



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y los servicios de atención
al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vera Flores, Yesenia Maritza (orcid.org/0000-0003-3356-6206)

ASESOR:

Dr. Álvarez Torres Moisés Freddy (orcid.org/0000-0002-2668-4082)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por permitir la dicha de la vida, para poder concluir esta meta. Mis padres, por sus consejos, apoyo incondicional en este proyecto de mi vida.

Yesenia

Agradecimiento

Esta tesis ha sido posible gracias al apoyo de mi asesor Dr. Moises Freddy, Alvarez Torres. A mis Padres por siempre ser mi apoyo y comprensión, mis hermanos, cuñada, mis amigas y compañero de trabajo por sus consejos, apoyo y comprensión.

El autor

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 13 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 16 |
| 3.5. Procedimientos | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 18 |
| IV. RESULTADOS | 19 |
| V. DISCUSIÓN..... | 29 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS..... | 39 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Ciudadanos del sector salud de la provincia de Pataz..... | 15 |
| Tabla 2: Tabla cruzada de la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz..... | 20 |
| Tabla 3: Nivel de la modernización de la gestión pública en el sector salud, en la provincia de Pataz..... | 21 |
| Tabla 4: Nivel de las dimensiones de la modernización de la gestión pública en el sector salud, en la provincia de Pataz..... | 22 |
| Tabla 5: Nivel de los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz..... | 23 |
| Tabla 6: Nivel de las dimensiones de los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz..... | 24 |
| Tabla 7: Tabla cruzada de la dimensión orientado al ciudadano y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz..... | 25 |
| Tabla 8: Tabla cruzada de la dimensión eficiente y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz..... | 26 |
| Tabla 9: Tabla cruzada de la dimensión unitario y descentralizado y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz..... | 27 |
| Tabla 10: Tabla cruzada de la dimensión inclusivo y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz..... | 28 |
| Tabla 11: Tabla cruzada de la dimensión abierto y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz..... | 29 |

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022. La investigación corresponde al tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo constituida por 88,789 ciudadanos y la muestra quedo compuesta por 167 ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz. El instrumento de medición empleado fueron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Los resultados arrojan que los ciudadanos de la provincia Pataz, perciben una modernización de la gestión pública regular 55,1%. Por otro lado, señalan un nivel regular 58,7% en los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, donde se concluyó que la modernización de la gestión pública tiene una relación positiva moderada respecto a los servicios de atención al ciudadano en el sector salud en la provincia de Pataz 2022, con un valor de Tau-b de Kendall 0.354, un coeficiente de Rho Spearman 0.489 (positiva moderada) y un valor de sig, estándar 0.000 menor al promedio $p < 0.05$ entonces la hipótesis general si se acepta (H_1).

Palabras clave: Modernización, gestión pública, calidad, atención, ciudadano.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the modernization of public management and citizen care services in the health sector, province of Pataz 2022. The research corresponds to the applied type, with a quantitative approach, with a correlational descriptive level, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 88,789 citizens and the sample was made up of 167 citizens from the health sector, from the province of Pataz. The measurement instrument used was two Likert-type scale questionnaires. The results show that the citizens of the Pataz province perceive a modernization of regular public management 55.1%. On the other hand, they indicate a regular level of 58.7% in citizen care services in the health sector, where it was concluded that the modernization of public management has a moderate positive relationship with respect to citizen care services in the sector. health in the province of Pataz 2022, with a value of Kendall's Tau-b 0.354, a Rho Spearman coefficient 0.489 (moderate positive) and a value of sig, standard 0.000 lower than the average $p < 0.05$ then the general hypothesis is accepted (Hi).

Keywords: Modernization, public management, quality, attention, citizen.

I. INTRODUCCIÓN

Entrando al siglo XXI, el surgimiento de teorías y normas que minimizaban todas las dudas sobre la necesidad de la gestión pública, destacaban la importancia de la modernización y reforma de la gestión pública, la reinversión que buscaba la innovación para el gobierno. (Freire, 2019).

Sobre la base del proceso de modernización del país, se construye sobre la Carta Iberoamericana, que establece todos los criterios para la calidad administrativa del sector y la excelencia de la administración pública, en la que se monitorean líneas trazados para verificar el cumplimiento de las políticas públicas de modernización (Toledo,2021).

La modernización de un país implica una serie de políticas públicas y acciones a mediano y largo plazo para crear transparencia en la gestión pública, por ejemplo, gobierno electrónico, instituciones públicas nacionales (Malheiro, 2021; De Souza et al., 2020; Souza, 2017). En la actualidad, la administración estatal se encuentra en constante evolución y replanteamiento, lo que se manifiesta en términos económicos, sociales, culturales y políticos, pues esta necesidad implica estar siempre a la vanguardia de la tecnología. (Fernández y Sevilla 2021; Gamboa, 2021).

Debido al desarrollo de las TIC, los países han comenzado a interactuar con sus ciudadanos a través del desarrollo del gobierno digital, con el objetivo de promover la información, la ciudadanía, sus trámites y servicios. (Osorio y Piedad, 2022). Esto puede entenderse como la primera etapa en el proceso de uso y desarrollo de tecnología en el sector público, de esta manera se ha convertido a lo largo de los años una herramienta fundamental para el gobierno promover una gestión transparente, eficiente y eficaz.

En Colombia ha emprendido uno de los mayores cambios institucionales del país, un gran proyecto de modernización política, postergado durante décadas, finalmente se logró una tregua en el enfrentamiento basado en la violencia política para lograr metas democráticas para mejorar la gestión pública. (Cepeda, 2019). Eficiencia en la provisión de servicios públicos, encomendando un nuevo liderazgo de la ciudad, no solo para romper la centralización, ya no ser el diputado del gobernador, sino en un nuevo tipo de

relación intergubernamental basada en el desarrollo del autogobierno local (Martínez y Pico, 2022).

La visión del Perú para el 2021, tal como lo exige el marco para la modernización de las organizaciones públicas, es tener como pilar fundamental la gestión por procesos, a su vez, la organización institucional y la simplificación de la gestión pública, que se fundamentó para utilizar como modelo de gestión para entidades públicas para mejorar los resultados agregando valor público. (Flores y Núñez, 2021).

Ante la preocupación de un gobierno moderno para los ciudadanos, en el Perú, la Comisión Presidencial del Consejo de Ministros cumple un rol de fiscalización, buscando implementar métodos y prácticas de gestión, buscando mejorar los servicios y obtener la aprobación de los usuarios, esta gestión estatal (Muñoz, 2021). El nivel de modernidad se cuantificará por la transparencia de su planificación, infraestructura y calidad de atención a los usuarios, con respuestas inmediatas en función de la buena voluntad atendida.

El progreso de la nación peruana es construir un mejor sistema cívico, enfocarse en brindar servidores de la más alta calidad, brindando solución a todas las brechas existentes, identificar todas las gestiones basadas en la opinión pública, se debe desarrollar una gestión que genere conciencia de servicio público. En esta serie de análisis, las direcciones regionales y provinciales de salud de Pataz, según el enfoque de atención a los ciudadanos de la provincia, no se reflejan objetivamente en la modernización porque no se implementó adecuadamente.

Debido a un ambiente de zozobra por la pandemia del Covid-19, con un reciente retorno a la atención pública, pero por tiempo limitado, siguiendo los protocolos de bioseguridad para proteger a la fuerza laboral de la provincia y a los ciudadanos concurrentes al empleo. (Tamayo y Lazo, 2020) Por lo tanto, los trámites que se tienen que realizar en materia de documentos son limitados, lo que en cierta medida incomoda perjudica a los ciudadanos de la provincia de Pataz.

En atención a la problemática expuesta en el estudio, se plantea investigar; ¿Cuál es la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia

de Pataz 2022? Ante esta formulación de investigación se abordó interrogantes específicas, ¿Cuál es nivel de la modernización de la gestión pública en el sector salud, provincia de Pataz 2022?, ¿Cuál es nivel de los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022?

Se justifica: Por conveniencia, es de mucha importancia realizar el estudio ya que presenta problemas latentes en la provincia de Pataz, la cual carece de un presupuesto basado en la modernización. Relevancia social, se enfoca en resolver un problema latente relacionados con los mecanismos administrativos de los sistemas públicos. Implicaciones prácticas, beneficiará y ayudará a la modernización de la gestión de salud de manera completa en la ejecución del presupuesto. Valor teórico, de esta manera la investigación ayudará a esclarecer de manera fundamental basado en las escrituras por parte del estado. Utilidad metodológica, se desarrolló herramientas en base a las variables para recopilar información relevante, que servirán de antecedente para posibles investigaciones.

En este sentido, se comprende el objetivo general del estudio es determinar la relación existente entre la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022. Y de manera específica, identificar el nivel de la modernización de la gestión pública en el sector salud, provincia de Pataz. A su vez analizar el nivel de los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz y finalmente evaluar la relación existente entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022.

Como respuesta a las consideraciones señaladas anteriormente se planteó las hipótesis de investigación; existe una relación positiva entre la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022. Desde luego las hipótesis específicas, existe una relación positiva entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este marco de argumentación teórica se presenta los estudios relevantes en función a las variables en estudio, desde el ámbito internacional que a continuación se describe.

Respecto al estudio desarrolla en Chile por Olavarría, (2017) este artículo analiza la implementación de la política pública a partir de los ejemplos de modernización de la administración pública y reforma de la salud en Chile, a partir del marco analítico proporcionado por Hasenfeld y Brock, quienes identifican los siguientes factores impulsores de la implementación: racionalidad, adecuación organizacional a la política. , discrecionalidad y burocracia Doctrina, Relaciones de Poder, Liderazgo y Competencia. Este trabajo investiga si estos factores están presentes en la implementación de las políticas analizadas y para ello se enfoca en la gestión política de la formulación, las condiciones básicas, factores y circunstancias requeridas para preparar la implementación de las políticas identificadas en este documento, identificación de lecciones aprendidas Consideraciones al diseñar intervenciones públicas. Por lo tanto, la implementación no será un proceso unificado entre diferentes áreas de acción nacional, por lo que el diseño de la política pública debe tener en cuenta estas características del proceso de implementación y, fundamentalmente, a la hora de determinar las características y perfiles de los responsables de la implementación de la política pública. La unidad de análisis es la red interinstitucional ejecutora de estas políticas públicas, con información extraída de documentos oficiales, recortes de prensa, literatura académica y 142 entrevistas a figuras clave de ambos procesos políticos.

Según Dos santos (2020), el objetivo de este estudio fue verificar si existe una asociación entre los diferentes tipos de agentes contratados que trabajan en la atención primaria en Brasil y la calidad de la atención proporcionada, medida por la mejora y el acceso a los programas de atención de calidad en la atención primaria, donde es cuantitativa El estudio se realizó utilizando métodos descriptivos e inferenciales a través de regresión logística. 4.469 ciudades brasileñas analizadas. Los resultados mostraron una asociación (p -valor $> 0,05$) entre el tipo de agente contratante (público o privado) y las calificaciones obtenidas durante el proceso de certificación. Se

confirmó que las ciudades más grandes y socioeconómicamente más dinámicas tienen la mayor proporción de servicios de atención primaria gestionados por agencias contratadas de forma privada (23,2 %). Estas son las ciudades con los puntajes más altos en términos de puntajes de certificación. Finalmente, en todas las categorías de agencias de contratación pública y agencias de contratación privada, la mayoría de las ciudades se clasifican como moderadas (entre 50 y 69,99). De esta forma, la calidad de la atención prestada por la atención primaria en Brasil, medida por el PMAQ, fue determinada independientemente del tipo de agentes contratantes involucrados en la gestión del servicio cuando el municipio procesaba los datos.

En atención al marco nacional se presenta un estudio desarrollado en la ciudad de Lima, por Muñoz (2022), el objetivo fue determinar la relación entre la modernización de la administración pública y la calidad de la atención vacunal contra el Covid-19 en el área metropolitana de Lima en el 2021. El estudio corresponde al tipo básico, utiliza métodos cuantitativos, tiene algunas correlaciones descriptivas, utiliza un diseño transversal no experimental y la muestra incluye a 354 ciudadanos que asisten a las clínicas de vacunación. Las herramientas de medición utilizadas fueron dos cuestionarios tipo Likert. Los resultados muestran que el 73,4% de los encuestados cree que el nivel de modernización del país está en un nivel medio, el 21,5% en un nivel alto y el 5,1% en un nivel bajo. El 94,6% de los encuestados la calificó como media, el 51% calificó la calidad del servicio del centro de vacunación como baja y solo el 0,3% la calificó como alta. De igual forma, el coeficiente $\rho = 0.658$ indica una correlación positiva promedio, y también se puede observar que los valores $\text{sig.} = 0.000$ son menores a 0.05, rechazando la hipótesis nula, y concluyendo que prevalece la modernización de la administración pública y la calidad de la atención, existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas relación.

De acuerdo al estudio realizado por Delgado (2022) el objetivo principal de este estudio fue determinar la principal contribución del gobierno local a la modernización de la administración pública y su impacto en los servicios cívicos. Asimismo, tratar la información como un principio de las entidades municipales permitirá incorporar en las agendas públicas locales las

necesidades de una sociedad cada vez más joven y digital, con mayores exigencias y mayores expectativas en la calidad de los servicios que deben brindar el Gobierno local. Presenta una aproximación cualitativa al diseño descriptivo de tipos básicos. Concluyó que los gobiernos locales están modernizando la administración pública como política en sus sistemas funcionales; caracterizados por la promoción de principios de buen gobierno corporativo.

Respecto a la investigación de Torres (2020), en su investigación pretende establecer la relación entre la calidad de la atención médica y la modernización de las unidades de procesamiento de documentos en la provincia y municipio de Chincheros en el 2021. Se trata de un estudio básico con un diseño cuantitativo no experimental. La técnica es una encuesta y la herramienta que describen los autores es un cuestionario tipo Likert para dos variables. Los datos fueron ingresados en el software estadístico SPSS versión 25 para prueba de normalidad y comparación de hipótesis. La muestra estuvo conformada por 50 encuestados y se encontró un coeficiente de correlación positivo de 0.379. Se concluyó que si mejora la calidad de atención también lo hace la modernización de la unidad de procesamiento de documentos y viceversa.

Por consiguiente, en el marco local estudios desarrollados en la ciudad de Trujillo realizado por Rodríguez (2019), el propósito del estudio fue determinar si una estrategia de la administración pública moderna busca mejorar la calidad percibida y la eficiencia de la atención a través de los criterios del Manual para la Mejora de los Servicios a la Ciudadanía de las Entidades de la Administración Pública implementado por el SGP. El método es un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional; población objetivo 4446 ciudadanos En inspección pública, Trujillo 2018, la técnica aplicada es un muestreo simple de 354 ciudadanos; para la recolección de datos utilizamos encuestas. Se utilizó el método estadístico Chi-cuadrado para probar la relación entre la modernización de la administración pública y los servicios cívicos, y se rechazó la hipótesis nula con base en los resultados con un valor de p inferior a 0,05. Coeficiente de correlación de Spearman, que indica una correlación altamente positiva = 0,778, por lo tanto, mejor gestión pública, mejor calidad de atención.

Para profundizar en la investigación, se presenta una base teórica basada en variables y dimensiones de investigación, que facilitará una mejor comprensión del tema investigado.

La Política Nacional de Modernización de la Administración Pública, se señala como la herramienta principal que orienta los procesos y fases de la modernización en función a la administración pública, así mismo dicha herramienta busca desarrollar la visión de los lineamientos de las actividades que se desea realizar en función al servicio de los ciudadanos de acuerdo al plan del desarrollo nacional. (Pasco, 2016).

La modernización de la administración pública, el propósito es realizar un proceso en diferentes etapas para facilitar dicho proceso, para orientar cómo se debe gestionar dicha modernización en las entidades estatales, cuyos resultados deben ser beneficiosos para el desarrollo del ámbito social y el bienestar de la población. (Gobierno del Perú, 2021).

La modernización de la gestión pública se basa en la mejora de cubrir las necesidades que todos los ciudadanos que se pueda cubrir las expectativas de sus falencias (Socola, 2020). Por otro lado, se señala que se basa en orientar y en organizar un proceso adecuado en función al servicio de la sociedad articulando las entidades hacia el proceso de modernización. (Varela, 2021; Zela, 2020).

Los organismos multilaterales de crédito son aquellos proyectos de modernización, basados en financistas y cuna de ciertos discursos y herramientas de gestión de evaluación, en los que los documentos oficiales de los proyectos de modernización son firmados por organismos gubernamentales y estatales según la importancia de una de las fuentes de administración. (Caravaca y Diestra, 2022; Castellani y Pierbattisti 2019; Hadjiisky 2017).

En atención al proceso de la modernización de la administración en entidades públicas, en cuando dicho modelo se basa en las necesidades que presenta la sociedad, de esta manera se podrá realizar una gestión determinante en función a las políticas de la modernización:

De acuerdo al fundamento teórico establecido por al Gobierno Peruano, donde señala que la modernización se basa en cinco pilares que ayudara al

proceso de mejorar el proceso de cambio, de los cuales se manifiesta bajo los tres ejes horizontales ligados al proceso de modernización.

Respeto a la dimensión orientado al ciudadano: es el primer pilar del proceso de modernización donde el estado asignan los recursos para poder realizar o empezar a realizar el proceso de análisis de la modernización basado en las necesidades de los ciudadanos, de esa manera dichas necesidades se deben de adaptar a la cantidad de población en función a los diferentes factores sociodemográficos. (Gobierno del Perú, 2021). De acuerdo a lo señalado por el gobierno, se puede inducir que los funcionarios deben de velar por el bienestar de la sociedad, de otra manera contribuir con proyectos que beneficien las necesidades que presentan la sociedad, además de priorizar su atención a los mismos.

La dimensión eficiente: Se basa en el segundo pilar del modelo de la modernización, donde se alude que el estado establece los recursos necesarios en base al uso racional de la proporción de la disponibilidad de los recursos donde se busca maximizar el bienestar social proporcionando a la sociedad en función a las necesidades que puedan tener en función a estándares correspondientes en calidades óptimas.

De acuerdo a la dimensión, Unitario y Descentralizado: es el tercer pilar de la modernización donde el estado empieza adaptar políticas de acuerdo a las necesidades diferentes que presente el territorio en función a satisfacer los problemas y las necesidades de la sociedad basado en un gobierno descentralizado que implementa las políticas, órganos de gobierno y normas nacionales de conformidad con los derechos constitucionales.

La dimensión, Inclusivo: en función al cuarto pilar se señala que se toma en cuenta las acciones que el estado ha buscado llegar a garantizar que todos los ciudadanos se encuentran satisfechos y tengan el mismo acceso de los diferentes servicios que presta el estado para mejorar su calidad de vida obteniendo mejores opciones. De esta manera el estado trata de brindar un servicio de alta calidad llegando a satisfacer a toda la sociedad y cubrir todas sus necesidades en dicha gestión.

Finalmente, la dimensión Abierto: el quinto y último pilar de la modernización donde el estado busca ser transparente en función a los proyectos desarrollados en beneficios de los mismos, de esta manera se

busca fomentar la participación de los ciudadanos, llegando a mantener la integridad pública en función al rendimiento de la gestión.

Los países con este atributo podrán cerrar las disparidades sociales asegurando que todos los ciudadanos tengan un acceso justo, oportuno y pertinente a bienes y servicios públicos de mayor calidad y cumplan responsablemente su rol como facilitadores del desarrollo nacional. (Mikula & Kaczmarek, 2019).

Sobre la base de esta visión del estado moderno, proponemos un cambio y una revisión de la administración pública tanto a nivel gerencial como operativo para abordar las debilidades estructurales del aparato estatal a fin de lograr sus objetivos y pasar de la administración pública como centro de atención. (Villasmil y Socorro, 2021).

En cuanto a la modernización, se basa en el ámbito político, desarrollado de acuerdo con las competencias del departamento, y de acuerdo con las necesidades funcionales del territorio, el mecanismo de gestión que realiza las funciones. (Gobierno del Perú, 2021).

De esta forma, se puede señalar que antes de emprender cualquier esfuerzo, el gobierno mejora las funciones de diferentes aspectos de acuerdo a las funciones para lograr las metas especificadas en el desempeño de las funciones de apoyo social. Es necesario involucrar a todas las entidades con el fin de mejorar y escuchar los diversos temas en los diferentes departamentos en función del logro de los objetivos institucionales marcados por la dirección. (Torrejano, & Bocanegra, 2018; Ponze, 2018).

En cuanto al enfoque de modernización, las actividades se pueden realizar de acuerdo con las necesidades ambientales de acuerdo con los lineamientos establecidos en el marco nacional de acuerdo con las normas de desarrollo político y de acuerdo con las entidades públicas conferido por ley, donde el poder fluye a través de diferentes instituciones, instituciones de autogobierno, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y sociedades civilizadas. (Servir, 2020).

Mediante la Ley N° 27658 “Ley Marco para la Modernización de la Gestión del Estado”, se proclamó al Estado Peruano en proceso de modernización, estableciendo los principios, acciones, mecanismos e instrumentos a implementar en la gestión. (Gobierno del Perú, 2021).

Las funciones previstas en la Ley de Modernización de la Administración Pública se relacionan principalmente con la simplificación de la administración y el mejoramiento de la estructura y organización de las entidades públicas. La Ley N° 29158, Ley de Organización del Poder Ejecutivo (LOPE), establece que la modernización de la administración pública es uno de los once sistemas administrativos del país. (Gobierno del Perú, 2021).

Respecto al fundamento de la variable servicio de atención a la ciudadanía, el buen cuidado de los ciudadanos incluye la prestación de servicios de calidad y el impacto de todos los actos u omisiones de las entidades a lo largo del ciclo de gestión en los servicios finales prestados a los ciudadanos. (Gobierno del Perú, 2016).

Para ello Cruz, (2021), señala que la atención en las entidades públicas debería de ser la más asequible para poder prestar atención a toda la sociedad ya que en varios procesos es engorroso el servicio de atención una realidad que se especula a diario.

En función a la primera dimensión estrategia y organización, Incluye subelementos a nivel organizacional interno y estratégico que son necesarios para el desarrollo de las estipulaciones de la mejora del desarrollo de los diferentes procesos para llegar al desarrollo de los diferentes servicios de los ciudadanos en función al cumplimiento de los enfocados de la organización. Para lograr una alta calidad de atención basada en la mejora, es necesario incorporar todas las subelementos en los documentos de planificación.

De acuerdo a la dimensión, conocimiento de los ciudadanos usuarios de las entidades públicas, abordando factores relacionados con la forma y el uso de las diferentes herramientas que utilizan las entidades para desarrollar conocimientos ciudadanos de interés, y promover mecanismos de participación y espacios de retroalimentación como un mejor acercamiento a la nacionalidad.

Según la dimensión, infraestructura y equipamiento para la atención se basa en el desarrollo de los ambientes de acuerdo al desempeño que realiza cada organización basado en hacia la mejora para realizar un mejor rendimiento de acuerdo a los objetivos que se desenvuelve la organización en función a la evaluación de las características, condiciones y soporte de la infraestructura provista por las entidades que brindan atención y servicios a

los pacientes. Incluyendo la condición y el mantenimiento de las plataformas de servicio, la señalización, los accesorios, el mobiliario y el equipo, y la seguridad del entorno físico.

En efecto a la dimensión personal de atención a la ciudadanía, la norma tiene en cuenta elementos relacionados con el perfil y la selección del personal involucrado en el proceso de Inquietud Ciudadana, donde se desarrolla la evaluación de los perfiles de los talentos que posee la organización en base al desempeño que se desenvuelve hacia la mejora de brindar un servicio adecuado en función al desarrollo de cubrir las expectativas de los ciudadanos.

La dimensión, medición de la Gestión, esta norma tiene en cuenta factores relevantes para la medición de indicadores de gestión relacionados con el cuidado de los ciudadanos. Comprender qué esperan los ciudadanos de los servicios que brindan las entidades públicas es un aspecto importante para mejorar cualquier proceso de atención al ciudadano. Medir la satisfacción permitirá ajustar y mejorar continuamente los bienes y servicios ofrecidos. (Gobierno del Perú, 2016).

Es decir, mediante el Decreto Supremo N° 055-2018-PCM, se estableció el objeto de la estrategia denominada “Servicio Óptimo al Ciudadano” (MAC), que incluye la ampliación y optimización de los servicios nacionales a través del acceso multicanal a través de tres canales focales. Atención Ciudadana: Presencial, Telefónica y Digital.

La máxima autoridad sanitaria y órgano rector del sistema nacional de salud es el Ministerio de Salud - MINSA. La Ley General de Salud (Ley 26842) faculta al MINSA para dirigir y administrar la política sanitaria nacional y vigilar el cumplimiento de la política general del gobierno. En base al desarrollo de lo estipulado por el estado se debe desarrollar vínculos a través de los servicios públicos para la salud en función que todos los ciudadanos y la sociedad en general preste el servicio de manera transparentes sin limitaciones hacia una mejora de los servicios ofrecidos por el estado. (MINSA, 1997).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Ante esta formulación de estudio es aplicada, debido a que la investigación presenta como finalidad resolver un problema específico determinado, buscando una consolidación basada en el conocimiento para la respectiva aplicación en beneficio del desarrollo científico (Sánchez et al., 2018).

Desde la perspectiva del proceso científico, se manifiesta una investigación cuantitativa, lo cual dicho estudio se basa en la forma de recopilar información para luego analizarla obteniéndose de las diferentes fuentes que se utilizó para la recolección de información de acuerdo al uso de las herramientas estadísticas informáticas para obtener los resultados que se requiera (Escudero y Cortez, 2018).

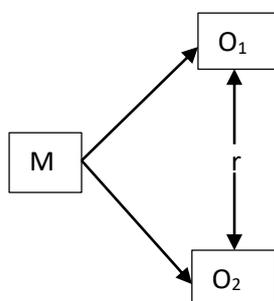
3.1.2. Diseño de investigación:

En este sentido se comprende el diseño de la investigación donde se indica un estudio no experimental, donde se no llegará a manipular de ninguna manera la variable de investigación, solo se analizará tal cual como se presenta en el campo de estudio, de esta manera solo se describirá lo encontrado en función al procedimiento del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

En esta perspectiva se presenta un estudio transversal, aquel estudio que se analizará en un determinado tiempo, lo que se describe solo los elementos que se encontraron en el recojo de información dentro del tiempo de la aplicación de los instrumentos del estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

A partir de estas percepciones del diseño de investigación se señala un estudio descriptivo correlacional, donde se llegará a evaluar el grado que presenta una variable sobre la otra, de las que se pondrá en contraste en la investigación, respecto a ello de describirá el grado que presentan las variables en estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

Como resultado a las consideraciones señaladas anteriormente se formula el diagrama de investigación del estudio:



Donde:

M = Ciudadano del sector salud, de la provincia de Pataz.

O₁ = Modernización de la gestión pública.

O₂ = Atención al ciudadano.

r = Relación de las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Modernización de la gestión pública

Definición conceptual: Se ha argumentado que se trata de un proceso basado en un modelo de gestión, entregando resultados a la sociedad de acuerdo a los lineamientos exigidos por el estado, implementando mejoras de acuerdo a la modernización y cubriendo cambios de mejora. (Gobierno del Perú, 2021)

Definición operacional: Se evaluó bajo el parámetro de la aplicación de una encuesta enfocada en los cinco pilares de la modernización de la gestión pública que se está evaluando.

Dimensiones: Orientado al ciudadano, Eficiente, Unitario y Descentralizado, Inclusivo y Abierto.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Atención al ciudadano

Definición conceptual: El buen servicio al ciudadano incluye la prestación del servicio de forma satisfactoria en función de la evolución del impacto del servicio final prestado a los ciudadanos como consecuencia de todas las acciones u omisiones de la entidad a lo largo del ciclo de gestión. (Gobierno del Perú, 2016).

Definición operacional: Se evaluó bajo el parámetro de la aplicación de una encuesta enfocada en los 5 estándares del servicio de la atención al ciudadano.

Dimensiones: Estándar para la estrategia y organización, el conocimiento de la ciudadanía, la infraestructura y equipamiento para la atención, el personal de atención a la ciudadanía y la medición de la gestión.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Se aduce que la población es un conjunto de unidades que se toma en cuenta para la realización de un estudio, basado en las características que poseen para ser analizados. (Hernández y Mendoza, 2018).

Cabe considerar que la población estuvo conformada por 88,789 ciudadano del sector salud, de la provincia de Pataz, cifra referida a fines del mes de abril 2022, una información basada Gerencia Regional de Salud La Libertad.

Tabla 1

Ciudadanos del sector salud de la provincia de Pataz.

| | | |
|--|----|----|
| Gerencia Regional de Salud La Libertad | | |
| Oficina de Estadística e Informática | | |
| Edades | fi | hi |

| | | |
|--------------|-------------|---------------|
| 18a | 306 | 3.9% |
| 19a | 332 | 4.2% |
| 20a - 24a | 1495 | 19.0% |
| 25a - 29a | 1359 | 17.3% |
| 30a - 34a | 1006 | 12.8% |
| 35a - 39a | 924 | 11.8% |
| 40a - 44a | 782 | 10.0% |
| 45a - 49a | 801 | 10.2% |
| 50a - 54a | 853 | 10.9% |
| Total | 7858 | 100.0% |

Nota: Elaborado de acuerdo a los datos extraídos de la Gerencia Regional de Salud La Libertad.

En función al seguimiento del proceso del estudio se planteó criterios de inclusión donde se obtuvo por los ciudadanos de 18 años hasta los 54 años del sector salud, de la provincia de Pataz son incluidos para responder los instrumentos para el recojo de información, en base a los criterios de exclusión serán los ciudadanos que no desean participar respondiendo los cuestionarios y mayores de 54 años y menores de 18 años.

3.3.2. Muestra:

De acuerdo a la muestra a trabajar se aplicó la fórmula de población conocida donde se conformó por 167 ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz. (Ver anexo 2)

3.3.3. Muestreo:

Como complemento, se utilizó un muestreo no probabilístico porque se refiere a un estudio basado en el análisis de una pequeña población a partir de una selección aleatoria de muestras seleccionadas. (Hernández y Mendoza, 2018).

Con esta finalidad, se tiene a un ciudadano del sector salud, de la provincia de Pataz como unidad de análisis de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a la técnica que se utilizó en la investigación es una encuesta, siendo el instrumento un cuestionario la cual fue elaborado para cada variable para su recojo de información, la cual se tomó en cuenta las dimensiones de cada variable para su respectiva elaboración

En función a los instrumentos realizados para el cuestionario de la modernización consta de 18 ítems al igual que el cuestionario de la atención a los ciudadanos basándose en respuesta de medición ordinal, agrupados en sus cinco dimensiones que presenta cada variable en estudio.

En relación a la validez de un instrumento es la evaluación en relación a los acontecimientos de las métricas que presenta cada indicador en función a la medición que se busca medir en algún campo específico. (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto a la validación de los instrumentos se tomó en cuenta a tres expertos en el tema, de los cuales son; Mg. Lecca Flores Judith Paola, Mg. Guadimos Rebaza Javier Orestes y Mg. Muñoz Correa Mary Reysi, cual fue de gran ayuda para enriquecer y efectuar las condiciones necesarias para la respectiva aplicación. (Ver anexo 4).

De acuerdo al argumento de la fiabilidad de los instrumentos es referida al grado que presenta la aplicación de la herramienta como resultado del mismo que produce en función al agrado que debe de medir. (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto a la confiabilidad del instrumento se aplicó a una muestra piloto de 20 ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz, donde se obtuvo un alfa bueno para el cuestionario de la modernización de la gestión pública en 0,836 y para el cuestionario de la atención al ciudadano se tuvo un alfa bueno 0,880. Señalando que los instrumentos presentan parámetros aprobados para su respectiva aplicación y recojo de información en el estudio.

3.5. Procedimientos

Se realizó la investigación desde las deficiencias que presenta el ciudadano del sector salud, de la provincia de Pataz.

Además, se tuvo una en la cantidad de estudios realizados en posgrado con base a las variables de estudio en las bases como Proquest, Dialnet, Scopus, Scielo y Sciencedirect, y gestores bibliográficos de la universidad cesar vallejo, además dichos gestores se tuvieron en cuenta para la fundamentación de las variables la cual sirvió para plantear los instrumentos de medición que ayudará a recolectar la información para plasmar un procesamiento estadístico en función a responder los objetivos planteados.

En base a la aplicación de los instrumentos, se caminó hacia la búsqueda de los ciudadanos informándoles el objetivo de la investigación y sobre la problemática real que se está viviendo en dicha provincia, donde se les converso que sus datos personales no serán tomados para proteger su identidad y que respondan con toda la veracidad con respecto a las preguntas que se plasmó en los instrumentos de recojo de información.

De esta manera se plasmó los resultados mostrando de acuerdo a los objetivos, realizando la integración con los trabajos plasmados anteriormente lo cual se llegó a concluir en función a los datos procesados en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para establecer un adecuado procedimiento de datos se establece un parámetro cuantitativo en función de responder los objetivos planteados en el estudio, además se debe de tomar en cuenta la herramienta y la técnica estadística correcta a utilizar en función al estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

Es importante establecer la estadística, del razonamiento en función al tipo de estudio que se presenta; consecuente a ello se planteó dos tipos de estadística descriptiva e inferencial se acuerdo al proceso del estudio donde se describe a continuación.

Respecto a la estadística descriptiva, se realizó mediante el método de baremos donde se tomó en cuenta las variables y dimensiones en estudio, lo cual se presentará en tablas y figuras representadas a través de la frecuencia y porcentajes de acuerdo a lo que demanden los objetivos planteados en la investigación.

Frente a esta situación se utilizó la estadística inferencial, la que se trabajó de acuerdo a la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra ($M = 167 > 50$), se puede observar que los datos no se distribuyen normalmente ($p < 0.05$), es por ello que se trabajará con la herramienta estadística de Rho Spearman y Kendall Tau-b.

3.7. Aspectos éticos

Es conveniente anotar los valores críticos en la investigación, son aquellos valores que se asocian a la moralidad que presenta el investigador a partir de la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018).

Los criterios utilizados en la investigación fue el consentimiento informado a todos los colaboradores donde se les explico la razón por la cual se estaba llevando a cabo el estudio, además se les indicó que respondan con toda sinceridad ya que sus nombres y datos personales no se tomaran en cuenta para proteger su identidad.

De esta manera los resultados y todos los procedimientos que se presenta en el informe de investigación son veraces y reales, porque la información presentada no se manipulara en beneficio de la investigación, los resultados presentados son transparentes con la objetividad y claridad de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados del objetivo general: determinar la relación existente entre la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022.

Tabla 2

Tabla cruzada de la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz.

| Modernización de la Gestión Pública | | Servicios de atención al ciudadano | | | Total |
|-------------------------------------|---|------------------------------------|--------------|--------------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | |
| Malo | f | 0 | 2 | 0 | 2 |
| | % | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 1,2% |
| Regular | f | 6 | 66 | 20 | 92 |
| | % | 3,6% | 39,5% | 12,0% | 55,1% |
| Bueno | f | 0 | 30 | 43 | 73 |
| | % | 0,0% | 18,0% | 25,7% | 43,7% |
| Total | f | 6 | 98 | 63 | 167 |
| | % | 3,6% | 58,7% | 37,7% | 100.0% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz. Tau-b de Kendall = 0,354 Sig.; 0,000 < 0.05 un Rho Spearman 0,489

Respecto a los resultados que se presenta en la tabla cruzada, se muestran que los ciudadanos perciben un nivel regular 39,5% en la modernización de la gestión pública en Pataz, así mismo un nivel regular en el servicio de atención en el sector salud. Además, resalta que el 25,7% de los ciudadanos refieren un nivel bueno en la modernización y un nivel bueno en la atención al ciudadano de Pataz. De esta manera se obtuvo una Tau-b de Kendall = 0,354 Sig.; 0,000 < 0.05 y un Rho Spearman 0,489 (positiva moderada), aludiendo que la modernización de la gestión pública se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz.

En atención a los resultados mostrados se analiza que los ciudadanos que asisten a los centros de salud de todo el sector de la provincia de Pataz, no se encuentran satisfechos con la orientación brindada por los profesionales

y además se señala que los servicios de atención siguen siendo regulares y no buenos como se esperaba.

4.2. Resultados del objetivo específico 1; identificar el nivel de la modernización de la gestión pública en el sector salud, provincia de Pataz.

Tabla 3

Nivel de la modernización de la gestión pública en el sector salud, en la provincia de Pataz.

| Niveles | Modernización de la Gestión Pública | |
|---------|-------------------------------------|-------|
| | f | % |
| Malo | 2 | 1.2% |
| Regular | 92 | 55.1% |
| Bueno | 73 | 43.7% |
| Total | 167 | 100% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz.

De acuerdo a los resultados que muestra los niveles de la modernización de la gestión pública, donde se obtuvieron que los ciudadanos de la provincia Pataz, perciben una modernización de la gestión pública regular 55,1%, y el 43.7% refieren un buen nivel en modernización.

En base a los resultados obtenidos se analiza que los ciudadanos han percibido que regularmente existe la disponibilidad de atención por parte del personal de salud de Pataz. De esta manera dicha gestión regularmente considera a la ciudadana como la máxima prioridad en la provincia, es por ello que se debe de impulsar un nuevo modelo de atención integral para la salud de los ciudadanos.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la modernización de la gestión pública en el sector salud, en la provincia de Pataz.

| Niveles | Dimensiones de la Modernización de la Gestión Pública | | | | | | | | | |
|---------|---|-------|-----------|-------|----------------------------|-------|-----------|-------|---------|-------|
| | Orientado al ciudadano | | Eficiente | | Unitario y Descentralizado | | Inclusivo | | Abierto | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Malo | 16 | 9.6% | 4 | 2.4% | 3 | 1.8% | 8 | 4.8% | 8 | 4.8% |
| Regular | 84 | 50.3% | 70 | 41.9% | 77 | 46.1% | 61 | 36.5% | 96 | 57.5% |
| Bueno | 67 | 40.1% | 93 | 55.7% | 87 | 52.1% | 98 | 58.7% | 63 | 37.7% |
| Total | 167 | 100% | 167 | 100% | 167 | 100% | 167 | 100% | 167 | 100% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz.

En base a los resultados que expone la tabla 4, se evidenció que la dimensión orientado al ciudadano presenta un nivel regular en un 50.3% y en función a la dimensión eficiente en la modernización de gestión presenta un nivel bueno 55.7%, así mismo la dimensión unitario y descentralizado en la modernización presenta un nivel bueno 52.1% y la dimensión inclusiva en la modernización de la gestión pública presenta un nivel bueno en un 58.7% y la dimensión de una modernización abierta presenta un nivel regular en un 57.5%, donde solo el 37.7% refiere una buena modernización abierta.

Según el análisis, los ciudadanos se han dado cuenta de que el personal de salud de Pataz brinda una atención de manera regular. Como resultado, las autoridades antes mencionadas a menudo programarán requisitos basados en asignaciones presupuestarias aprobadas para el año fiscal para que la provincia deba proporcionar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, pero no se brinda lo especificado de acuerdo a la planificación requerida para cumplir las necesidades de la red de salud.

4.3. Resultados del objetivo específico 2; analizar el nivel de los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz.

Tabla 5

Nivel de los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz

| Niveles | Servicios de atención al ciudadano | |
|---------|------------------------------------|-------|
| | f | % |
| Malo | 6 | 3.6% |
| Regular | 98 | 58.7% |
| Bueno | 63 | 37.7% |
| Total | 167 | 100% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz.

Con respecto a los niveles de los servicios de atención al ciudadano, donde los ciudadanos señalaron un nivel regular 58,7% en los servicios de atención al ciudadano en el sector salud y solo el 37.7% refieren que los servicios de atención son buenos y solo el 3.6% perciben un nivel malo.

El análisis señala que aún existen deficiencias en la atención, organización y colaboración de los profesionales del sector salud en la provincia de Pataz. Para ello, las políticas de salud deben adecuarse para facilitar el acceso rápido y oportuno a los ciudadanos, teniendo en cuenta el tiempo de atención del personal de salud adaptado a las necesidades de los ciudadanos, para revertir dicho nivel encontrado en la investigación.

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz.

| Niveles | Dimensiones de la Servicios de atención al ciudadano | | | | | | | | | |
|---------|--|-------|--|-------|---|-------|---|-------|---|-------|
| | Estándar para la estrategia y organización | | Estándar para el conocimiento de la ciudadanía | | Estándar de infraestructura y equipamiento para la atención | | Estándar para el personal de atención a la ciudadanía | | Estándar para la medición de la gestión | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Malo | 10 | 6.0% | 6 | 3.6% | 17 | 10.2% | 8 | 4.8% | 20 | 12.0% |
| Regular | 83 | 49.7% | 61 | 36.5% | 43 | 25.7% | 46 | 27.5% | 81 | 48.5% |
| Bueno | 74 | 44.3% | 100 | 59.9% | 107 | 64.1% | 113 | 67.7% | 66 | 39.5% |
| Total | 167 | 100% | 167 | 100% | 167 | 100% | 167 | 100% | 167 | 100% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz.

Respecto a los resultados que muestra la tabla 6 en función a las dimensiones de los servicios de atención al ciudadano se evidencio que la dimensión, estrategia para la organización e función al servicio de atención presenta un nivel regular 49.7%, para ello, la dimensión basado en un estándar del conocimiento de la ciudadanía presenta una nivel bueno en un 59.9%, así mismo en base a la dimensión de infraestructura e equipamiento para la atención presenta un nivel bueno, 64.1% y basándose en la dimensión del personal de atención a la ciudadanía presenta un nivel bueno en un 67.7% y finalmente la dimensión basado en un estándar de medición de la gestión presenta un nivel regular en un 48.5%.

4.4. Resultados del objetivo específico 3; evaluar la relación entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022.

Tabla 7

Tabla cruzada de la dimensión orientado al ciudadano y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz.

| Orientado al ciudadano | | Servicios de atención al ciudadano | | | Total |
|------------------------|---|------------------------------------|--------------|--------------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | |
| Malo | f | 1 | 9 | 6 | 16 |
| | % | 0,6% | 5,4% | 3,6% | 9,6% |
| Regular | f | 5 | 60 | 19 | 84 |
| | % | 3,0% | 35,9% | 11,4% | 50,3% |
| Bueno | f | 0 | 29 | 38 | 67 |
| | % | 0,0% | 17,4% | 22,8% | 40,1% |
| Total | f | 6 | 98 | 63 | 167 |
| | % | 3,6% | 58,7% | 37,7% | 100,0% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz. Tau-b de Kendall = 0,265 Sig.; 0,000 < 0.05 un Rho Spearman 0,350.

Respecto a los resultados que se presenta en la tabla cruzada, obtuvieron que los ciudadanos perciben un nivel regular 35,9% en la dimensión orientado al ciudadano, así mismo un nivel regular en el servicio de atención en el sector salud. Además, resalta que el 22,8% de los ciudadanos refieren un nivel bueno en la dimensión orientado al ciudadano y un nivel bueno en la atención al ciudadano de Pataz. De esta manera se obtuvo una Tau-b de Kendall = 0,265 Sig.; 0,000 < 0.05 y un Rho Spearman 0,350 (positiva baja), aludiendo que la dimensión orientado al ciudadano se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz.

De los resultados obtenidos se puede señalar que la orientación del personal de salud a la ciudadanía es regular, en el cual el personal debe estar basado en los centros de salud sectoriales brindando una mejor orientación. En la provincia de Pataz, los ciudadanos no están satisfechos con la orientación

brindada por los profesionales y los servicios de atención son regulares y no buenos como se esperaba.

Tabla 8

Tabla cruzada de la dimensión eficiente y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz.

| Eficiente | | Servicios de atención al ciudadano | | | Total |
|-----------|---|------------------------------------|--------------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | |
| Malo | f | 0 | 3 | 1 | 4 |
| | % | 0,0% | 1,8% | 0,6% | 2,4% |
| Regular | f | 3 | 47 | 20 | 70 |
| | % | 1,8% | 28,1% | 12,0% | 41,9% |
| Bueno | f | 3 | 48 | 42 | 93 |
| | % | 1,8% | 28,7% | 25,1% | 55,7% |
| Total | f | 6 | 98 | 63 | 167 |
| | % | 3,6% | 58,7% | 37,7% | 100.0% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz. Tau-b de Kendall = 0,153 Sig.; 0,007 < 0.05 un Rho Spearman 0,208

Respecto a los resultados que se presenta en la tabla cruzada, muestran que los ciudadanos percibieron un nivel bueno 28,7% en la dimensión eficiente en la modernización, así mismo un nivel bueno en el servicio de atención en el sector salud. Además, resalta que el 28,1% de los ciudadanos refieren un nivel regular en la dimensión eficiente en la modernización y un nivel regular en la atención al ciudadano de Pataz. De esta manera se obtuvo una Tau-b de Kendall = 0,153 Sig.; 0,007 < 0.05 y un Rho Spearman 0,208 (positiva baja), aludiendo que la dimensión eficiente en la modernización se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz.

Con base en los resultados encontrados, se puede señalar que los ciudadanos se han percatado que, a través de la modernización, el personal del sector salud de la provincia de Pataz cumple regularmente con los estándares de calidad, ya que dicha gestión pública optimiza la transparencia de las asignaciones presupuestarias.

Tabla 9

Tabla cruzada de la dimensión unitario y descentralizado y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz.

| Unitario y descentralizado | | Servicios de atención al ciudadano | | | Total |
|----------------------------|---|------------------------------------|--------------|--------------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | |
| Malo | f | 0 | 3 | 0 | 3 |
| | % | 0,0% | 1,8% | 0,0% | 1,8% |
| Regular | f | 3 | 56 | 18 | 77 |
| | % | 1,8% | 33,5% | 10,8% | 46,1% |
| Bueno | f | 3 | 39 | 45 | 87 |
| | % | 1,8% | 23,4% | 26,9% | 52,1% |
| Total | f | 6 | 98 | 63 | 167 |
| | % | 3,6% | 58,7% | 37,7% | 100,0% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz. Tau-b de Kendall = 0,288 Sig.; 0,000 < 0.05 un Rho Spearman 0,390

Respecto a los resultados que se presenta en la tabla cruzada, muestran que los ciudadanos percibieron un nivel regular 33,5% en la dimensión unitario y descentralizado de la modernización, así mismo un nivel regular en el servicio de atención en el sector salud. Además, resalta que el 26,9% de los ciudadanos refieren un nivel bueno en la dimensión unitario y descentralizado de la modernización, y un nivel bueno en la atención al ciudadano de Pataz. De esta manera se obtuvo una Tau-b de Kendall = 0,288 Sig.; 0,000 < 0.05 y un Rho Spearman 0,390 (positiva baja), aludiendo que la dimensión unitario y descentralizado de la modernización, se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz.

En cuanto a los resultados, los ciudadanos señalaron que en el sector salud de la provincia de Pataz, los servicios regulares que se brindan difícilmente satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y los problemas anteriores se basan en planes que requieren no ser asignados de acuerdo al presupuesto aprobado para el año fiscal, razones de la ineficiencia o desigualdad de la atención médica para todos los ciudadanos de esta provincia.

Tabla 10

Tabla cruzada de la dimensión inclusivo y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz.

| Inclusivo | | Servicios de atención al ciudadano | | | Total |
|-----------|---|------------------------------------|--------------|--------------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | |
| Malo | f | 0 | 8 | 0 | 8 |
| | % | 0,0% | 4,8% | 0,0% | 4,8% |
| Regular | f | 4 | 43 | 14 | 61 |
| | % | 2,4% | 25,7% | 8,4% | 36,5% |
| Bueno | f | 2 | 47 | 49 | 98 |
| | % | 1,2% | 28,1% | 29,3% | 58,7% |
| Total | f | 6 | 98 | 63 | 167 |
| | % | 3,6% | 58,7% | 37,7% | 100,0% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz. Tau-b de Kendall = 0,292 Sig.; 0,000 < 0.05 un Rho Spearman 0,411

Respecto a los resultados que se presenta en la tabla cruzada, muestran que los ciudadanos percibieron un nivel bueno 29,3% en la dimensión inclusivo de la modernización, así mismo un nivel bueno en el servicio de atención en el sector salud. Además, resalta que el 28,1% de los ciudadanos refieren un nivel regular en la dimensión inclusivo de la modernización, y un nivel regular en la atención al ciudadano de Pataz. De esta manera se obtuvo una Tau-b de Kendall = 0,292 Sig.; 0,000 < 0.05 y un Rho Spearman 0,411 (positiva moderada), aludiendo que la dimensión inclusiva de la modernización, se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz.

De acuerdo a los resultados obtenidos se aduce que los ciudadanos señalan que en el sector salud de la provincia de Pataz regularmente presenta implicancias en la eficiencia en la atención en salud a los ciudadanos, donde regularmente no se brinda una buena atención debido a que no se presta una buena atención en función a la falta de equipamientos y a la falta de medicina para enfermedades crónicas.

Tabla 11

Tabla cruzada de la dimensión abierto y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz.

| Abierto | | Servicios de atención al ciudadano | | | Total |
|---------|---|------------------------------------|--------------|--------------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | |
| Malo | f | 1 | 7 | 0 | 8 |
| | % | 0,6% | 4,2% | 0,0% | 4,8% |
| Regular | f | 4 | 46 | 13 | 63 |
| | % | 2,4% | 27,5% | 7,8% | 37,7% |
| Bueno | f | 1 | 45 | 50 | 96 |
| | % | 1,6% | 26,9% | 29,9% | 57,5% |
| Total | f | 6 | 98 | 63 | 167 |
| | % | 3,6% | 58,7% | 37,7% | 100.0% |

Nota: Datos procesados de los 167 ciudadanos de la provincia de Pataz. Tau-b de Kendall = 0,257 Sig.; 0,000 < 0.05 un Rho Spearman 0,343

Respecto a los resultados que se presenta en la tabla cruzada, muestran que los ciudadanos percibieron un nivel bueno 29,9% en la dimensión abierto la modernización, así mismo un nivel bueno en el servicio de atención en el sector salud. Además, resalta que el 27,5% de los ciudadanos refieren un nivel regular en la dimensión abierto la modernización, y un nivel regular en la atención al ciudadano de Pataz. De esta manera se obtuvo una Tau-b de Kendall = 0,257 Sig.; 0,000 < 0.05 y un Rho Spearman 0,343 (positiva baja), aludiendo que la dimensión abierto la modernización, se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los ciudadanos muchas veces desconocen la planificación que se requiere de acuerdo a las necesidades que presenta la red de salud. A través de la modernización, el personal del sector salud en la provincia de Pataz se adhiere periódicamente a los estándares de calidad, ya que esta gestión pública optimiza la transparencia de asignaciones presupuestarias.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, se triangularon los antecedentes reflejados en el estudio y la base teórica de las variables de estudio de la siguiente manera:

Respecto al objetivo general, se determinó la relación entre la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano, donde se tuvo una Tau-b de Kendall = 0,354 Sig.; $0,000 < 0.05$ y un Rho Spearman 0,489 (positiva moderada), aludiendo que la modernización de la gestión pública se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz. De acuerdo a los resultados expuestos se derivan a corroborar con la investigación señalan por Rodríguez (2019), en su investigación llegó a concluir que la modernización de la administración pública se relaciona positivamente con los servicios de atención en un valor de 0,778 señalando que los servicios de atención tienen que mejorar en función a la modernización de la administración pública. Por otro lado, el estudio realizado por Muñoz (2022), donde llegó a concluir que la modernización de la administración pública se relacionó positivamente con la calidad de la atención basado en una rho = 0.658, señalando que la modernización de la administración pública tiene que ser más descentraliza o en pocas palabras prestar la atención en lugares que presentan deficiencia para mejorar la atención del servicio a los ciudadanos.

En base a los resultados expuestos y los antecedentes descritos se señala que existe una coincidencia en función a las variables que se está realizando la investigación, de los cuales se puede señalar que los gobiernos locales están modernizando la administración pública como política en sus sistemas funcionales; caracterizados por la promoción de principios de buen gobierno corporativo esto significa que el diseño de la política pública debe tener en cuenta estas características del proceso de implementación y, fundamentalmente, al momento de determinar las características y perfiles de los responsables de poner en práctica la política pública.

En atención al primer objetivo específico, se precisó que el nivel de la modernización se precisó que los ciudadanos de la provincia Pataz, perciben

una modernización de la gestión pública regular 55,1%. En base a los resultados descritos se pueden corroborar con la investigación de Delgado (2022) concluyó que los gobiernos locales están modernizando la administración pública como política en sus sistemas funcionales; caracterizados por la promoción de principios de buen gobierno corporativo. Así mismo la investigación de Muñoz (2022), donde dicha investigación ha señalado a través de ciudadanos que han asistido a clínicas que la modernización de la gestión por parte del sector privado y el sector público presenta un nivel medio en un 73,4%, señalando que aun el sector público deja muchos lineamientos por seguir mejorando, sobre todo en la parte de infraestructura basándose en que el gobierno ha señalado un país descentralizado y abierto para mejorar los servicios de atención a la sociedad.

En función a los resultados descritos y el antecedente planteado que sintetiza que existe una coincidencia en base a los niveles que presentan ambos casos en la modernización de la gestión pública, es por ello que dichos estudios difieren que a pesar que el gobierno ha estipulado estándares en beneficio de mejorar la programación de los requerimientos en función a la red salud respondiendo a las necesidades y cubrir las expectativas de los ciudadanos en función a la oportuna u igualitaria atención a todos los ciudadanos.

De esta manera, se puede precisar con el fundamento del gobierno peruano (2021), se ha argumentado que se trata de un proceso basado en un modelo de gestión, entregando resultados a la sociedad de acuerdo a los lineamientos exigidos por el estado, implementando mejoras de acuerdo a la modernización y cubriendo cambios de mejora.

En base al fundamento que se describe, se analiza que el proceso de modernización es basado en una gestión de resultados para mejorar el proceso de servicio que se viene realizando en los diferentes aspectos del Perú, en base a un modelo integral que genere mejorar en la asignación presupuestal para cada gobierno que requiera en función a mejorar y cubrir las expectativas de los ciudadanos.

Con respecto objetivo al segundo objetivo específico sobre el nivel de la atención al ciudadano se tuvo que los ciudadanos señalan un nivel regular 58,7% en los servicios de atención al ciudadano en el sector salud. En base a los resultados descritos se pueden corroborar con la investigación de Muñoz (2022), donde dicha investigación presenta un nivel medio en un 51% sobre la calidad de servicio de atención en el centro de vacunación en el metropolitana de Lima, esta investigación realizada para velar la atención que han mostrados el sector salud a los ciudadanos.

Dichos resultados presentan una coincidencia con el antecedente de desarrollado en el sector salud, debido a que muchos de los casos el sector salud han carecidos de indumentaria para prestar servicio a la sociedad. De esta manera se puede señalar que dichos estudios presentan escenarios diferentes en función a que el antecedente es en una zona urbana y la investigación está realizada en una zona rural, lo que implica que, si para la zona rural no se ha mejorar el nivel de atención, es muy escasa la probabilidad que en una zona rural como la provincia de Pataz presente un nivel adecuado.

De esta manera, se puede precisar con el fundamento del gobierno peruano (2016), el buen servicio al ciudadano incluye la prestación del servicio de forma satisfactoria en función de la evolución del impacto del servicio final prestado a los ciudadanos como consecuencia de todas las acciones u omisiones de la entidad a lo largo del ciclo de gestión.

En base al fundamento se llega al análisis que los resultados encontrados presentan una prestación regular en función a los servicios de atención, generados en la provincia de Pataz, señalando que las entidades del sector salud, deben de prestar un adecuado servicio a la sociedad generando la satisfacción de los ciudadanos.

De acuerdo al tercer objetivo específico, se señaló la relación de las dimensiones de la modernización de la gestión pública en el servicio de atención, donde para la dimensión orientado al ciudadano se tuvo una Tau-b de Kendall = 0,265 Sig.; $0,000 < 0.05$ y un Rho Spearman 0,350 (positiva baja), aludiendo que la dimensión orientado al ciudadano se relaciona positivamente

con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz. En base a los resultados expuestos en la primera dimensión de la modernización de la gestión del gobierno se puede corroborar con la investigación desarrollado por Torres (2020), donde en su estudio llegó a concluir que se establece una relación positiva entre la calidad de atención frente a la modernización de la gestión pública en la Municipalidad de Chincheros un Rho de 0.379, señalando que ambas variables se podrían mejorar para seguir prestando un buen servicio a la sociedad.

Sobre la base de los antecedentes y resultados descritos, se señala que es una coincidencia que, sobre la base del proceso de modernización de la administración pública que continúa asegurando la convergencia y promoción de todas las entidades públicas, los resultados tienen un impacto en el bienestar de las personas. El desarrollo de los ciudadanos y de la nación proporcionando a los ciudadanos lo que necesitan al menor costo posible y con estándares de calidad adecuados mediante el uso racional de los recursos disponibles.

Respecto a la dimensión eficiente se tuvo una Tau-b de Kendall = 0,153 Sig.; $0,007 < 0.05$ y un Rho Spearman 0,208 (positiva baja), aludiendo que la dimensión eficiente en la modernización se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz. De acuerdo a los resultados descritos en función a una modernización abierta se puede corroborar con la investigación realizada por Rodríguez (2019), en su investigación llegó a concluir que la modernización de la administración pública se relaciona positivamente con los servicios de atención en un valor de 0,778 señalando que los servicios de atención tienen que mejorar en función a la modernización de la administración pública.

De acuerdo con los resultados descritos y el contexto presentado, las dos situaciones son consistentes al nivel en que se da la modernización de la administración pública, razón por la cual los estudios difieren tanto a nivel interno como a nivel de estrategias a orientar en este sentido, las entidades en el proceso de desarrollar un enfoque más centrado en el ciudadano, cualquier

esfuerzo para aumentar el nivel de desempeño de las entidades estatales que apoyan a los ciudadanos.

En base a la dimensión unitario y descentralizado se obtuvo una Tau-b de Kendall = 0,288 Sig.; $0,000 < 0.05$ y un Rho Spearman 0,390 (positiva baja), aludiendo que la dimensión unitario y descentralizado de la modernización, se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz. En base a los resultados expuestos en la primera dimensión de la modernización de la gestión del gobierno se puede corroborar con la investigación desarrollado por Torres (2020), donde en su estudio llegó a concluir que se establece una relación positiva entre la calidad de atención frente a la modernización de la gestión pública en la Municipalidad de Chincheros un Rho de 0.379, señalando que ambas variables se podrían mejorar para seguir prestando un buen servicio a la sociedad.

Con base en los resultados presentados y el contexto descrito, se señala que la modernización de la gestión pública como política en su sistema funcional es coincidente; caracterizada por la promoción de principios de buen gobierno corporativo, lo que significa que la política pública debe diseñarse con implementación en cuenta estas características y, fundamentalmente, en la determinación de las características y perfiles de los responsables de la ejecución de las políticas, las distintas instituciones, instituciones de autogobierno, gobiernos descentralizados, instituciones políticas.

Respecto a la dimensión inclusivo se señaló una Tau-b de Kendall = 0,292 Sig.; $0,000 < 0.05$ y un Rho Spearman 0,411 (positiva moderada), aludiendo que la dimensión inclusiva de la modernización, se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz. En base a los resultados se corrobora con la investigación realizado por Muñoz (2022), donde llegó a concluir que la modernización de la administración pública se relacionó positivamente con la calidad de la atención basado en una rho = 0.658, señalando que la modernización de la administración pública tiene que ser más descentraliza o en pocas palabras prestar la atención en lugares que presentan deficiencia para mejorar la atención del servicio a los ciudadanos.

De esta forma, existe una coincidencia en el análisis de los resultados a partir de un contexto de moderado enfoque en la ciudadanía, teniendo en cuenta que dicha modernización de la gestión debe presentar la efectividad necesaria tanto a nivel interno como a nivel organizacional estratégico para orientar a las entidades en este sentido, en la formulación de mejoras en el proceso de atención al ciudadano, cualquier esfuerzo por aumentar el nivel de desempeño de las entidades estatales que apoyan a los ciudadanos debe involucrar a todos los sectores y niveles de gobierno.

En atención a la dimensión abierto se tuvo una Tau-b de Kendall = 0,257 Sig.; $0,000 < 0.05$ y un Rho Spearman 0,343 (positiva baja), aludiendo que la dimensión abierto la modernización, se relaciona positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud de la provincia de Pataz. De acuerdo a los resultados descritos en función a una modernización abierta se puede corroborar con la investigación realizada por Rodríguez (2019), en su investigación llegó a concluir que la modernización de la administración pública se relaciona positivamente con los servicios de atención en un valor de 0,778 señalando que los servicios de atención tienen que mejorar en función a la modernización de la administración pública.

Estos resultados se enmarcan en el contexto de desarrollo del sector salud, donde muchos de los casos en el sector salud carecen de herramientas tecnológicas, que se necesita de un presupuesto adecuado por el gobierno regional que destine para mejorar el servicio de atención. De esta forma se puede señalar que estos estudios plantean un escenario que se manifiesta en la administración pública donde funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por comprender y responder a las necesidades de los ciudadanos, brindándoles lo que necesitan al menor costo posible, con estándares de calidad adecuados y cantidades óptimas.

VI. CONCLUSIONES

1. De la modernización de la gestión pública tiene una relación positiva moderada respecto a los servicios de atención al ciudadano en el sector salud en la provincia de Pataz 2022, con un Rho 0.489 (positiva moderada), señalando que los ciudadanos que asisten a los centros de salud de toda la provincia de Pataz se encuentran insatisfechos con la orientación brindada por los profesionales, donde los servicios de enfermería se siguen siendo regulares y no tan bien como se esperaba.
2. El nivel de modernización de la gestión pública en el sector salud, en la provincia de Pataz, tiene una calificación regular, el nivel observado en las dimensiones de orientado al ciudadano prevalece el nivel regular, en la dimensión eficiente el nivel es bueno y en unitario y descentralizado es un nivel bueno, lo que indica que aun los centros de salud de toda la provincia no se encuentra abastecido con todos los equipos de última generación para el tratamiento de enfermedades que se puedan presentar en el día a día.
3. El servicio de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz, se encuentra en un nivel regular, en las dimensiones prevalece el nivel regular en estándar para la estrategia y organización, en estándar para el conocimiento de la ciudadanía tiene un nivel bueno, al igual que en estándar de infraestructura y equipamiento, lo que se concluye que aún existen deficiencias en el sector salud de esta provincia en cuanto a atención, organización y colaboración de su personal profesional.
4. Se concluyó las relaciones de las dimensiones de la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud en la provincia de Pataz, para la dimensión orientado al ciudadano tiene una relación positiva (Rho 0,350), para la dimensión eficiente tiene una relación positiva (Rho 0,208), la dimensión unitario tiene una relación positiva baja (Rho 0.390) y la dimensión inclusivo tiene una relación positiva (Rho 0,411) y la dimensión abierto tiene una relación positiva (Rho 0,343), aduciendo que

las dimensiones se relacionan positivamente con los servicios de atención al ciudadano en el sector salud en la provincia de Pataz.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los responsables del área de planificación estratégica del sector salud en la provincia de Pataz, deben desarrollar proyectos que acaparen el mayor porcentaje del fondo otorgado por el gobierno regional a la provincia, para la compra de infraestructura moderna y eficiente, con ello mejorará el servicio que se brinda en el sector salud, además los niveles de satisfacción de sus pacientes mejorarán notablemente.
2. Al director médico general encargada del funcionamiento de todo el sector salud de la provincia de Pataz, implementar unos mecanismos que permitan evaluar periódicamente el proceso de atención que tiene su personal médico con los pacientes que acuden a cada centro de salud, lo que ayudara a tener una mejor imagen y mejor servicio a ojos de los pobladores de la zona.
3. Al equipo de gestión del sector salud en la provincia de Pataz, diseñar e implementar estrategias que mejoren las capacidades de los procesos de todos los centros de salud para con la atención del ciudadano, con ello se tendrá una atención de calidad.
4. A la jefatura del sector salud en la provincia de Pataz, todos los servicios de atención al ciudadano desde que ingresa hasta que sale del establecimiento de cada centro de salud de su provincia, promueva estrategias dirigidas a la mejora en la satisfacción del paciente a través de la concientización y sensibilización frecuente y asignación del personal según especialización.
5. Sugerir al equipo de gestión del sector salud en la provincia de Pataz que conjuntamente con su directora de cada centro de salud desarrollen investigaciones sobre la satisfacción del servicio de atención al ciudadano que se está brindando en el sector salud, para tener una mejor visión de la calidad de servicio de su personal con los pacientes.

6. El equipo profesional de enfermería conjuntamente con el equipo técnico del sector salud en la provincia de Pataz, deben indicar al familiar los procesos a grosso modo de los que serán realizados sus pacientes, además de brindar información verídica del estado de salud de los hospitalizados, evitando malos tratos y entendidos por parte de las familias.
7. El personal de enfermería debe presentar mayor interés en el cuidado de sus pacientes hospitalizados, dar mayor información a sus familiares y tener mayor empatía con sus problemas personales de los que atraviesa un familiar con un paciente hospitalizado, de emergencia o en otra área del centro de salud en la provincia de Pataz.
8. Al equipo de profesionales médicos del sector salud en la provincia de Pataz, se les recomienda tener abierta las posibilidades de recibir críticas constructivas por partes de las autoridades y probadores de la zona, con el fin de mejorar el servicio brindado hasta ahora por el centro de salud.

REFERENCIAS

- Artículo del diario Perú 21. (29 de diciembre de 2018). Atención en entidades públicas toma 4 horas. Artículo del diario Perú 21, págs. 3-6. Obtenido de <https://peru21.pe/opinion/atencion-entidades-publicas-toma-4-horas-101397>
- Caravaca, J. y Diestra, C. (2022) Un Estado del siglo XXI. Discursos sobre la modernización estatal en la era Cambiemos (Argentina, 2015-2019). Perfiles Latinoamericanos 30(59), no prelo DOI: <http://1018504/pl3059-002-2022>
- Castellani, A. y Pierbattisti, D. (2019) El Estado concebido como una empresa. Radiografía del ministerio de Modernización entre 2015 y 2019. Informe de investigación N° 7. Observatorio de las Elites CITRA-UMET/CONICET.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2019). Visión del Perú al 2050 [Archivo PDF]. <https://www.ceplan.gob.pe/visionperu2050/>
- Cepeda, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. Revista Venezolana de Gerencia, 24(86), 325–339. redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?%0Aid=29059356003>
- Cruz, A. (2021). ¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores prioritarios en el Perú. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública.
- De Souza, Â., Donoso, S., y Gairin, J. (2020). Policies for the management of compulsory public education in Ibero America: Introduction. Education Policy Analysis Archives, 28, 34. <https://doi.org/10.14507/epaa.28.5359>
- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (12 de setiembre de 2018). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (18 de diciembre de 2018). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que->

[aprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm-1724739-1/](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034)

Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405-2420.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034

Dos Santos, T., Alaneir., F., Gonzaga, T., Machado, F., y Lobato J. (2020). Relationship between corporate classification of service providers and quality of primary healthcare in Brazil.

<https://www.scielo.org/article/csp/2020.v36n2/e00231518/>

Escudero, C., y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Editorial UTMACH, 2018. D.R. © Universidad Técnica de Machala, 2018.

Fernández, J., y Sevilla, D. (2021). The General Education Act of 1970, a law for the modernization of Spain *Historia y Memoria de la Educación*, (14), 23-68.

<https://doi.org/10.5944/hme.14.2021.30034>

Flores, S. y Núñez, L. (17 de setiembre 2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, ISSN-e 2709-4502, Vol. 2, Nº.3. Artículos de investigación. Recuperado 20 de abril del 2022 de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8092603>

Freire, M. (14 de noviembre 2019). Modernization of Public Management and Accountability: Analysis of the Ecuadorian Case; *Modernização da gestão pública e accountability: análise do caso equatoriano*. Revista científica.

Recuperado 20 de abril del 2022 de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/modernización-de-la-gestión-pública-y-rendición/docview/2320965617/se-2>

Gamboa, A., Hernández, C., y Ramírez, P. (2021). Gestión pública en una ciudad fronteriza colombiana: La mirada de sus habitantes *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(E-4), 521-533. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37026>

- García Delgado, D. (2017) Modernización y reforma del Estado en el Neoliberalismo tardío: Hacia el Estado pre-Social. In: D. García Delgado (comp) El neoliberalismo tardío: teoría y praxis. Documento de trabajo no. 5. Buenos Aires: Flacso Argentina, pp. 93-108.
- Gobierno del Perú (2016, setiembre). Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las Entidades de la administración Pública. Recuperado 19 de abril del 2022 de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Gobierno del Perú (2021, agosto). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. Recuperado 19 de abril del 2022 de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Hadjiisky, M. (2017) Explorando una conversión. La Nueva Gestión Pública en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), entre 1970 y 1980. Estudios Sociales del Estado, 3(5), pp. 55-98.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1 ed.). México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Jiménez, J. (2017). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Secretaría de Gestión Pública. https://www.marina.mil.pe/media/portal_trns/2017/07/25/atencion_ciudadano.pdf
- Ley Marco De Modernización De La Gestión Del Estado. (16 de setiembre de 2018). Decreto Legislativo N° 1446, Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>
- Ley Marco N° 27658. (s.f.). Ley Marco N° 27658 de la modernización de la gestión pública.
- Ley Ministerial N° 048-2013-PCM. (22 de febrero de 2013). Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM. Diario El Peruano, págs. 5-8.

- Malheiro, X. (2021). Educational modernization in Spain in a scenario of social change and democratic openness. Conversations with Pedro Caselles Beltrán, General Director of General Basic Education (1976-1982). *Historia y Memoria de la Educación*, (14), 695-745.
<https://doi.org/10.5944/hme.14.2021.30053>
- Martínez, E., y Pico, H. (17 de agosto 2022). Profesionalización y desempeño, un debate a propósito del alcalde municipal en Colombia. *Artículos de investigación*. Recuperado 20 de abril del 2022 de
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/profesionalización-y-desempeño-un-debate/docview/2568681905/se-2>
- Mikula, L. & Kaczmarek, U. (2019). From marketization to recentralization: the health-care system reforms in Poland and the post-New Public Management concept. *International Review of Administrative Sciences*, 85(1), 28-44. <https://doi:10.1177/0020852318773429>
- Muñoz, J. (2022, febrero). Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. Recuperado 19 de abril del 2022 de DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1711
- Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público [Anexo 1: Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP].
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1865188-004-2021-pcm-sgp>
- Normas Legales. (27 de febrero de 2019). Aprueban Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano MAC.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1677525/Manual.pdf>
- Olavarría, M. (2017, febrero). Implementación de políticas públicas: lecciones para el diseño. Análisis de los casos de modernización de la gestión pública y de la reforma de salud en Chile. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. Recuperado 20 de abril del 2022 de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357550203004>

- Osorio, M., y Piedad, L. (01 de noviembre 2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. Revista científica. Recuperado 20 de abril del 2022 de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/transparencia-pública-análisis-de-su-evolución-y/docview/2615626015/se-2>
- Pasco, J. (2016). La modernización del estado en el Perú. Revista Estudios de Políticas Públicas, 2(0), 246–252. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2015.38487>
- Ponze, J. (2018). La modernización del Estado franquista y sus efectos. Memoria y Civilización, 21, 251-279. <https://doi.org/10.15581/001.21.011>
- Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM. (19 de junio de 2013). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. El peruano, págs. 5-9. <https://xdoc.mx/preview/rm-n-156-2013-pcm-5c2fbda442d68>
- Resolución ministerial. (2015). Aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. N° 186-2015-PCM <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/rm1862015pcm.pdf>
- Rodríguez, M. (2019). Modernización de la Gestión Pública y la Atención al ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo – 2018. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado 19 de abril del 2022 de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35658>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018, junio). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Recuperado 20 de abril del 2022 de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Secretaria de Gestión Pública. (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Servir. (2020). SERVIR aprueba directiva para concursos públicos de personal en entidades del Estado. <https://www.servir.gob.pe/servir-aprueba-directiva-para-concursos-publicos-de-personal-en-entidades-del-estado/>

- Socola, M. (2020). Modernización de la gestión pública: Estrategias, instrumentos y dificultades de su implementación en Latinoamérica 2011-2020
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55349>
- Souza, C. (2017). Modernização do Estado e construção de capacidade burocrática para a implementação de políticas federalizadas. *Revista de Administração Pública*, 51(1), 27-45. <https://doi.org/10.1590/0034-7612150933>
- Tamayo, N., y Lazo, D. (2020). La modernización de la gestión pública. Una mirada desde la Informática. *Folletos Gerenciales*, XXIV (4), 265–274.
<https://acortar.link/awAGnxValdez>
- Toledo, D. (2021, diciembre). Social Control over Public Management: Comparative experiences in Chile and Latin America, and its applicability from governability and governance to the Chilean public administration. *Political Science, Public Administration*. Recuperado 20 de abril del 2022 de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/control-social-sobre-la-gestión-pública/docview/2619124827/se-2?accountid=37408>
- Torrejano, R., & Bocanegra, H. (2018). In search of the social identity of the engineer: a trajectory of construction of professional identity in Colombia in the midst of capitalist modernization (1848-1929). *Revista Eleuthera*, 19, 15-34.
- Torres, R. (2022). Calidad de atención y modernización de la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Chincheros, 2021. (Tesis posgrado). Universidad cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/82472>
- Varela, E. (2021). La experiencia de la modernización administrativa en Portugal. Algunas lecciones para las instituciones públicas españolas post-Covid-19. *Documentación Administrativa*, 7, 145–155.
<https://doi.org/10.24965/da.i7.10897>

Villasmil, F., y Socorro, C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del Estado. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII, 200–2016.

<https://doi.org/10.31876/rsc.v27i2.3590>

Zela, C. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno –2019. Puno: (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano.

<http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización de la variable Modernización de la Gestión Pública.

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|-------------------------------------|---|--|----------------------------|--|--------------------|
| Modernización de la Gestión Pública | El proceso de modernización de la gestión pública se basa en el modelo de gestión para resultados al servicio de los ciudadanos, para lo cual la Política de Modernización desarrolla cinco pilares, tres ejes transversales y un proceso de gestión del cambio (Gobierno del Perú, 2021) | La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, en cual se evaluó bajo los 5 pilares. | Orientado al ciudadano | Necesidades de los ciudadanos. Objetivos Funcionarios públicos calificado | Ordinal |
| | | | Eficiente | Estándar de calidad Menor costo posible Bienestar social | |
| | | | Unitario y Descentralizado | Satisfacer las necesidades Gobiernos descentralizados Igualdad | |
| | | | Inclusivo | Igualdad de oportunidades Brechas existentes Servicios de calidad | |
| | | | Abierto | Accesible a los ciudadanos Participación de la ciudadanía Integridad pública | |

Nota: Fundamento teórico basado en Gobierno del Perú, (2021). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.

Matriz de operacionalización de la variable Servicios de atención al ciudadano.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------------------|---|---|---|--|--------------------|
| Servicios de atención al ciudadano | Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. (Gobierno del Perú, 2016) | Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. | Estándar para la estrategia y organización | Planeamiento estratégico Responsable de la mejora de la atención Gestión de la calidad | Ordinal |
| | | | Estándar para el conocimiento de la ciudadanía | Identificación de las necesidades Participación ciudadana | |
| | | | Estándar de infraestructura y equipamiento para la atención | Condiciones del espacio físico Equipamiento para la atención | |
| | | | Estándar para el personal de atención a la ciudadanía | Perfil presencial Inducción y capacitación del personal | |
| | | | Estándar para la medición de la gestión | Evaluación de la atención Satisfacción de la ciudadanía Reportes de medición de la gestión | |

Nota: Fundamento teórico basado en Gobierno del Perú, (2016). Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las Entidades de la administración Pública.

Anexo 2: Cálculo de la muestra

Población:

Ciudadanos del sector salud de la provincia de Pataz.

| Gerencia Regional de Salud La Libertad Oficina de Estadística e Informática | | |
|--|------|--------|
| Edades | fi | hi |
| 18a | 306 | 3.9% |
| 19a | 332 | 4.2% |
| 20a - 24a | 1495 | 19.0% |
| 25a - 29a | 1359 | 17.3% |
| 30a - 34a | 1006 | 12.8% |
| 35a - 39a | 924 | 11.8% |
| 40a - 44a | 782 | 10.0% |
| 45a - 49a | 801 | 10.2% |
| 50a - 54a | 853 | 10.9% |
| Total | 7858 | 100.0% |

Nota: Elaborado de acuerdo a los datos extraídos de la Gerencia Regional de Salud La Libertad.

Muestra:

| Caso 1: | Cálculo de proporciones con población finita o de tamaño conocido. | |
|----------------|---|---|
| Variables | Poner en % | Formula: |
| Z | 1.96 | 95% |
| p | 0.75 | $n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$ |
| q | 0.25 | |
| E | 0.065 | |
| N | 7858 | |
| | | 166.89 |

La muestra se conformó por 167 ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz.

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTACIÓN: Se les presenta un cuestionario diseñado para recopilar información sobre cómo comprender la modernización de la Gestión Pública. Léalo atentamente y márkelo con una cruz (X). Es completamente anónimo.

INTRODUCCIÓN: A continuación, se presenta una lista de preguntas que deberá marcar con un aspa (X) según considere, se le solicita responder las preguntas de acuerdo a las siguientes denominaciones de alternativas, las preguntas están valoradas del 1 al 5.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Ítems | | Opciones | | | | |
|-------|--|----------|---|---|---|---|
| D1 | Orientado al ciudadano | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | En la actualidad, existe disponibilidad de atención por parte del personal de la red salud de Pataz. | | | | | |
| 2 | La red salud de la provincia de Pataz, tiene una modernidad permanente de los equipos. | | | | | |
| 3 | La gestión pública moderna considera al ciudadano como su máxima prioridad. | | | | | |
| 4 | La administración de salud pública de la provincia de Pataz, se basa en objetivos institucionales. | | | | | |
| 5 | Se utiliza datos históricos, para formular la programación de sus requerimientos en la red salud de la provincia de Pataz. | | | | | |
| D2 | Eficiente | | | | | |
| 6 | A través de la modernización el personal de atención de la red salud de Pataz cumple estándares de calidad. | | | | | |
| 7 | La gestión pública moderna optimiza la transparencia, asignación presupuestal y presupuesto por resultados. | | | | | |
| 8 | En la provincia de Pataz, se debe impulsar un nuevo modelo de atención integral de salud. | | | | | |
| D3 | Unitario y Descentralizado | | | | | |
| 9 | En la provincia de Pataz, se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. | | | | | |
| 10 | La modernización de la gestión pública genera mejoras en la descentralización. | | | | | |
| 11 | Los requerimientos son programados, conforme a la asignación presupuestal aprobado para el año fiscal. | | | | | |
| 12 | La atención en la red salud de Pataz es eficiente y oportuna, integral e igualitaria a todos los ciudadanos. | | | | | |
| D4 | Inclusivo | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 13 | El personal de atención de la red salud de Pataz, dan a conocer que es un derecho de toda persona acceder a los servicios la salud. | | | | | |
| 14 | La modernización de la gestión pública implica la eficiencia en la atención en salud a los ciudadanos de la provincia de Pataz. | | | | | |
| 15 | Actualmente la atención brindada por el personal de la red salud de la provincia de Pataz, es la adecuada. | | | | | |
| D5 | Abierto | | | | | |
| 16 | En la provincia de Pataz, conocen la existencia de una política en salud, que permite el acceso gratuito a los servicios de salud por parte de los ciudadanos. | | | | | |
| 17 | El personal de atención de la red salud de Pataz, permite a las comunidades actuar colectivamente con el fin de ejercer el control de los determinantes de la salud. | | | | | |
| 18 | La planificación requerida se basa en las necesidades de la Red Provincial de Salud de Pataz. | | | | | |

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO SOBRE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN: Se les presenta un cuestionario diseñado para recopilar información sobre cómo comprender los servicios de atención al ciudadano. Léalo atentamente y márkelo con una cruz (X). Es completamente anónimo.

INTRODUCCIÓN: A continuación, se presenta una lista de preguntas que deberá marcar con un aspa (X) según considere, se le solicita responder las preguntas de acuerdo a las siguientes denominaciones de alternativas, las preguntas están valoradas del 1 al 5.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Ítems | | Opciones | | | | |
|-------|--|----------|---|---|---|---|
| D1 | Estándar para la estrategia y organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Las políticas de salud, están diseñadas para facilitar el acceso rápido y oportuno a los ciudadanos. | | | | | |
| 2 | Los lineamientos señalados por el ministerio de salud logran satisfacer la demanda de la población. | | | | | |
| 3 | El proceso de acceso al sistema integral de salud, es claro y transparente. | | | | | |
| 4 | El personal de atención de la red salud de Pataz, atiende con puntualidad. | | | | | |
| 5 | El personal de la red salud de Pataz, demuestra generosidad, respeto y un buen trato. | | | | | |
| 6 | La red salud de la provincia de Pataz, cuenta con infraestructura necesaria para la atención al ciudadano. | | | | | |
| D2 | Estándar para el conocimiento de la ciudadanía | | | | | |
| 7 | En la provincia de Pataz, permite a los ciudadanos acceder a los servicios de salud de forma gratuita bajo las políticas de salud existentes. | | | | | |
| 8 | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el personal de atención de la red salud de Pataz se adecuan a las necesidades de las personas | | | | | |
| 9 | La red salud de la provincia de Pataz, permite la participación del usuario en la implementación de la mejora de servicios. | | | | | |
| D3 | Estándar de infraestructura y equipamiento para la atención | | | | | |
| 10 | El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación. | | | | | |
| 11 | La red salud de la provincia de Pataz, cuenta con un equipamiento y conectividad, como internet, computadoras en la atención al ciudadano. | | | | | |
| D4 | Estándar para el personal de atención a la ciudadanía | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | El personal de la red salud de la provincia de Pataz, suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) | | | | | |
| 13 | El personal es capacitado periódicamente para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad. | | | | | |
| D5 | Estándar para la medición de la gestión | | | | | |
| 14 | El personal de atención de la red salud de Pataz, conoce sus funciones. | | | | | |
| 15 | El personal de atención de la red salud de Pataz, demuestra profesionalismo en la atención y el cuidado. | | | | | |
| 16 | La atención que ofrece el personal de la red salud de Pataz, es igual para todos. | | | | | |
| 17 | Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas en la provincia de Pataz. | | | | | |
| 18 | Existen quejas y denuncias por mala atención en el establecimiento de salud de la provincia de Pataz. | | | | | |

¡Muchas gracias!

Anexo 4: Validación de instrumentos

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

Título: Modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2021

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------|--|--|------------|---------------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Modernización de la gestión pública | Orientado al ciudadano | Necesidades de los ciudadanos | En la actualidad, existe disponibilidad de atención por parte del personal de la red salud de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | La red salud de la provincia de Pataz, tiene una modernidad permanente de los equipos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | La gestión pública moderna considera al ciudadano como su máxima prioridad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Objetivos | La administración de salud pública de la provincia de Pataz, se basa en objetivos institucionales. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | Funcionarios públicos calificado | Se utiliza datos históricos, para formular la programación de sus requerimientos en la red salud de la provincia de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Eficiente | Estándar de calidad | A través de la modernización el personal de atención de la red salud de Pataz cumple estándares de calidad. | | | | | | X | | X | | | X | | X | | |
| | | Menor costo posible | La gestión pública moderna optimiza la transparencia, asignación presupuestal y presupuesto por resultados. | | | | | | X | | X | | | X | | X | | |
| | | Bienestar social | En la provincia de Pataz, se debe impulsar un nuevo modelo de atención integral de salud. | | | | | | X | | X | | | X | | X | | |
| | Unitario y Descentralizado | Satisfacer las necesidades | En la provincia de Pataz, se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas | | | | | | | X | | X | | | X | | X | |
| | | Gobiernos descentralizados | La modernización de la gestión pública genera mejoras en la descentralización. | | | | | | | X | | X | | | X | | X | |
| | | | Los requerimientos son programados, conforme a la asignación presupuestal aprobado para el año fiscal. | | | | | | | | X | | X | | | X | | X |
| | | Igualdad | La atención en la red salud de Pataz es eficiente y oportuna, integral e igualitaria a todos los ciudadanos. | | | | | | | X | | X | | | X | | X | |
| | Inclusivo | Igualdad de oportunidades | El personal de atención de la red salud de Pataz, dan a conocer que es un derecho de toda persona acceder a los servicios la salud. | | | | | | | X | | X | | | X | | X | |
| | | Brechas existentes | La modernización de la gestión pública implica la eficiencia en la atención en salud a los ciudadanos de la provincia de | | | | | | | X | | X | | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | Servicios de calidad | Actualmente la atención brindada por el personal de la red salud de la provincia de Pataz, es la adecuada. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Abierto | Accesible a los ciudadanos | En la provincia de Pataz, conocen la existencia de una política en salud, que permite el acceso gratuito a los servicios de salud por parte de los ciudadanos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Participación de la ciudadanía | El personal de atención de la red salud de Pataz, permite a las comunidades actuar colectivamente con el fin de ejercer el control de los determinantes de la salud. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Integridad pública | La planificación requerida se basa en las necesidades de la Red Provincial de Salud de Pataz. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |

Calificación del Primer Experto

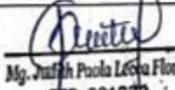
| ítem | Ms..... | | | | | | | |
|-------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|--|----|
| | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la oposición de respuesta | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1 | X | | X | | X | | X | |
| 2 | X | | X | | X | | X | |
| 3 | X | | X | | X | | X | |
| 4 | X | | X | | X | | X | |
| 5 | X | | X | | X | | X | |
| 6 | X | | X | | X | | X | |
| 7 | X | | X | | X | | X | |
| 8 | X | | X | | X | | X | |
| 9 | X | | X | | X | | X | |
| 10 | X | | X | | X | | X | |
| 11 | X | | X | | X | | X | |
| 12 | X | | X | | X | | X | |
| 13 | X | | X | | X | | X | |
| 14 | X | | X | | X | | X | |
| 15 | X | | X | | X | | X | |
| 16 | X | | X | | X | | X | |
| 17 | X | | X | | X | | X | |
| 18 | X | | X | | X | | X | |
| Total | 18 | | 18 | | 18 | | 18 | |

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(x + x)}{(x + x) + x} = \frac{x}{x} = x\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------|-------------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario sobre la modernización de la gestión pública | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir el nivel de la modernización de la gestión pública | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Judith Paola Lecca Flores | DNI N° | 44292650 |
| Título Profesional | Licenciada En Enfermería | Celular | 993519318 |
| Dirección Domiciliaria | Calle los laureles S/N: - Tayabamba | | |
| Grado Académico | Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud | | |
| FIRMA |  Mg. Judith Paola Lecca Flores CEP: 001232 | Lugar y Fecha: | Tayabamba 02-06-2022 |

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

Título: Modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2021

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------------------|--|---|--|---------------------|------------|---------------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| servicios de atención al ciudadano | Estándar para la estrategia y organización | Planeamiento estratégico | Las políticas de salud, están diseñadas para facilitar el acceso rápido y oportuno a los ciudadanos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | Los lineamientos señalados por el ministerio de salud logran satisfacer la demanda de la población. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El proceso de acceso al sistema integral de salud, es claro y transparente. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Responsable de la mejora de la atención | El personal de atención de la red salud de Pataz, atiende con puntualidad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El personal de la red salud de Pataz, demuestra generosidad, respeto y un buen trato. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Gestión de la calidad | La red salud de la provincia de Pataz, cuenta con infraestructura necesaria para la atención al ciudadano. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Estándar para el conocimiento de la ciudadanía | Identificación de las necesidades | En la provincia de Pataz, permite a los ciudadanos acceder a los servicios de salud de forma gratuita bajo las políticas de salud existentes. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el personal de atención de la red salud de Pataz se adecuan a las necesidades de las personas | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Participación ciudadana | La red salud de la provincia de Pataz, permite la participación del usuario en la implementación de la mejora de servicios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Estándar de infraestructura y | Condiciones del espacio físico | El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Equipamiento para la atención | La red salud de la provincia de Pataz, cuenta con un equipamiento y conectividad, como internet, computadoras en la atención al ciudadano. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Estándar para el personal de atención a la ciudadanía | Perfil de presentación | El personal de la red salud de la provincia de Pataz, suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Inducción y capacitación del personal | El personal es capacitado periódicamente para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | Estándar para la medición de la gestión | Evaluación de la atención | El personal de atención de la red salud de Pataz, conoce sus funciones. | | | | | | X | | X | | X | | | | |
| | | | El personal de atención de la red salud de Pataz, demuestra profesionalismo en la atención y el cuidado. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Satisfacción de la ciudadanía | La atención que ofrece el personal de la red salud de Pataz, es igual para todos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas en la provincia de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Reportes de medición de la gestión | Existen quejas y denuncias por mala atención en el establecimiento de salud de la provincia de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

Calificación del Primer Experto

| ítem | Ms..... | | | | | | | |
|-------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|--|----|
| | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la oposición de respuesta | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1 | x | | x | | x | | x | |
| 2 | x | | x | | x | | x | |
| 3 | x | | x | | x | | x | |
| 4 | x | | x | | x | | x | |
| 5 | x | | x | | x | | x | |
| 6 | x | | x | | x | | x | |
| 7 | x | | x | | x | | x | |
| 8 | x | | x | | x | | x | |
| 9 | x | | x | | x | | x | |
| 10 | x | | x | | x | | x | |
| 11 | x | | x | | x | | x | |
| 12 | x | | x | | x | | x | |
| 13 | x | | x | | x | | x | |
| 14 | x | | x | | x | | x | |
| 15 | x | | x | | x | | x | |
| 16 | x | | x | | x | | x | |
| 17 | x | | x | | x | | x | |
| 18 | x | | x | | x | | x | |
| Total | 18 | | 18 | | 18 | | 18 | |

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(x + x)}{(x + x) + x} = \frac{x}{x} = x\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------|-------------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario sobre servicios de atención al ciudadano | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir el nivel de servicios de atención al ciudadano | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Judith Paola Lecca Flores | DNI N° | 44292650 |
| Título Profesional | Licenciada en Enfermería | Celular | 993519318 |
| Dirección Domiciliaria | Calle los Laureles s/n: - Tayabamba | | |
| Grado Académico | Maestría en Gestión de los servicios de la Salud. | | |
| FIRMA |  Mg. Judith Paola Lecca Flores CEP: 001232 | Lugar y Fecha: | Tayabamba 02-06-2022 |

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

Título: Modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2021

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|-------------------------------------|------------------------|----------------------------------|--|---------------------|------------|---------------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Modernización de la gestión pública | Orientado al ciudadano | Necesidades de los ciudadanos | En la actualidad, existe disponibilidad de atención por parte del personal de la red salud de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | La red salud de la provincia de Pataz, tiene una modernidad permanente de los equipos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | La gestión pública moderna considera al ciudadano como su máxima prioridad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Objetivos | La administración de salud pública de la provincia de Pataz, se basa en objetivos institucionales. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Funcionarios públicos calificado | Se utiliza datos históricos, para formular la programación de sus requerimientos en la red salud de la provincia de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Estándar de calidad | A través de la modernización el personal de atención de la red salud de Pataz cumple estándares de calidad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|--|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Eficiente | Menor costo posible | La gestión pública moderna optimiza la transparencia, asignación presupuestal y presupuesto por resultados. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Bienestar social | En la provincia de Pataz, se debe impulsar un nuevo modelo de atención integral de salud. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Unitario y Descentralizado | Satisfacer las necesidades | En la provincia de Pataz, se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Gobiernos descentralizados | La modernización de la gestión pública genera mejoras en la descentralización. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | Los requerimientos son programados, conforme a la asignación presupuestal aprobado para el año fiscal. | | | | | | | | X | | X | | X | | X |
| | Igualdad | La atención en la red salud de Pataz es eficiente y oportuna, integral e igualitaria a todos los ciudadanos. | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Inclusivo | Igualdad de oportunidades | El personal de atención de la red salud de Pataz, dan a conocer que es un derecho de toda persona acceder a los servicios la salud. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Brechas existentes | La modernización de la gestión pública implica la eficiencia en la atención en salud a los ciudadanos de la provincia de | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Servicios de calidad | Actualmente la atención brindada por el personal de la red salud de la provincia de Pataz, es la adecuada. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| | Abierto | Accesible a los ciudadanos | En la provincia de Pataz, conocen la existencia de una política en salud, que permite el acceso gratuito a los servicios de salud por parte de los ciudadanos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Participación de la ciudadanía | El personal de atención de la red salud de Pataz, permite a las comunidades actuar colectivamente con el fin de ejercer el control de los determinantes de la salud. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Integridad pública | La planificación requerida se basa en las necesidades de la Red Provincial de Salud de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |

Calificación del Primer Experto

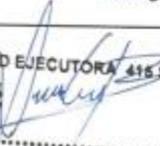
| ítem | Ms..... | | | | | | | |
|-------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|--|----|
| | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la oposición de respuesta | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1 | x | | x | | x | | x | |
| 2 | x | | x | | x | | x | |
| 3 | x | | x | | x | | x | |
| 4 | x | | x | | x | | x | |
| 5 | x | | x | | x | | x | |
| 6 | x | | x | | x | | x | |
| 7 | x | | x | | x | | x | |
| 8 | x | | x | | x | | x | |
| 9 | x | | x | | x | | x | |
| 10 | x | | x | | x | | x | |
| 11 | x | | x | | x | | x | |
| 12 | x | | x | | x | | x | |
| 13 | x | | x | | x | | x | |
| 14 | x | | x | | x | | x | |
| 15 | x | | x | | x | | x | |
| 16 | x | | x | | x | | x | |
| 17 | x | | x | | x | | x | |
| 18 | x | | x | | x | | x | |
| Total | 18 | | 18 | | 18 | | 18 | |

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(x + x)}{(x + x) + x} = \frac{x}{x} = x\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------|-----------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario sobre la modernización de la gestión pública | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir el nivel de la modernización de la gestión pública | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | JAVIER ORESTES GUADAMOS REBAZA | DNI N° | 70864602 |
| Título Profesional | CONTADOR PÚBLICO | Celular | 949877100 |
| Dirección Domiciliaria | MANUEL AREVALO III ETAPA N° 25 H 10 LA ESPERANZA TRUJILLO - LA LIBERTAD | | |
| Grado Académico | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA | | |
| FIRMA |  UNIDAD EJECUTORA 416 SALUD PATATE  CPC. JAVIER GUADAMOS REBAZA UTF ECONOMÍA | Lugar y Fecha: | |

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

Título: Modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2021

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------------------|--|---|--|---------------------|------------|---------------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| servicios de atención al ciudadano | Estándar para la estrategia y organización | Planeamiento estratégico | Las políticas de salud, están diseñadas para facilitar el acceso rápido y oportuno a los ciudadanos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | Los lineamientos señalados por el ministerio de salud logran satisfacer la demanda de la población. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El proceso de acceso al sistema integral de salud, es claro y transparente. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Responsable de la mejora de la atención | El personal de atención de la red salud de Pataz, a tiende con puntualidad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El personal de la red salud de Pataz, demuestra generosidad, respeto y un buen trato. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Gestión de la calidad | La red salud de la provincia de Pataz, cuenta con infraestructura necesaria para la atención al ciudadano. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Estándar para el conocimiento de la ciudadanía | Identificación de las necesidades | En la provincia de Pataz, permite a los ciudadanos acceder a los servicios de salud de forma gratuita bajo las políticas de salud existentes. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el personal de atención de la red salud de Pataz se adecuan a las necesidades de las personas | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Participación ciudadana | La red salud de la provincia de Pataz, permite la participación del usuario en la implementación de la mejora de servicios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Estándar de infraestructura y | Condiciones del espacio físico | El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Equipamiento para la atención | La red salud de la provincia de Pataz, cuenta con un equipamiento y conectividad, como internet, computadoras en la atención al ciudadano. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Estándar para el personal de atención a la ciudadanía | Perfil de presentación | El personal de la red salud de la provincia de Pataz, suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Inducción y capacitación del personal | El personal es capacitado periódicamente para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Estándar para la medición de la gestión | Evaluación de la atención | El personal de atención de la red salud de Pataz, conoce sus funciones. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | El personal de atención de la red salud de Pataz, demuestra profesionalismo en la atención y el cuidado. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Satisfacción de la ciudadanía | La atención que ofrece el personal de la red salud de Pataz, es igual para todos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas en la provincia de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Reportes de medición de la gestión | Existen quejas y denuncias por mala atención en el establecimiento de salud de la provincia de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

Calificación del Primer Experto

| ítem | Ms..... | | | | | | | |
|-------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|--|----|
| | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la oposición de respuesta | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1 | x | | x | | x | | x | |
| 2 | x | | x | | x | | x | |
| 3 | x | | x | | x | | x | |
| 4 | x | | x | | x | | x | |
| 5 | x | | x | | x | | x | |
| 6 | x | | x | | x | | x | |
| 7 | x | | x | | x | | x | |
| 8 | x | | x | | x | | x | |
| 9 | x | | x | | x | | x | |
| 10 | x | | x | | x | | x | |
| 11 | x | | x | | x | | x | |
| 12 | x | | x | | x | | x | |
| 13 | x | | x | | x | | x | |
| 14 | x | | x | | x | | x | |
| 15 | x | | x | | x | | x | |
| 16 | x | | x | | x | | x | |
| 17 | x | | x | | x | | x | |
| 18 | x | | x | | x | | x | |
| Total | 18 | | 18 | | 18 | | 18 | |

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(x + x)}{(x + x) + x} = \frac{x}{x} = x\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------|-----------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario sobre servicios de atención al ciudadano | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir el nivel de servicios de atención al ciudadano | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | JAVIER ORESTES GUADAMOS REBAZA | DNI N° | 70864682 |
| | | Celular | 949877100 |
| Título Profesional | CONTADOR PÚBLICO | | |
| Dirección Domiciliaria | MANUEL AREVALO #1260 112 a 25 LT 16 LA ESPERANZA TRUJILLO CA LIBERTAD | | |
| Grado Académico | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA | | |
| FIRMA | UNIDAD EJECUTORA 418 SALUD PATAZ  CPC. JAVIER GUADAMOS REBAZA UTF ECONOMIA | Lugar y Fecha: | |

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

Título: Modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2021

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|-------------------------------------|------------------------|----------------------------------|--|---------------------|------------|---------------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Modernización de la gestión pública | Orientado al ciudadano | Necesidades de los ciudadanos | En la actualidad, existe disponibilidad de atención por parte del personal de la red salud de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | La red salud de la provincia de Pataz, tiene una modernidad permanente de los equipos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | La gestión pública moderna considera al ciudadano como su máxima prioridad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Objetivos | La administración de salud pública de la provincia de Pataz, se basa en objetivos institucionales. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Funcionarios públicos calificado | Se utiliza datos históricos, para formular la programación de sus requerimientos en la red salud de la provincia de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Estándar de calidad | A través de la modernización el personal de atención de la red salud de Pataz cumple estándares de calidad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|--|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Eficiente | Menor costo posible | La gestión pública moderna optimiza la transparencia, asignación presupuestal y presupuesto por resultados. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Bienestar social | En la provincia de Pataz, se debe impulsar un nuevo modelo de atención integral de salud. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Unitario y Descentralizado | Satisfacer las necesidades | En la provincia de Pataz, se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Gobiernos descentralizados | La modernización de la gestión pública genera mejoras en la descentralización. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | Los requerimientos son programados, conforme a la asignación presupuestal aprobado para el año fiscal. | | | | | | | | X | | X | | X | | X |
| | Igualdad | La atención en la red salud de Pataz es eficiente y oportuna, integral e igualitaria a todos los ciudadanos. | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Inclusivo | Igualdad de oportunidades | El personal de atención de la red salud de Pataz, dan a conocer que es un derecho de toda persona acceder a los servicios la salud. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Brechas existentes | La modernización de la gestión pública implica la eficiencia en la atención en salud a los ciudadanos de la provincia de | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Servicios de calidad | Actualmente la atención brindada por el personal de la red salud de la provincia de Pataz, es la adecuada. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| | Abierto | Accesible a los ciudadanos | En la provincia de Pataz, conocen la existencia de una política en salud, que permite el acceso gratuito a los servicios de salud por parte de los ciudadanos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Participación de la ciudadanía | El personal de atención de la red salud de Pataz, permite a las comunidades actuar colectivamente con el fin de ejercer el control de los determinantes de la salud. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Integridad pública | La planificación requerida se basa en las necesidades de la Red Provincial de Salud de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |

Calificación del Primer Experto

| ítem | Ms..... | | | | | | | |
|-------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|--|----|
| | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la oposición de respuesta | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1 | x | | x | | x | | x | |
| 2 | x | | x | | x | | x | |
| 3 | x | | x | | x | | x | |
| 4 | x | | x | | x | | x | |
| 5 | x | | x | | x | | x | |
| 6 | x | | x | | x | | x | |
| 7 | x | | x | | x | | x | |
| 8 | x | | x | | x | | x | |
| 9 | x | | x | | x | | x | |
| 10 | x | | x | | x | | x | |
| 11 | x | | x | | x | | x | |
| 12 | x | | x | | x | | x | |
| 13 | x | | x | | x | | x | |
| 14 | x | | x | | x | | x | |
| 15 | x | | x | | x | | x | |
| 16 | x | | x | | x | | x | |
| 17 | x | | x | | x | | x | |
| 18 | x | | x | | x | | x | |
| Total | 18 | | 18 | | 18 | | 18 | |

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(x + x)}{(x + x) + x} = \frac{x}{x} = x\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|---|---|-----------------------|--------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario sobre la modernización de la gestión pública | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir el nivel de la modernización de la gestión pública | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | De 167 participantes | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Mary Reysi Muñoz Correa | DNI N° | 70826277 |
| Título Profesional | Contador Publico | Celular | 9479174609 |
| Dirección Domiciliaria | Jirón José Pezet y Monel 1715 Lince | | |
| Grado Académico | Maestría En Gerencia Pública | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Lima 22/06/2022 |

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

Título: Modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2021

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------------------|--|---|--|---------------------|------------|---------------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| servicios de atención al ciudadano | Estándar para la estrategia y organización | Planeamiento estratégico | Las políticas de salud, están diseñadas para facilitar el acceso rápido y oportuno a los ciudadanos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | Los lineamientos señalados por el ministerio de salud logran satisfacer la demanda de la población. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El proceso de acceso al sistema integral de salud, es claro y transparente. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Responsable de la mejora de la atención | El personal de atención de la red salud de Pataz, atiende con puntualidad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El personal de la red salud de Pataz, demuestra generosidad, respeto y un buen trato. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Gestión de la calidad | La red salud de la provincia de Pataz, cuenta con infraestructura necesaria para la atención al ciudadano. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Estándar para el conocimiento de la ciudadanía | Identificación de las necesidades | En la provincia de Pataz, permite a los ciudadanos acceder a los servicios de salud de forma gratuita bajo las políticas de salud existentes. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el personal de atención de la red salud de Pataz se adecuan a las necesidades de las personas | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Participación ciudadana | La red salud de la provincia de Pataz, permite la participación del usuario en la implementación de la mejora de servicios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Estándar de infraestructura y | Condiciones del espacio físico | El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Equipamiento para la atención | La red salud de la provincia de Pataz, cuenta con un equipamiento y conectividad, como internet, computadoras en la atención al ciudadano. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Estándar para el personal de atención a la ciudadanía | Perfil de presentación | El personal de la red salud de la provincia de Pataz, suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Inducción y capacitación del personal | El personal es capacitado periódicamente para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Estándar para la medición de la gestión | Evaluación de la atención | El personal de atención de la red salud de Pataz, conoce sus funciones. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | El personal de atención de la red salud de Pataz, demuestra profesionalismo en la atención y el cuidado. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Satisfacción de la ciudadanía | La atención que ofrece el personal de la red salud de Pataz, es igual para todos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas en la provincia de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Reportes de medición de la gestión | Existen quejas y denuncias por mala atención en el establecimiento de salud de la provincia de Pataz. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

Calificación del Primer Experto

| ítem | Ms..... | | | | | | | |
|-------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|--|----|
| | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la oposición de respuesta | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 1 | x | | x | | x | | x | |
| 2 | x | | x | | x | | x | |
| 3 | x | | x | | x | | x | |
| 4 | x | | x | | x | | x | |
| 5 | x | | x | | x | | x | |
| 6 | x | | x | | x | | x | |
| 7 | x | | x | | x | | x | |
| 8 | x | | x | | x | | x | |
| 9 | x | | x | | x | | x | |
| 10 | x | | x | | x | | x | |
| 11 | x | | x | | x | | x | |
| 12 | x | | x | | x | | x | |
| 13 | x | | x | | x | | x | |
| 14 | x | | x | | x | | x | |
| 15 | x | | x | | x | | x | |
| 16 | x | | x | | x | | x | |
| 17 | x | | x | | x | | x | |
| 18 | x | | x | | x | | x | |
| Total | 18 | | 18 | | 18 | | 18 | |

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(x + x)}{(x + x) + x} = \frac{x}{x} = x\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------|--------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario sobre servicios de atención al ciudadano | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir el nivel de servicios de atención al ciudadano | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | De 167 participantes | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Mary Reysi Muñoz Correa | DNI N° | 70826277 |
| Título Profesional | Contador Publico | Celular | 9479174609 |
| Dirección Domiciliaria | Jirón José Pezet y Monel 1715 Lince | | |
| Grado Académico | Maestría En Gerencia Pública | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Lima 22/06/2022 |

Anexo 5: Fiabilidad de instrumentos

Fiabilidad del instrumento: Modernización de la Gestión Pública

Tabla N°01

Estadístico de procedimiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

En la Tabla N°01 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 20 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100%.

Tabla N°02

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,836 | ,836 | 18 |

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz, la cual se obtuvo un alfa de 0,836 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa **BUENO** este tipo de instrumento.

Tabla N°03**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

| Estadísticas de total de elemento | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| Ítems 1 | 64,2857 | 55,214 | ,235 | . | ,836 |
| Ítems 2 | 64,3333 | 55,633 | ,239 | . | ,836 |
| Ítems 3 | 64,0952 | 54,590 | ,409 | . | ,830 |
| Ítems 4 | 64,0952 | 52,890 | ,412 | . | ,829 |
| Ítems 5 | 63,9524 | 52,848 | ,386 | . | ,830 |
| Ítems 6 | 63,7619 | 53,790 | ,340 | . | ,832 |
| Ítems 7 | 63,8571 | 48,029 | ,610 | . | ,817 |
| Ítems 8 | 63,7143 | 49,614 | ,560 | . | ,821 |
| Ítems 9 | 63,5238 | 53,562 | ,380 | . | ,831 |
| Ítems 10 | 63,7619 | 51,490 | ,512 | . | ,824 |
| Ítems 11 | 63,7619 | 53,890 | ,295 | . | ,835 |
| Ítems 12 | 63,4286 | 50,957 | ,545 | . | ,822 |
| Ítems 13 | 63,8095 | 50,162 | ,618 | . | ,818 |
| Ítems 14 | 63,7619 | 49,390 | ,604 | . | ,818 |
| Ítems 15 | 63,6667 | 51,433 | ,508 | . | ,824 |
| Ítems 16 | 63,8095 | 50,662 | ,453 | . | ,827 |
| Ítems 17 | 64,0000 | 54,900 | ,161 | . | ,843 |
| Ítems 18 | 63,9048 | 50,290 | ,437 | . | ,829 |

En la Tabla N° 03 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,836 de la tabla N°02, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°04

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|---------------------------------------|-------------------|----------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | Parte 1 | Valor | ,791 |
| | | N de elementos | 9 ^a |
| | Parte 2 | Valor | ,810 |
| | | N de elementos | 9 ^b |
| N total de elementos | | | 18 |
| Correlación entre formularios | | | ,697 |
| Coeficiente de Spearman-Brown | Longitud igual | | ,754 |
| | Longitud desigual | | ,740 |
| Coeficiente de dos mitades de Guttman | | | ,834 |

a. Los elementos son: Ítems 1, Ítems 2, Ítems 3, Ítems 4, Ítems 5, Ítems 6, Ítems 7, Ítems 8, Ítems 9.

b. Los elementos son: Ítems 10, Ítems 11, Ítems 12, Ítems 13, Ítems 14, Ítems 15, Ítems 16, Ítems 17, Ítems 18.

En la Tabla N°04 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la consistencia interna del cuestionario, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,754 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,834 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan permiten concluir que la encuesta para medir la Modernización de la Gestión Pública para ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz, en el cual el instrumento fue elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Fiabilidad del instrumento: Servicios de atención al ciudadano

Tabla N°01
Estadístico de procedimiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

En la Tabla N°01 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 20 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100%.

Tabla N°02
Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,880 | ,880 | 18 |

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz, la cual se obtuvo un alfa de 0,880 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa **BUENO** este tipo de instrumento.

Tabla N°03**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

| | Estadísticas de total de elemento | | | | |
|----------|--|--|--|--|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| Ítems 1 | 60,4762 | 64,862 | ,297 | . | ,880 |
| Ítems 2 | 60,4286 | 63,757 | ,410 | . | ,877 |
| Ítems 3 | 60,3333 | 66,633 | ,136 | . | ,884 |
| Ítems 4 | 60,3810 | 64,448 | ,333 | . | ,880 |
| Ítems 5 | 60,0476 | 63,048 | ,483 | . | ,875 |
| Ítems 6 | 60,0952 | 60,190 | ,608 | . | ,871 |
| Ítems 7 | 60,0476 | 58,348 | ,726 | . | ,866 |
| Ítems 8 | 60,4286 | 59,557 | ,533 | . | ,873 |
| Ítems 9 | 60,0952 | 58,790 | ,620 | . | ,870 |
| Ítems 10 | 60,0476 | 61,948 | ,525 | . | ,874 |
| Ítems 11 | 60,0952 | 59,090 | ,707 | . | ,867 |
| Ítems 12 | 60,0000 | 57,500 | ,703 | . | ,866 |
| Ítems 13 | 60,0952 | 58,190 | ,583 | . | ,871 |
| Ítems 14 | 60,2381 | 58,690 | ,563 | . | ,872 |
| Ítems 15 | 60,5714 | 60,957 | ,586 | . | ,872 |
| Ítems 16 | 60,5238 | 61,062 | ,509 | . | ,874 |
| Ítems 17 | 60,4286 | 64,557 | ,324 | . | ,880 |
| Ítems 18 | 61,2381 | 58,290 | ,431 | . | ,882 |

En la Tabla N° 03 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,880 de la tabla N°02, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°04
Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|---------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | Parte 1 | Valor | ,851 |
| | | N de elementos | 9 ^a |
| | Parte 2 | Valor | ,864 |
| | | N de elementos | 9 ^b |
| | N total de elementos | | 18 |
| Correlación entre formularios | | | ,413 |
| Coeficiente de Spearman-Brown | Longitud igual | | ,784 |
| | Longitud desigual | | ,784 |
| Coeficiente de dos mitades de Guttman | | | ,774 |

a. Los elementos son: Ítems 1, Ítems 2, Ítems 3, Ítems 4, Ítems 5, Ítems 6, Ítems 7, Ítems 8, Ítems 9.

b. Los elementos son: Ítems 10, Ítems 11, Ítems 12, Ítems 13, Ítems 14, Ítems 15, Ítems 16, Ítems 17, Ítems 18.

En la Tabla N°04 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la consistencia interna del cuestionario, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,784 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,774 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan permiten concluir que la encuesta para medir los servicios de atención al ciudadano para ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz, en el cual el instrumento fue elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Anexo 6: Ficha técnica de los instrumentos

Ficha Técnica 1: Instrumento para evaluar la modernización de la Gestión Pública.

Nombre: Cuestionario para evaluar el nivel de la modernización de la Gestión Pública.

Autor: CPC. Vera Flores, Yesenia Maritza

Objetivo: Evaluar el nivel de la modernización de la Gestión Pública en el sector salud, provincia de Pataz

Normas:

- Es clave que el usuario externo, al contestar, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, para que se pueda captar información real.
- Tener en cuenta el tiempo destinado para el llenado en cada uno de los cuestionarios

Usuarios: Total, de 167 ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz.

Unidad de análisis: Ciudadano del sector salud, de la provincia de Pataz

Modo de aplicación.

- El presente cuestionario está estructurado en 18 ítems, agrupados en las cinco dimensiones, y su escala es de, uno, dos, tres, cuatro, y cinco puntos por cada ítem.
- Los ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz, deben llenar el cuestionario individualmente, consignando la información de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento de evaluación.
- El tiempo de desarrollo del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

Estructura: El cuestionario de la variable modernización de la Gestión Pública está estructurado tipo escala Likert, en el cual se le presenta cinco alternativas de respuesta de Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre, a las cuales se les asigna un valor de 1-5, respectivamente. El cuestionario está estructurado de la siguiente manera: cinco dimensiones: Orientado al ciudadano con 3 indicadores 5 ítems, para Eficiente con 3 indicadores 3 ítems, para Unitario y Descentralizado con 3 indicadores y 4 ítems, para Inclusivo con 3 indicadores y 3 ítems, y Abierto con 3 indicadores y 3 ítems.

- Escala de medición:**
- Nunca (1)
 - Casi nunca (2)
 - Algunas veces (3)
 - Casi siempre (4)
 - Siempre (5)

Escala valorativa de respuesta de los

ítems: Escala de la variable

| Intervalo | Intervalo |
|-----------|-----------|
| 18 - 41 | Malo |
| 42 – 65 | Regular |
| 66 – 90 | Bueno |

Escala de las dimensiones

| Dimensión | Intervalo | Intervalo |
|------------------------|-----------|-----------|
| Orientado al ciudadano | 5 - 11 | Malo |
| | 12 – 17 | Regular |
| | 18 – 25 | Bueno |

| Dimensión | Intervalo | Intervalo |
|--------------------------------|-----------|-----------|
| Eficiente, Inclusivo y Abierto | 3 - 6 | Malo |
| | 7 – 10 | Regular |
| | 11 – 15 | Bueno |

| Dimensión | Intervalo | Intervalo |
|----------------------------|------------------|------------------|
| Unitario y Descentralizado | 4 - 8 | Malo |
| | 9 – 14 | Regular |
| | 15 – 20 | Bueno |

Validación: Respecto a la validación de los instrumentos se tomó en cuenta a tres expertos en el tema Mg. Lecca Flores Judith Paola, Mg. Guadimos Rebaza Javier y Mg. Muñoz Correa Mary.

Confiabilidad: Se aplicó a 20 objetos de la investigación donde se obtuvo un alfa bueno en un 0,836.

Ficha Técnica 2: Instrumento para evaluar los servicios de atención al ciudadano.

Nombre: Cuestionario para evaluar el nivel de los servicios de atención al ciudadano.

Autor: C.P.C. Vera Flores, Yesenia Maritza

Objetivo: Evaluar el nivel de los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz

Normas:

- Es clave que el usuario externo, al contestar, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, para que se pueda captar información real.
- Tener en cuenta el tiempo destinado para el llenado en cada uno de los cuestionarios

Usuarios: Total, de 67 ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz.

Unidad de análisis: Ciudadano del sector salud, de la provincia de Pataz

Modo de aplicación.

- El presente cuestionario está estructurado en 18 ítems, agrupados en las cinco dimensiones, y su escala es de, uno, dos, tres, cuatro, y cinco puntos por cada ítem.
- Los ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz, deben llenar el cuestionario individualmente, consignando la

información de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento de evaluación.

- El tiempo de desarrollo del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

Estructura: El cuestionario de la variable servicios de atención al ciudadano está estructurado tipo escala Likert, en el cual se le presenta cinco alternativas de respuesta de Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre, a las cuales se les asigna un valor de 1-5, respectivamente. El cuestionario está estructurado de la siguiente manera: cinco dimensiones: Estándar para la estrategia y organización con 3 indicadores 6 ítems, para Estándar para el conocimiento de la ciudadanía con 2 indicadores 3 ítems, para Estándar de infraestructura y equipamiento para la atención con 2 indicadores y 2 ítems, para Estándar para el personal de atención a la ciudadanía con 2 indicadores y 2 ítems, y Estándar para la medición de la gestión con 3 indicadores y 5 ítems.

- Escala de medición:**
- Nunca (1)
 - Casi nunca (2)
 - Algunas veces (3)
 - Casi siempre (4)
 - Siempre (5)

Escala valorativa de respuesta de los

ítems: Escala de la variable

| Intervalo | Intervalo |
|-----------|-----------|
| 18 - 41 | Malo |
| 42 – 65 | Regular |
| 66 – 90 | Bueno |

Escala de las dimensiones

| Dimensión | Intervalo | Intervalo |
|--|-----------|-----------|
| Estándar para la estrategia y organización | 6 - 13 | Malo |
| | 14 – 21 | Regular |
| | 22 – 30 | Bueno |

| Dimensión | Intervalo | Intervalo |
|--|-----------|-----------|
| Estándar para el conocimiento de la ciudadanía | 3 - 6 | Malo |
| | 7 – 10 | Regular |
| | 11 – 15 | Bueno |

| Dimensión | Intervalo | Intervalo |
|---|-----------|-----------|
| Estándar de infraestructura y equipamiento para la atención y Estándar para el personal de atención a la ciudadanía | 2 - 4 | Malo |
| | 5 – 6 | Regular |
| | 7 – 10 | Bueno |

| Dimensión | Intervalo | Intervalo |
|---|-----------|-----------|
| Estándar para la medición de la gestión | 5 - 11 | Malo |
| | 12 – 17 | Regular |
| | 18 – 25 | Bueno |

Validación: Respecto a la validación de los instrumentos se tomó en cuenta a tres expertos en el tema Mg. Lecca Flores Judith Paola, Mg. Guadimos Rebaza Javier Orestes y Mg. Muñoz Correa Mary Reysi.

Confiabilidad: Se aplicó a 20 objetos de la investigación donde se obtuvo un alfa bueno en un 0,880.

Anexo 7: Matriz de consistencia interna del informe de investigación

| INTRODUCCIÓN | | | | | MÉTODO | | | | |
|--|---|---|--|--|--|------------------------|---|--|---|
| TRABAJOS PREVIOS | TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN | | POBLACIÓN Y MUESTRA | TECNICAS E INSTRUMENTOS | MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS |
| | | | | | VARIABLE | DIMENSIONES | | VALIDEZ Y CONFIABILIDAD | |
| <p>Olavarría, (2017) este artículo analiza la implementación de la política pública en los casos de modernización de la administración pública y reforma de la salud ocurridos en Chile.</p> <p>Según Dos santos (2020), en su estudio, el objetivo de este estudio fue verificar si existe una asociación entre los diferentes tipos de agentes contratados que trabajan en la atención primaria en</p> | <p>El proceso de modernización de la administración pública se basa en un modelo de gestión ciudadana por resultados, para lo cual la política de modernización cuenta con cinco pilares, tres ejes horizontales y un proceso de gestión del cambio (Gobierno del Perú, 2021)</p> <p>Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del</p> | <p>¿Cuál es la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022?</p> <p>FORMULACIÓN DEL PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es nivel de la modernización de la gestión pública en el sector salud, provincia de Pataz 2022?, ¿Cuál es nivel de los servicios</p> | <p>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Existe una relación positiva entre la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>La modernización de la gestión pública en el sector salud, provincia de Pataz</p> | <p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación existente entre la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar el nivel de la modernización de la gestión pública en el sector salud, provincia de Pataz.</p> <p>Analizar el nivel de los servicios de atención al ciudadano en el</p> | <p>VARIABLE 1:</p> <p>Modernización de la Gestión Pública</p> | Orientado al ciudadano | <p>POBLACION:</p> <p>La población estuvo conformada por 88,789 ciudadano del sector salud, de la provincia de Pataz, cifra referida a fines del mes de abril 2022, una información basada Gerencia Regional de Salud Libertad.</p> | <p>TECNICAS:</p> <p>LA ENCUESTA.</p> <p>La encuesta, ayuda a la obtención de valores sobre las variables en estudio, y con ello se logra relatar y explicar de manera minuciosa el problema.</p> | <p>Respecto a la estadística descriptiva, se realizó mediante el método de baremos donde se tomó en cuenta las variables y dimensiones en estudio, lo cual se presentará en tablas y figuras representadas a través de la frecuencia y porcentajes de acuerdo a lo que demanden los objetivos planteados en la investigación.</p> |
| Eficiente | <p>INSTRUMENTOS:</p> | | | | | | | | |
| Unitario y Descentralizado | | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---------------------------------|--|---|
| <p>Brasil y la calidad de la atención proporcionada, medida por el programa Mejora y Acceso a la Calidad de la Atención en la atención primaria.</p> <p>Muñoz (2022), el objetivo fue determinar la relación entre la modernización de la administración pública y la calidad de la atención vacunal contra el Covid-19 en el área metropolitana de Lima en el 2021.</p> <p>De acuerdo al estudio realizado por Delgado (2022) el objetivo principal de este estudio fue determinar la principal contribución del gobierno local a la modernización de la administración pública y su impacto en los servicios cívicos.</p> <p>Muñoz (2022), el objetivo principal es determinar la relación entre la modernización de la administración pública y la calidad de la atención</p> | <p>Estado, se declara al Estado Peruano en Proceso de Modernización, estableciendo principios, acciones, mecanismos y herramientas para llevar a cabo el mismo.</p> <p>La buena atención al ciudadano incluye la prestación de un servicio de calidad y la repercusión en el servicio final prestado al ciudadano por todas las acciones u omisiones de la entidad a lo largo del ciclo de gestión. (Gobierno del Perú, 2016).</p> <p>mediante el Decreto Supremo N° 055-2018-PCM, se estableció el objeto de la estrategia denominada "Servicio Óptimo al Ciudadano" (MAC), que incluye la ampliación y optimización de los servicios nacionales a través del acceso</p> | <p>de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022?</p> <p>JUSTIFICACIÓN:</p> <p>Por conveniencia, es de mucha importancia realizar el estudio ya que presenta problemas latentes en la provincia de Pataz, la cual carece de un presupuesto basado en la modernización de la gestión, el enfoque recurrente en el ciudadano y la construcción de la satisfacción de los vecinos con los servicios prestados.</p> <p>Relevancia social, se enfoca en resolver un problema latente al cuestionar los temas actuales relacionados con los mecanismos administrativos de</p> | <p>presenta un adecuado nivel.</p> <p>Los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz son regulares</p> <p>Existe una relación positiva entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022.</p> | <p>sector salud, en la provincia de Pataz y</p> <p>Evaluar la relación existente entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022</p> | <p>Inclusivo</p> <p>Abierto</p> | <p>CUESTIONARIO, es una serie de preguntas que se realiza en base a las variables objeto de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 228).</p> <p>VALIDEZ:</p> <p>La validación de los instrumentos se tomó en cuenta a tres expertos en el tema, de los cuales son; Mg. Lecca Flores Judith Paola, Mg. Guadimos Rebaza Javier y Mg. Muñoz Correa Marylo, cual fue de gran ayuda para enriquecer y efectuar las condiciones necesarias para la respectiva aplicación</p> <p>CONFIABILIDAD:</p> | <p>Frente a esta situación se utilizó la estadística inferencial, la que se trabajó de acuerdo a la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra ($M = 167 > 50$), se puede observar que los datos no se distribuyen normalmente ($p < 0.05$), es por ello que se trabajará con la herramienta estadística de Rho Spearman y Kendall Tau-b.</p> <p>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN :</p> <p>El método utilizado es el deductivo, que, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 6),</p> <p>TIPO DE INVESTIG.</p> <p>Investigación no experimental,</p> |
| | | | | | | | |

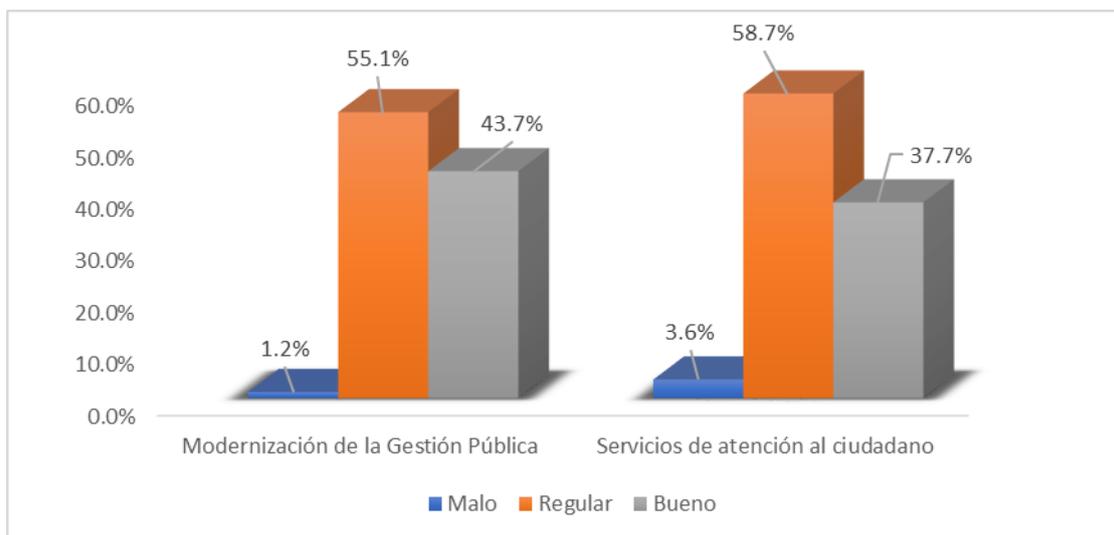
| | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|----------------------------|--|---|---|--|
| <p>vacunal contra el Covid-19 en el área metropolitana de Lima en el 2021.</p> <p>Torres (2020), en su investigación pretende establecer la relación entre la calidad de la atención médica y la modernización de las unidades de procesamiento de documentos en la provincia y municipio de Chincheros en el 2021.</p> <p>Rodríguez (2019), el propósito del estudio fue determinar si una estrategia de la administración pública moderna busca mejorar la calidad percibida y la eficiencia de la atención a través de los criterios del Manual para la Mejora de los Servicios a la Ciudadanía de las Entidades de la Administración Pública implementado por el SGP.</p> | <p>multicanal a través de tres canales focales. Atención Ciudadana: Presencial, Telefónica y Digital.</p> | <p>los sistemas públicos de las diferentes instituciones del Estado, se resalta la falta de transparencia y las prácticas corruptas como las principales dificultades que se presentan en los servicios que se brindan.</p> <p>Implicaciones prácticas, beneficiará y ayudará a la modernización de la gestión de salud a favor de los ciudadanos de la jurisdicción de la provincia de Pataz, ya que se analizará de manera completa los procesos específicos y la ejecución del presupuesto correspondiente, para seguir mejorando los servicios que enfocan a la población en estudio.</p> <p>Valor teórico, de esta manera la investigación ayudará a esclarecer de manera fundamental basado en las escrituras por</p> | | | <p>al ciudadano</p> | <p>Estándar de infraestructura y equipamiento para la atención</p> <hr/> <p>Estándar para el personal de atención a la ciudadanía</p> <p>Estándar para la medición de la gestión</p> | <p>TÉCNICA DE MUESTREO:</p> <p>Se utilizó el muestreo no probabilístico.</p> | <p>La confiabilidad del instrumento se aplicó a una muestra piloto de 20 ciudadanos del sector salud, de la provincia de Pataz, donde se obtuvo un alfa bueno para el cuestionario de la modernización de la gestión pública en 0,836 y para el cuestionario de la atención al ciudadano se tuvo un alfa bueno 0,880.</p> | <p>DISEÑO DE INVEST. DE</p> <p>Correlacional transversal.</p> |
|---|---|---|--|--|----------------------------|--|---|---|--|

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>parte del estado a entender especialmente la gestión modernizada en función a los procesos establecidos en la administración pública que se propone durante la gestión.</p> <p>Utilidad metodológica, se desarrolló herramientas en base a las variables para recopilar información relevante sobre las variables en investigación, que servirán de antecedente para posibles investigaciones de la misma pregunta en base a las variables de investigación.</p> | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|

Anexo 8: Figuras (Base de las tablas de resultados)

Figura N°1

Nivel de la modernización de la gestión pública en los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz.

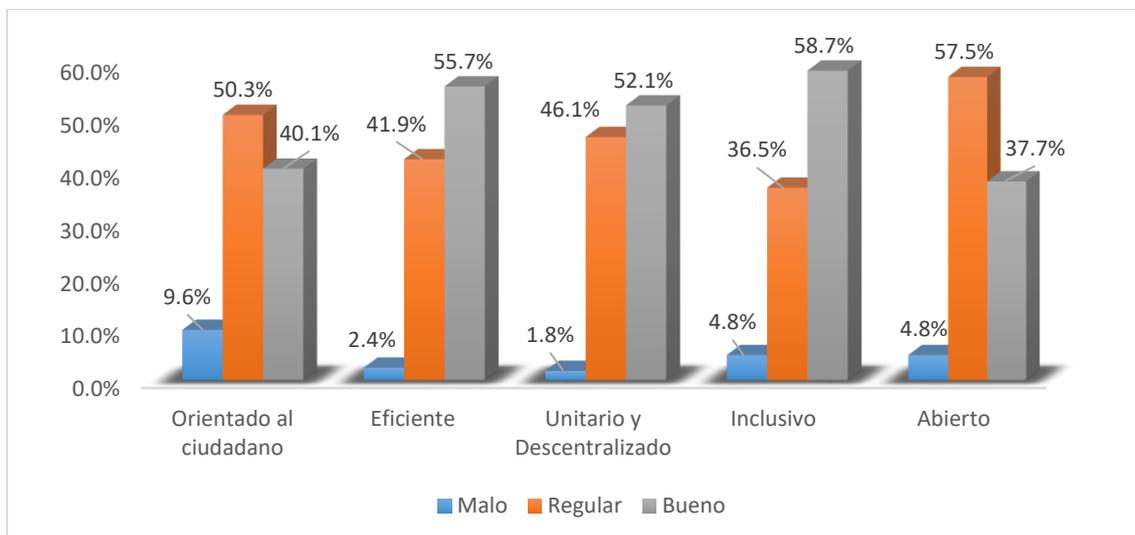


Nota: Tabla 3; Tabla 5

De acuerdo a los resultados que muestra los niveles de la modernización de la gestión pública, donde se obtuvieron que los ciudadanos de la provincia Pataz, perciben una modernización de la gestión pública regular 55,1%, y el 43.7% refieren un buen nivel en modernización. Por otro lado, los ciudadanos señalan un nivel regular 58,7% en los servicios de atención al ciudadano en el sector salud y solo el 37.7% refieren que los servicios de atención son buenos.

Figura N°2

Nivel de las dimensiones de la modernización de la gestión pública en el sector salud, en la provincia de Pataz.

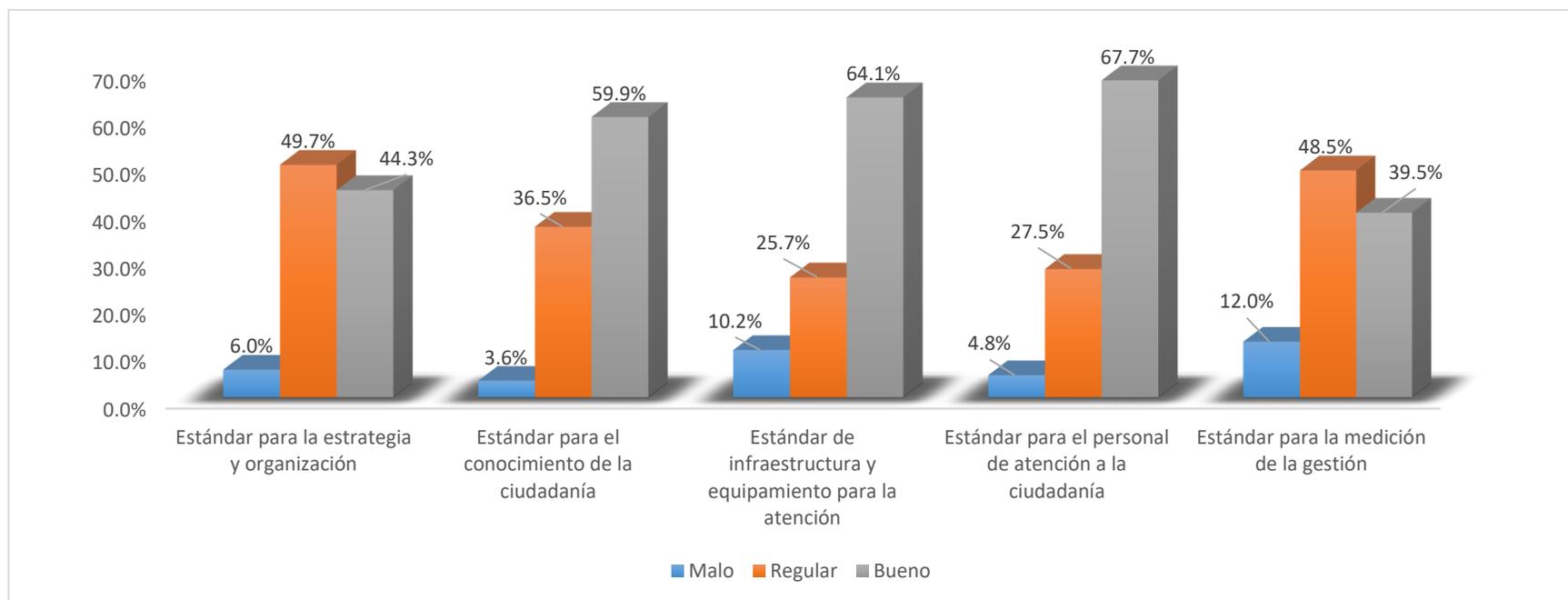


Nota: Tabla 4

Se evidenció que la dimensión orientado al ciudadano presenta un nivel regular en un 50.3% y en función a la dimensión eficiente en la modernización de gestión presenta un nivel bueno 55.7%, así mismo la dimensión unitario y descentralizado en la modernización presenta un nivel bueno 52.1% y la dimensión inclusiva en la modernización de la gestión pública presenta un nivel bueno en un 58.7% y la dimensión de una modernización abierta presenta un nivel regular en un 57.5%, donde solo el 37.7% refiere una buena modernización abierta.

Figura N°3

Nivel de las dimensiones de los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, en la provincia de Pataz.



Nota: Tabla 6

Se evidenció que la dimensión, estrategia para la organización e función al servicio de atención presenta un nivel regular 49.7%, para ello, la dimensión basado en un estándar del conocimiento de la ciudadanía presenta un nivel bueno en un 59.9%, así mismo en base a la dimensión de infraestructura e equipamiento para la atención presenta un nivel bueno, 64.1% y basándose en la

dimensión del personal de atención a la ciudadanía presenta un nivel bueno en un 67.7% y finalmente la dimensión basado en un estándar de medición de la gestión presenta un nivel regular en un 48.5%.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Pataz 2022", cuyo autor es VERA FLORES YESENIA MARITZA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 09 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID 0000-0001-9451-0850 | Firmado digitalmente por: MALVAREZTO el 09-08- 2022 17:19:34 |

Código documento Trilce: TRI - 0405874