.90	0.837
Total	75.92	4.531

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alto valor público	89 – 120
Regular valor público	57 – 88
Bajo valor público	24 – 56

Interpretación

Los resultados de la Tabla 23 representa el comportamiento de la variable Valor público, cuyo resultado de la sumatoria de las medias de los seis indicadores es de 75.92 que según la escala de valoración de la variable alcanza un nivel regular valor público, lo que permite concluir que los pequeños empresarios exportadores consideran que la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna tiene una buena práctica respecto al valor público.

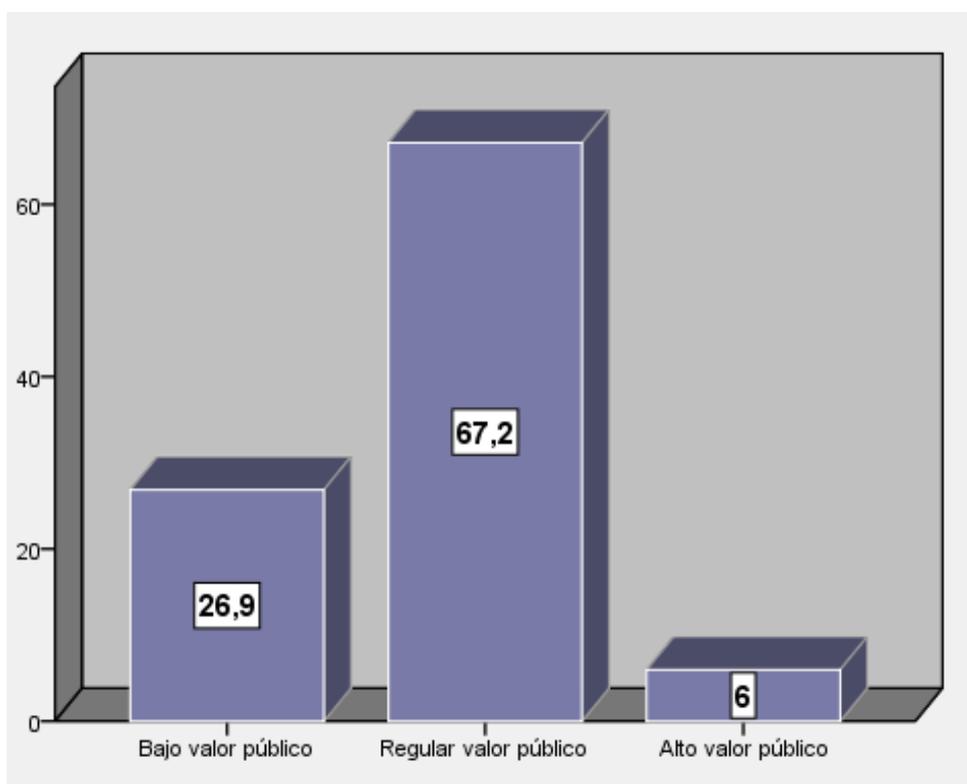


Figura 14. Nivel de calidad del valor público

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

Interpretación de la figura

La Figura 14 permite comprobar el nivel regular del valor público de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo, (67.2%), según las percepciones de los pequeños empresarios obtenidas en la investigación.

4.3.3. Prueba estadística

a. Prueba de normalidad

Para el empleo de la prueba estadística paramétricas, previamente se ha verificado si los datos se ajustan a una distribución, mediante la prueba de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, según el procedimiento que a continuación se presenta.

Tabla 24.
Prueba de normalidad para una muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		VP
N		67
Parámetros normales ^{a,b}	Media	75,90
	Desviación típica	15,750
Diferencias más extremas	Absoluta	0,151
	Positiva	0,150
	Negativa	-0,151
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,186
Sig. asintót. (bilateral)		0,120

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Como el valor crítico de la prueba (p_value: 0.120) es mayor a $\alpha=0.08$ significa que los datos procesados se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se puede aplicar los modelos paramétricos de la estadística inferencial.

b. Prueba de hipótesis estadística sobre Valor público

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

c. Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : El valor público de la DIRCETUR; es regular.

$$H_0 = \mu < 88$$

H_1 : El valor público de la DIRCETUR; es alto.

$$H_1 = \mu \geq 88$$

d. Nivel de significación

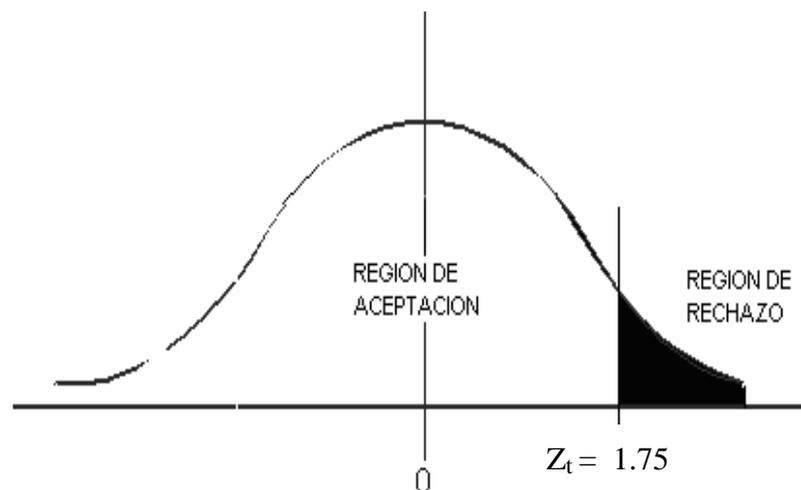
α : 8% Nivel de significación

e. Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Como $n > 30$, se asume que: $\sigma = s$

f. Zona de aceptación y de rechazo

g. Resultados de la aplicación del estadístico de prueba

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “ Z_c ”, se obtiene lo siguiente:

$$Z_c = \frac{75.92 - 88}{\frac{4.531}{\sqrt{67}}}$$

$$Z_c = -21.82$$

h. Regla de decisión

Si $Z_c < Z_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $Z_c > Z_t$ Entonces se rechaza la H_0

i. Decisión

Como el valor de “ Z_c ” calculado (-21.82) es menor que $Z_t = 1.75$, entonces, se decide aceptar la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia se rechaza la hipótesis alternativa (H_1).

j. Conclusión

Se concluye con un nivel de confianza del 92%, que en la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo, existe un regular valor público.

4.4.COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

4.4.1. Verificación de la primera hipótesis específica

La gestión pública se relaciona con los servicios de valor público del Gobierno Regional de Tacna.

Para la verificación de la primera hipótesis específica se ha considerado los datos de la Tabla 25, que contiene la siguiente información:

Tabla 25.
Estadístico de prueba de la gestión pública y los servicios de valor público

Medidas simétricas			
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	0,827	0,852
N de casos válidos		67	

Interpretación

El valor del coeficiente de contingencia obtenido es 0.827 alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre la gestión pública y los servicios de valor público en las pequeñas empresas de exportación de Tacna.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis específica de la investigación.

4.4.2. Verificación de segunda hipótesis específica

La gestión pública se relaciona con los impactos de valor público del Gobierno Regional de Tacna.

Para la verificación de la segunda hipótesis específica se ha considerado los datos de la Tabla 26, que contiene la siguiente información:

Tabla 26.
Estadístico de prueba de la gestión pública y los impactos de valor público

Medidas simétricas			
		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	0,859	0,395
N de casos válidos		67	

Interpretación

El valor del coeficiente de contingencia obtenido es 0.859 alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre la gestión pública y los impactos de valor público en las pequeñas empresas de exportación de Tacna.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis específica de la investigación.

4.4.3. Verificación de tercera hipótesis específica

La gestión pública se relaciona con la confianza de valor público del Gobierno Regional de Tacna.

Para la verificación de la tercera hipótesis específica se ha considerado los datos de la Tabla 27, que contiene la siguiente información:

Tabla 27.
Estadístico de prueba de la gestión pública y la confianza de valor público

Medidas simétricas			
		Valor	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	0,824	0,525
N de casos válidos		67	

Interpretación

El valor del coeficiente de contingencia obtenido es 0.824 alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre la gestión pública y la confianza de valor público en las pequeñas empresas de exportación de Tacna.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis específica de la investigación.

4.4.4. Verificación de la hipótesis general

La gestión pública se relaciona en forma significativa con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna.

Para la verificación de la hipótesis general se ha considerado los datos de la Tabla 28, que contiene la siguiente información:

Tabla 28.

Estadístico de prueba de la gestión pública y el valor público

Medidas simétricas			
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	0,862	0,690
N de casos válidos		67	

Interpretación

El valor del coeficiente de contingencia obtenido es 0.862 alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que se relacionan en forma significativa la gestión pública y el valor público en las pequeñas empresas de exportación de Tacna.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis general de la investigación.

a. Significatividad de la prueba Correlación de contingencia

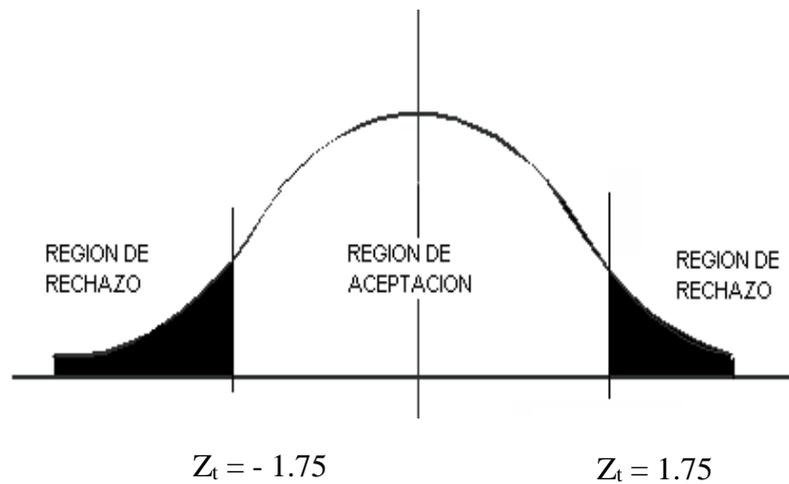
Para establecer la significatividad de correlación de contingencia, se estableció la regla de decisión siguiente:

H_0 = El valor de correlación de contingencia no es significativo

H_1 = El valor de correlación de contingencia es significativo

b. Región de aceptación de la H_0

El valor de “Z” en la tabla de áreas, con un nivel de significación del 8%, en contraste bilateral, es: 1.75



c. Cálculo del estadístico de prueba

Para obtener el valor de Z_c , se procede con la aplicación de la fórmula siguiente:

$$Z_c = \sqrt{N} (r^2)$$

El valor del estadístico de prueba es:

$$Z_c = \sqrt{67} (0.862)$$

$$Z_c = 6.08$$

d. Decisión estadística

Como el valor de Z_c es mayor que Z teórica, ($6.08 > 1.75$), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

e. Conclusión estadística

En consecuencia, se comprueba con el 92% de confianza, que la prueba de correlación de contingencia es estadísticamente significativa, razón por lo cual se puede confirmar la correlación entre las variables.

Por lo tanto, se procede a **ACEPTAR** la hipótesis general de la investigación.

CONCLUSIONES

Primera

En la presente investigación se logró comprobar con el 92% de confianza, que la prueba de correlación de contingencia es estadísticamente significativa, razón por lo cual se puede confirmar la relación entre las variables.

Segunda

Con la investigación, se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión pública y los servicios de valor público en las pequeñas empresas de exportación de Tacna con el valor del coeficiente de contingencia de 0.827, alcanzando un nivel de correlación alta.

Tercera:

En la presente investigación, se concluyó que la gestión pública y los impactos de valor público en las pequeñas empresas de exportación de Tacna se relacionan significativamente, con el valor del coeficiente de contingencia de 0.859, alcanzando un nivel de correlación alta.

Cuarta

En esta investigación, se logró concluir que la gestión pública y la confianza de valor público en las pequeñas empresas de exportación de Tacna se relacionan significativamente, con el valor del coeficiente de contingencia de 0.824, alcanzando un nivel de correlación alta.

RECOMENDACIONES

Primera

La gestión de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior y Turismo de Tacna debe aumentar el nivel del valor público a través de una estructura práctica que guíe a las pequeñas empresas exportadoras y les permita mejorar sus niveles de productividad y exportación.

Segunda:

Mantener al personal capacitado con las últimas tendencias en el campo de exportación, para que en un trabajo conjunto se pueda mejorar la eficiencia de las gestiones operativas en las pequeñas empresas exportadoras.

Tercera:

Promover a los pequeños empresarios exportadores los beneficios de incrementar la cantidad de exportación y la diversidad de mercados, con acciones de capacitación y difusión de información. Asimismo, promocionar las ventajas que ofrece una zona fronteriza como la región de Tacna.

Cuarta

El Gobierno Regional de Tacna como entidad encargada, debería cumplir un rol específico que permita contribuir con la confiabilidad que brinda las instituciones dependientes a ella, fortaleciendo su capacidad de supervisión y fiscalización con el cumplimiento de las políticas internas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, Luis. (2013). *El futuro de la gestión pública y la gobernanza después de la crisis*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018773722010000100008
- Andía Valencia, Walter. (2009). *Gestión pública, pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. Lima: El Saber.
- Ahcar, Galofre, y González, (2013). Procesos de integración regional en América Latina: un enfoque político. *Revista de Economía del Caribe*.
- Bastidas Villanes, David; Pisconte Ramos, José. (Mayo de 2009). *Congreso.gob*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
- Blaug, Ricardo. (2006). *Heritage, democracy and public value*.
- Bolívar Ramírez, Jorge Enrique; García Galindo, Germán. (2014). *Fundamentos de la Gestión pública, hacia un Estado eficiente*. Bogotá: Alfaomega Colombiana.
- Comisión de Promoción del Perú para la exportación y turismo. (2014). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo-PROMPERU*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/Sites/Pecex/avance_regiones/Tacna/Ficha_Tacna.pdf
- Conejero Paz, Enrique. (2014). *Valor Público: Una aproximación conceptual*. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%C3%9ABLICO2.pdf>
- Continental, Universidad (2017). *Dinámica del estado*. Obtenido de Política pública y gestión pública: dos enfoques para la toma de decisiones: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/politica-publica-y-gesti%C3%B3n-publica-diferencias-dos-enfoques-para-la-toma-de-decisiones>
- Cuervo Valencia, Angela M. (2011). *Universidad Manizales*. Obtenido de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/299/Cuervo_Valencia_Angela%20Maria_2011.pdf?sequence=1

- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, D. (2016). *DIRCETUR*.
Obtenido de http://dircetur.regiontacna.gob.pe/web/dir_institucion.php
- Equipo Directivo de la Facultad de Ciencias Empresariales. (2016). Protocolo de Investigación de FACEM. Tacna.
- García, Isabel. (2007). *La nueva gestión pública: Evolución y tendencias*.
Obtenido de
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38727834/Garciasanchez_Nueva_Gestion_Publica-1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1513955552&Signature=H%2Baw2gucTNgceqdfxt4ELagzuSI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGestio
- García Reátegu, Jorge Humberto. (2015). *Gestión pública y valor público*.
Obtenido de Aempresarial:
http://aempresarial.com/web/revitem/24_17472_07084.pdf
- Gorban, Pablo. (2008). *Límites y posibilidades de la gestión municipal para buscar el desarrollo Local*. Obtenido de
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-37272008000100005
- Guadarrama, Gloria. (2003). *Gerencia pública y política social en Latinoamérica*.
Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/111/11101306.pdf>
- Maguiña Huerta, María. (2014). *Gestión de Potencial Humano*. Obtenido de
<https://es.scribd.com/doc/14151030/CONCEPTO-DE-GESTION-DE-POTENCIAL-HUMANO>
- Melle Hernández, Mónica. (2007). La responsabilidad social dentro del sector público. *Ekonomiaz: Revista de economía*,
<http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/la-responsabilidad-social-sector-publico/>.
- Hintze, Jorge. (2010). *¿ES POSIBLE MEDIR EL VALOR PÚBLICO?* Argentina: Biblioteca Virtual TOP sobre Gestión Pública.
- Kelly, G. y Muers, S. (2002). *Creating Public Value – An analytical framework for public service reform*. London: Cabinet Office Strategy Unit.
- López Niño, Desiderio (2016). El valor público y los acuerdos de integración económica. *Revista de Administración&Desarrollo*.
- Moore, Mark. (1995). *Creating Public Value - Strategic Management*. Cambridge: Harvard University Press.

- Moore, Mark. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- NITTÚA. (2014). *Valor Social*. Obtenido de NITTÚA Plataforma para el cambio social: <http://nittua.eu/valorsocial/wp-content/uploads/2014/11/GESTIÓN.pdf>
- NITTÚA, A. (2010). *Valor social*. Obtenido de <https://nittua.files.wordpress.com/2010/12/informe-vs.pdf>
- PCM. (2009). *El Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales*. Obtenido de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2007/DS027-2007PCM.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros de Perú. (2013). *Moderización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8C26ACE86B1726BB05257C310057B6F9/\\$FILE/1_pdfsam_Cartilla_Modernizacion.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8C26ACE86B1726BB05257C310057B6F9/$FILE/1_pdfsam_Cartilla_Modernizacion.pdf)
- Pública, Secretaria de Gestión. (2015). *Gestión de Procesos*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Quillama Torres, Luzgarda (2009). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Obtenido de http://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/24/Programa_124.pdf
- Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública*. (2005). Obtenido de DECRETO SUPREMO N° 033-2005-PCM: http://www.pcm.gob.pe/InformacionGral/etica/Reglamento_Ley_del_Codigo_de_Etica.pdf
- Sabino, Carlos. (1992). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://metodoinvestigacion.wordpress.com/2008/02/25/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino>
- Samalvides, Elberth. (2016). *La nueva gestión pública y la aplicación de indicadores de gestión en las Municipalidades Provinciales de la Macro Región sur, 2014*. Obtenido de http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/483/1/Samalvides_Marquez_Hernan.pdf

- Sánchez, Emilio. (2012). *Estilos de dirección en la administración pública*.
Obtenido de <https://essantabarbara.files.wordpress.com/2010/04/estilos-de-direccion.pdf>
- Taboada, Victor. (2009). *Contraloría General de la República*. Obtenido de La
Ética en la Función Pública:
<http://www.pcm.gob.pe/InformacionGral/etica/expo-etica-victor-taboada.pdf>
- Tamayo, Mario. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México:
Limusa S.A.
- Tamayo Saez, Manuel. (1997). *La Nueva Administración Publica*. Obtenido de
Madrid:
http://uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f98099_tamayosaezelanalisidelaspoliticaspublicas.pdf
- Zurbruggen, Cristina. (2015). *Co-creando el valor público*. Obtenido de
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132015000300007

ANEXOS

Instrumentos de las variables



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

Presentación:

Nos encontramos realizando una investigación sobre la calidad de la gestión pública que se desarrolla en la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna; en ese sentido le presentamos una serie de afirmaciones para ser valoradas de acuerdo a su apreciación y considere que se acerca más a la realidad.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente cierto	Bastante cierto	Indiferente	Algo cierto	No es cierto
5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

N°	Políticas públicas					
1	La Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna aplica políticas públicas aptas para resolver con eficiencia los problemas del comercio exterior en Tacna.	1	2	3	4	5
2	La gestión cumple con las metas dispuestas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.	1	2	3	4	5
3	Los usuarios se sienten satisfechos con las políticas de negociaciones y acuerdos promovidos por los gerentes de la Institución.	1	2	3	4	5
4	La toma de decisiones impuestas por DIRCETUR ha disminuido los problemas del sector en la región.	1	2	3	4	5
Organización institucional						
5	Los procesos internos se consideran óptimos y ágiles para brindar un buen servicio a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
6	La infraestructura de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo es la adecuada para cumplir con las funciones y actividades de la institución.	1	2	3	4	5
7	La organización institucional de DIRCETUR tiene personal calificado y preparado para trabajar en equipo y brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
8	Las actividades organizadas por DIRCETUR demuestra el interés para que los usuarios se encuentren informados sobre la cultura de comercio exterior.	1	2	3	4	5
Potencial humano						
9	El personal se encuentra capacitado para mejorar el rendimiento de la institución.	1	2	3	4	5
10	Existe la igualdad de oportunidades para que los trabajadores capacitados demuestren sus conocimientos en las convocatorias de personal.	1	2	3	4	5
11	DIRCETUR cuenta con líderes que potencian el talento de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
12	Los trabajadores demuestran que desempeñen sus funciones en un buen clima laboral.	1	2	3	4	5

Responsabilidad social						
13	Los servicios que ofrece por la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna cumplen con las expectativas de los ciudadanos y la sostenibilidad ambiental.	1	2	3	4	5
14	En la institución brinda asesoría y apoyo a los usuarios con disponibilidad completa a los usuarios.	1	2	3	4	5
15	La Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna difunde los resultados alcanzados por la aplicación de las políticas públicas a través de su página web.	1	2	3	4	5
16	La Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo tiende a cumplir consignas políticas en desmedro de la transparencia e igualdad de oportunidades.	1	2	3	4	5
Ética pública						
17	Las áreas que integran la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna demuestran el desarrollo de sus acciones con ética y transparencia.	1	2	3	4	5
18	Los servicios que se brinda a los usuarios han sido atendidos con eficiencia, eficacia y calidad, sin condición alguna.	1	2	3	4	5
19	La sociedad reconoce a la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna como una organización transparente y ética.	1	2	3	4	5
20	El desempeño de colaboradores públicos se caracteriza por garantizar profesionalismo y eficiencia en sus funciones.	1	2	3	4	5

GRACIAS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

Presentación:

Nos encontramos realizando una investigación sobre la calidad del valor público que desarrolla el Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna; en ese sentido le presentamos una serie de afirmaciones para ser valoradas de acuerdo a su apreciación y considere que se acerca más a la realidad.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente cierto	Bastante cierto	Indiferente	Algo cierto	No es cierto
5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nº	Recursos de valor público	1	2	3	4	5
1	Los servicios que brinda la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna son eficientes y de calidad.					

2	Son importantes los servicios que brinda DIRCETUR de Tacna para la región.	1	2	3	4	5
3	Los servicios que brinda la institución, como las charlas informativas, son mejores que las que ofrecen las instituciones privadas.	1	2	3	4	5
4	La Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna cumplen sus responsabilidades brindando un servicio de calidad al usuario.	1	2	3	4	5
Personal de valor público						
5	Los jefes y los empleados de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo son profesionales capacitados que garantizan un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
6	La institución desarrolla sus acciones de acuerdo a las prioridades que exige la mejora de servicio para los usuarios.	1	2	3	4	5
7	Todo personal de DIRCETUR reconoce la prioridad del servicio al usuario, asegurando la atención de sus demandas con eficiencia y calidad.	1	2	3	4	5
8	El personal de la institución demuestra el trabajo en equipo, con apoyo y orientación en todas las actividades que brinda, señalando el compromiso con los usuarios.	1	2	3	4	5
Eficiencia de valor público						
9	Las actividades que desarrolla la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna son eficientes.	1	2	3	4	5
10	La organización institucional de DIRCETUR, en conjunto, demuestra eficiencia en el servicio que brinda.	1	2	3	4	5
11	Los trabajadores de DIRCETUR demuestran que desempeñan con eficiencia todas las actividades que realizan.	1	2	3	4	5
12	La Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna siempre tiene un impacto de eficiencia en sus servicios.	1	2	3	4	5
Acciones de valor público						

13	Son importantes las acciones de la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna para los empresarios exportadores.	1	2	3	4	5
14	DIRCETUR demuestra la capacidad de la institución por medio de sus acciones.	1	2	3	4	5
15	El servicio y las acciones que brinda DIRCETUR es fundamental para los emprendedores que deciden dedicarse al comercio exterior.	1	2	3	4	5
16	El compromiso de la institución se demuestra en todas las actividades que realiza para los usuarios y la sociedad.	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
17	La Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna muestra una imagen correcta y transparente.	1	2	3	4	5
18	La efectividad en los servicios de DIRCETUR, como asesorías, charla, talleres, prevalece de la institución.	1	2	3	4	5
19	La Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna genera confianza con la asesoría y apoyo que brinda.	1	2	3	4	5
20	Los servidores públicos de la institución brindan un servicio formal y confiable que beneficia a los usuarios.	1	2	3	4	5
Comunicación						
21	La difusión de las actividades que realiza la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior – Turismo de Tacna es constante.	1	2	3	4	5
22	Los medios de comunicación apoyan las actividades de DIRCETUR para aumentar la participación de usuarios.	1	2	3	4	5
23	DIRCETUR comunica a todos los empresarios exportadores sobre las charlas y actividades que realiza.	1	2	3	4	5
24	La página web de DIRCETUR se mantiene activa, promocionando las actividades que realiza y los resultados de estas.	1	2	3	4	5

GRACIAS

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DEL PROYECTO: La gestión pública y su relación con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior, 2018.

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores
¿En qué medida la gestión pública se relaciona con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior?	Determinar en qué medida la gestión pública se relaciona con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio Exterior.	La gestión pública se relaciona en forma significativa con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector CE.	VI: Gestión pública a. Políticas públicas b. Organización institucional c. Potencial humano d. Responsabilidad social e. Ética pública
Problemas secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	

<p>a. ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con los servicios de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector CE?</p> <p>b. ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con los impactos de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector CE?</p> <p>c. ¿En qué medida la gestión pública se relaciona con la confianza de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector CE?</p>	<p>a. Deducir en qué medida la gestión pública se relaciona con los servicios de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector CE.</p> <p>b. Indicar en qué medida la gestión pública se relaciona con los impactos de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector CE.</p> <p>c. Mostrar en qué medida la gestión pública se relaciona con la confianza de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector CE.</p>	<p>a. La gestión pública se relaciona con los servicios de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector CE.</p> <p>b. La gestión pública se relaciona con los impactos de valor público del Gobierno Regional de Tacna – Sector CE.</p> <p>c. La gestión pública se relaciona con la confianza de valor públicos del Gobierno Regional de Tacna – Sector CE.</p>	<p>VD: Valor público</p> <p>a. Servicios</p> <p>b. Impactos</p> <p>c. Confianza</p>
---	--	---	---