



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Modernización de la gestión pública y su impacto en la atención  
al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Miranda Mejia, Maykol ([orcid.org/0000-0002-3411-3375](https://orcid.org/0000-0002-3411-3375))

**ASESORES:**

Dra. Soria Perez, Yolanda Felicitas ([orcid.org/0000-0002-1171-4768](https://orcid.org/0000-0002-1171-4768))

Dr. Vasquez Mondragon, Walter Manuel ([orcid.org/0000-0003-3210-9433](https://orcid.org/0000-0003-3210-9433))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo, ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi primogénita Kim, quien estuvo presente durante el desarrollo de esta investigación en el vientre materno, y quien ahora me acompaña en mi regazo escuchando las clases de la maestría.

## **Agradecimiento**

Especialmente a aquellos que aportaron con un gramo de arena en mi conocimiento, a aquellos que decidieron apoyarme en los momentos más difíciles y al destino que, me hizo volar de una ciudad a otra para encontrar mejores personas

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categoría, Subcategoría y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico	16
3.8. Método de análisis de la Información	17
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	45

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo explicar el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022. Para llevarla cabo se realizó una metodología de tipo básica, cualitativa, con un diseño fenomenológico. Contó con una participación de siete encuestados que, voluntariamente decidieron apoyar el presente estudio. La técnica usada fue la entrevista personal y el análisis documental, bajo un método de triangulación.

Los resultados obtenidos mostraron cómo la modernización de la gestión pública impacta en la atención al ciudadano. Lo que nos llevó a concluir que en las dos categorías desarrolladas se percibe que los ciudadanos están inconformes con los elementos empleados para recibir atención, y que la entidad carece de Tecnología de Información y Comunicación; es decir que cuenta con poca tecnología digital, por ello, la aglomeración de personas en los ambientes de plataforma de recepción; aunado a la espera prolongada para ser atendido y más aún el tiempo para recibir una respuesta formal. Actualmente solo cuenta con uno de los tres canales que debería de tener como mínimo, solo tiene el canal presencial, falta el canal telefónico y el canal digital.

**Palabras clave:** modernización de la gestión pública, atención al ciudadano, tecnología de información y comunicación, canal telefónico, canal digital.

## **Abstract**

The objective of this research was to explain the impact of the modernization of public management on citizen services in the Provincial Municipality of Callao, year 2022. In order to carry it out, a basic qualitative methodology was used, with a phenomenological design. It counted with the participation of seven respondents who volunteered to support the present study. The technique used was the personal interview and documentary analysis, under a triangulation method.

The results obtained showed how the modernization of public management impacts on citizen attention. This led us to conclude that in the two categories developed it is perceived that citizens are dissatisfied with the necessary elements to provide attention, and that it lacks Information and Communication Technology; that is to say that it has little digital technology, therefore, the agglomeration of people in the reception platform environments; coupled with the long wait to be served and even more the time to receive a formal response. Currently it only has one of the three channels that it should have as a minimum, it only has the face-to-face channel, the telephone channel and the digital channel are missing.

**Keywords:** modernization of public management, citizen attention, information and communication technology, telephone channel, digital channel.

## I. INTRODUCCIÓN

La Provincia Constitucional del Callao durante las últimas cuatro décadas, no ha tenido una adecuada inversión del fondo público por parte de los gobiernos locales transitorios, opinión de Arévalo (2021), quien enfatiza el mal estado de los servicios de transitabilidad peatonal y vehicular, con carencia de mantenimiento; adicionalmente añade que el crecimiento desordenado de los siete distritos es producto de una falta de planificación integral del desarrollo urbano; es por ello que, el presente estudio busca explicar cómo la modernización de la gestión pública impactó en la atención de los requerimientos de los ciudadanos ante la comuna edil. En contraste, Cañabi (2021) señala que aproximadamente 20 años atrás, en la mayoría de países se ha observado un cambio relacionado con establecer prototipos capaces de transformar la gestión tradicional a una nueva gestión pública, cuyas bases se rigen en los valores, técnicas y principios para poder denominarlo como modernización de la gestión pública. Se colige que, la modernización de la gestión pública debe ser utilizada como herramienta para mejorar la eficiencia y eficacia en un gobierno local, regional y central.

En ese mismo contexto, las necesidades de la ciudadanía ha ido en aumento, personas naturales o/y jurídicas a diario en los exteriores e interiores de la Municipalidad Provincial del Callao (MPC); durante horas en el día, expuestas al cambio climático, haciendo largas colas, solicitan peticiones de diversas índoles: autorizaciones, licencias, pago de arbitrios, reclamos de cobros abusivos, impuestos de servicios que no corresponden, seguridad, limpieza y otros procedimientos administrativos; esperando que la comuna edil emita respuestas atinada y de forma satisfactoria. El ciudadano busca que la atención presencial responda a sus consultas, pero en ocasiones simplemente es ignorada y en otras desestimadas con frases trilladas de “vuelva la otra semana” o “aún está en evaluación”, esto ha generado malestar e incomodidad, no cumpliendo así con lo mencionado por Charry & Flores (2021), la calidad de atención en instituciones públicas ante una necesidad de la población debe ser atendida, y que esta sea óptima y humana, caso contrario es considerado como una transgresión hacia la institución porque afecta al derecho, teniendo como resultado administrados insatisfechos.

Aunado a la situación, el organismo Defensoría del Pueblo (2022), menciona que entre enero 2019 y agosto 2022 la MPC ocupa la el primer puesto en el ranking de quejas comprobadas y acreditadas a nivel de toda la provincia, con un total de 650 reclamos, vulnerando los derechos de atención a los ciudadanos, en su mayoría relacionados con demoras administrativas, quebrantando los tiempos estipulados en el T.U.P.A. vigente; de manera similar Burgos (2019) señala que el T.U.P.A de la Municipalidad de Lima genera demasiadas trabas burocráticas para obtener un permiso, a pesar de que la Ley en algunos casos indica que es un procedimiento de aprobación automática.

Hay que mencionar que, en la línea de reformas institucionales, de gobiernos y estados, Herrera (2017) describe lo ocurrido en los años noventa, la República de Perú enfrentó una crisis economía donde el gobierno contempló la posibilidad de privatizar empresas estatales y reformar estructuralmente el estado, el mismo que empezó con la creación de una Constitución Política; 10 años posteriores se promulgó la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972.

Al mismo tiempo, y en esa misma línea de reformas para Sierra (2019), el país de Argentina tuvo una influencia directa de las leyes españolas para la creación de su Ley de Procedimientos Administrativos, debido a la falta de voluntad de los funcionarios para cambiar y ejecutar la Ley mencionada. Complementado a ello, Chiavetano (1998) enumera medidas para el control de los procedimientos administrativos e ilustra la secuencia que se debe seguir para una correcta atención al ciudadano.

Otro rasgo enmarcado en la modernización de la gestión se suscitó en los países latinos, Fleury (1999) ilustra la evolución de América Latina, señalando que para poder reconstruir un gobierno se debe analizar el primer intento de reforma, el mismo que fracasó al imponer unas políticas basadas en principios del Consenso de Washington, como consecuencia se aumentó los índices de pobreza e insatisfacción de la ciudadanía, al existir zonas con carencia de servicios sociales y donde se percibe la desigualdad de condiciones en la atención al ciudadano; para la segunda generación de reformas se prevaleció el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción institucional; complementado con el cambio de reformas administrativas, garantizando los contratos laborales en favor de los servidores públicos, para que esta situación influya en el estado de

ánimo, es decir, empleados con mejor predisposición a ayudar y orientas a la población.

Ante ello, se plantea el problema general de la presente investigación, ¿Cómo la Modernización de la gestión pública impacta en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial Del Callao en el periodo 2022?; disgregando en los problemas específicos: Primero, ¿Cómo la modernización de la gestión pública impacta en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022?, segundo: ¿Cómo la Modernización de la gestión pública impacta en la comunicación al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022?

El estudio se justifica de las tres formas más desarrolladas en las investigaciones científicas, tal como indica Fernández-Bedoya (2020), empezamos desde el punto de vista teórico, porque se pretende analizar el impacto de la variable “modernización de la gestión pública” sobre la “atención al ciudadano” en la MPC; el contraste de ambos fenómenos no ha sido estudiado en el contexto planteado y tampoco existe en la literatura mundial. El trabajo permitirá mostrar y profundizar los conocimientos teóricos de la observación en campo, y ofrecerá una mirada del trato de los servidores públicos hacia la ciudadanía. Asimismo, en la justificación práctica se planteará a través de los lineamientos de la modernización de la gestión pública estrategias para mejorar la atención en beneficio del ciudadano; y se recomendará cambios de procedimientos tradicionales a la utilización de medios digitales que podrán ser aplicados por los funcionarios, para un eficiente desempeño de sus trabajadores. Para finalizar, cumple con la justificación metodológica en la medida que la presente investigación encuentre y formule sus instrumentos, estos podrán ser utilizados como guía modelos para futuros investigadores, quienes podrán planificar una estrategia para modernizar la gestión de las instituciones públicas dirigidas a mejorar la atención al ciudadano.

Como objetivo general se espera explicar el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022; y entre los objetivos específicos tenemos: analizar el impacto de la modernización de la gestión pública en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad Provincial, año 2022. Como segundo objetivo específico tenemos:

describir el impacto de la Modernización de la gestión en la comunicación al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordará literatura estudiada bajo un enfoque cualitativo, relacionado a la problemática de la presente investigación; en la primera parte se muestra los hallazgos y resultados de las investigaciones relacionadas a la cuestión de estudio; en la segunda parte se extrae teorías, conceptos y percepción de las categorías.

En el ámbito nacional en relación a la modernización de la gestión pública García (2018), realizó estudios con la intención de mejorar la calidad y la limitada capacidad con la que cuenta el gobierno para llegar a todo el litoral peruano, para ello, la autora señala que la muestra fue dirigida a entidades públicas, bajo un enfoque cualitativo y descriptivo aplicando el estudio de caso. Como resultado se otorgó una propuesta de gestión del conocimiento (GC) dirigido a entidades públicas y también una versión preliminar de lineamientos de GC.

Por su parte Saavedra (2018) realizó un plan comparativo de dos municipalidades en el interior del país, cuyo objetivo fue comparar los planes de desarrollo urbano de dos municipalidad provinciales con alta demanda turística en los últimos años; tipo de estudio exploratorio, diseño ilustrativo relativo, en esta investigación se utilizó la técnica de encuestas; para determinar la dimensión de espacio público, los resultados obtenidos en la dimensión de espacio público: el 20% de los encuestados mencionó que el nivel es bajo, el 60 % marco regular.

Respecto a la atención al ciudadano para Escobar *et al.* (2021), quienes tomaron como población de estudio la ciudad de Lima, tipo básico, enfoque cualitativo, no experimental, a través de la técnica de revisión documentaria; señalaron que los sub gobiernos no cuentan con la suficiente capacidad técnica y administrativa para atender demandas, generando una inadecuada operación del aparato estatal en la proyección de planificación y priorización de servicios básicos, con una decadencia de -0.18% en los últimos 5 años, devolviendo al gobierno central un aproximado de diez mil millones de soles; producto del análisis concluye en que existe una baja atención de las necesidades de la población.

En situación semejante describe Vasquez (2020) en cuanto a la capacidad del recurso humano para satisfacer la atención al ciudadano y a la población, cuyo objetivo es identificar los instrumentos de planificación urbana, tipo de diseño no experimental con enfoque mixto; para la recopilación de datos se aplicó la técnica de la entrevista; como consecuencia del estudio se señaló que los profesionales únicamente se encargan de resolver la carga diaria de los expediente y no velar por la planificación del desarrollo urbano de la provincia.

A nivel internacional la organización OCDE (2020) emitió un informe describiendo que los países de América Latina requieren de un mayor profesionalizarnos en temas relacionados a la buena gobernanza, bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo; los instrumentos para adquisición de información fue la definición estandarizada y las unidades de medidas comunes; cuyo objetivo principal es mostrar información garantizada internacionalmente que permita comparar el panorama gubernamental de dos países; además, señala que en Perú, en los Gobiernos Locales, ingresan profesionales que carecen de méritos académicos, para acrecentar más la situación, aparece la estabilidad laboral de empleados que son protegidos por gremios, sindicatos y pactos colectivos, trabajadores sin motivación laboral, y por ende poca predisposición para buscar una mejora en la institución; como resultado se tiene a gobiernos ineficientes con trabajadores protegidos por pactos contractuales y acuerdos laborales que poco ayudan o nada aportan en la productividad de la organización.

En símil situación, la OCDE (2018) analizó específicamente el contexto peruano y su política regulatoria en el Perú, donde informa que es menester implementar políticas que actúen en intereses y necesidades de la población, específicamente en la transparencia, ética e integridad en las corporaciones ediles, característica que han sido objeto de rechazo de la ciudadanía; también informa sobre la metodología para calcular los costos por tramitación, a fin de evitar que los gobiernos locales no generen recaudación por trámites.

Los permisos otorgados por la Municipalidad Provincial del Callao incluyen vías expresas, arteriales y colectoras por tener el rango de provincial según el Concejo Municipal Provincial del Callao (2018); por más que estas vías atraviesen los siete distritos que conforma la Provincia Constitucional del Callao: La Punta,

Bellavista, Carmen de la Legua Reinoso, Ventanilla, Mi Perú, La Perla y Callao; es por ello que existe trámites que necesariamente deben hacerse en la provincial.

En relación a las TIC, se encontró a Bello *et al.* (2019), quienes observaron las capacidades de los estudiantes universitarios para aprender a utilizar las TIC, cuyo enfoque es mixto, cualitativo y cuantitativo, donde se realizaron preguntas abiertas con el objeto de describir las competencias de los educandos para aprender las formas de aplicar las TIC en la vida cotidiana; concluyen en que el desarrollo de la investigación ha comprobado la relevancia y el papel fundamental de las TIC en la educación; asimismo, incluyen que la comunicación con otras personas asociadas al uso de internet resulta más rapido, mediante links, correos electronicos, chats, foros, etc, es decir ayudó a mejorar las herramientas de comunicación e información.

De igual forma, se realizó la búsqueda de la siguiente subcategoría denominada calidad de atención, para Ordinola (2018), cuyo estudio es de tipo básico y el diseño empleado es el estudio de caso con enfoque cualitativo, para la recolección de información se utilizó la técnica de fichaje y la entrevista; la investigación tiene objetivo de estudio analizar la calidad de atención en un centro de salud en el año 2017; para lo cual se obtuvo como resultados que es importante escuchar al usuario y mejorar el sistema de quejas y sugerencias; también, las áreas deben promover el buen trato, amabilidad; entre las subcategorias que trabaja el autor se encuentra el respeto al usuario, atención continua, privacidad, accesibilidad; y resalta en la importancia que se debe dar atención en el momento que el usuario lo requiere.

Ahora bien, para una mejor comprensión de lo mencionado en relación a la problemática, justificación y posibles soluciones, se buscó bases teóricas, textos, artículos científicos, percepciones de especialistas; información que sirvió para analizar, comparar y estudiar de forma independiente y conjunta la selección del soporte científico de nuestras ideas, comenzando por la modernización de la gestión pública.

Como autor base para nuestra primera variable la modernización de la gestión pública se encontró a Olavarría (2012), quien define de la siguiente manera: son medidas orientas a redefinir las funciones del estado a fin de

solucionar las demandas de la población, ya sean sociales, económicas y políticas; suponiendo un cambio profundo y gradual, procurando insertar propuestas como el rejuvenecimiento estructural, organización interna y la inclusión de tecnología; el objetivo es buscar mejorar la eficiencia, eficacia y sobre todo la calidad de los servicios dirigidos al público.

Entre las bases teóricas que explica la reforma de un gobierno se tiene el modelo teórico de Paskarina (2017), el cual describe la reforma burocrática que atravesó Indonesia, los cambios externos que tuvieron que realizar para garantizar los eficiencia de los servicios públicos, y además, el constante cambio que genera la reforma en las instituciones del estado; para la autora el hecho de reformar el estado es significado de identidad, se debe elegir una nueva identidad de acuerdo al contexto, y que los burócratas se comprometan a cumplirla.

Es menester estudiar la base teórica de la Modernización del Estado, como el fundamento teórico de Muñoz (2011), la necesidad de la simplificación administrativa como hito de partida que engloba una serie de principios y acciones, con la intención de eliminar barreras burocráticas que ocasionan perdidas innecesarias tanto para la sociedad como para la administración pública; adicional a ello, y muy importante para la presente investigación es el análisis de aspectos que se relacionen al desarrollo de procedimientos direccionados con exclusividad para instituciones públicas, de su integración sistémica con miras en la creación de soportes informáticos para gestión documentaria.

Aunado al fundamento teórico descrito del párrafo anterior, se encontró lo plasmado en el siguiente ensayo de Boisier (1995), en la Cumbre de 1994 de las Américas realizado en Miami, se suscitó un acontecimiento único, al reunirse treinta y cuatro países que habían abolido los gobiernos golpistas o dictatoriales, se presentaban ahí como países democráticos y libres, aparte de establecer reformas macroeconómicas, se abordó el tema de la reforma política, que conllevo a una reestructuración de los gobiernos “reforma estructural del estado”, se crearon dos líneas, establecer al estado con nuevas funciones específicas y el mismo estado como ente regulador de estas instituciones creadas; y se logró inmiscuir en un nuevo contrato social al estado y a la sociedad civil, se inició el cambio de un gobierno centralizado a uno descentralizado.

Sobre las definiciones de Modernización del Estado para Fernández (2015) enfatizó la labor de las entidades estatales para mejorar los servicios públicos, para ello, debe ir alineado a la gestión del rendimiento, el mismo que implica un cambio en las mentalidades de los funcionarios, para que a través de ellos se implante una nueva cultura organizacional. En el mismo orden de ideas Auad (2017), señala que la exigencia y remuneración a un funcionario debe incentivar con aporte de ideas para la mejora en la Modernización del Estado.

Es importante reconocer las funciones de un gobierno municipal, ya que existe diferentes leyes que han ido complementando las funciones de la comuna edil, nuestro fenómeno de estudio se desarrolló en el contexto de una municipalidad provincial, enmarcado en una gestión municipal; para el autor Daza (2017) el significado de gestión municipal es como la transformación de las organizaciones burocráticas cerradas a una red flexible, con capacidad para sustentar, formular, cuidar su economía y mejorar la calidad de los servicios públicos.

Asimismo, para que una entidad edil pueda ofrecer los servicios que le establecen la Ley Orgánica de las Municipalidades, debe tener un Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, el mismo que según Reyes (2018) debe incluir todos los procedimientos administrativos y su respectiva calificación, bajo causales de silencio administrativo en caso de no responder en el tiempo prudencial, el ciudadano puede acceder a dicho derecho en caso de no ser atendido a lo establecido en el TUPA, para ello debe adjuntar los requisitos que indique el procedimiento, el TUPA debe ser aprobado mediante Ordenanza Municipal y difundido en el medio de comunicación estatal.

Dentro de los objetivos se consignó una transformación a canales de atención digital, para ello se encontró la investigación de García (2013), el cual explica la necesidad de implementar un portal web con el objeto de tener una proximidad a la ciudadanía, mejorar la comunicación y la transparencia de un gobierno regional, complementado con la necesidad de establecer la simplificación administrativa.

Es importante reconocer la base teórica de la calidad de atención, para ello se realizó la búsqueda de diversas teorías vigente que expliquen las proposiciones y principios de nuestra segunda variable; sin embargo, por la naturaleza del

presente estudio de análisis y por el similar contexto entre países, Colombia, se centró en la Teoría sobre la racionalización y optimización de la Administración Pública (AP), citado de Guzmán & Pereira (2016), quien señala que todos los países que son miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) deben reconocer y priorizar al ciudadano como la columna vertebral y el motivo de su existencia; brindando respuesta a sus peticiones, atención a sus reclamos y que estas sean resueltas de manera sensata, en un tiempo prudencial, de tal forma que se satisfaga con lo solicitado por el ciudadano.

Entre las definiciones conceptuales de atención al ciudadano se encontró a Fernández (2015), donde señala que brindar un servicio de calidad a los usuarios está relacionado directamente a la cortesía, amabilidad, conocimiento y entre otros, además de la rapidez para la atención, el servicio puede fracasar por el estado de ánimo del funcionario a cargo, quien está a cargo de una gerencia dentro de una institución pública; complementado a ello, Pérez (2015) indica que lo primordial para alcanzar una buena atención al ciudadano es la comunicación y entablar un dialogo con escucha activa al ciudadano, es decir fortalecer el uso de la palabra.

Otros autores complementan los conceptos del párrafo precedente, como lo señalan Sianochoques *et al.* (2011) que, para optimizar la atención al ciudadano se debe actualizar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), dicho en otras palabras, revisión del estado situacional del documento en línea, asignación de PQR con usuario y contraseña para observar el proceso, encuesta del grado de satisfacción del administrado en ventanilla; son algunas de las ideas que aportan los autores para mejorar el nivel de servicio y poder determinar si los ciudadanos están satisfechos.

Entonces, de lo mencionado en el párrafo anterior, para Calle (2021) la atención al ciudadano es el resultado de un análisis que se debe realizar al factor humano de una organización que brinde servicios al público, como un gobierno nacional, gobierno regional y gobierno local; este último es la que tiene trato directo con la población, y es donde se ciñe el presente estudio; para la autora, la dimensión es la atención del personal y los factores que inciden en una buena calidad de atención son el buen clima laboral, salario y el tipo de contratación; además de que el colaborador tenga una motivación laboral y que sea reconocido

por su organización; se infiere que las ideas parten de Frederick Herzberg de la Teoría de la vida, la naturaleza del hombre y la función que el trabajo juega en el desarrollo y el crecimiento espiritual de la persona. Para el presente estudio, se considerará estas definiciones como nuestro autor base, no obstante, el acercamiento de conceptos de otros autores serán tomados en cuenta para tener un panorama de diferentes perspectivas debido a la evolución de los canales de comunicación en el país.

Una de las primeras subcategorías extraídas de las encuestas fue las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), Bernier *et al.* (2022), examinaron de forma cualitativa los métodos utilizados y estrategias aplicadas para comunicarse entre colegas, se les realizó 20 preguntas a cada participante en una entrevista semiestructurada, para determinar las experiencias vividas con el uso de redes sociales, dispositivos electrónicos y cómo hacen para proteger la privacidad de la información, concluyendo en los beneficios que producen las TIC en temas relacionados a la comunicación de información y seguridad.

En contraste a lo señalado anteriormente, Janssen *et al.* (2018) informa que los gobiernos están luchando para ganarse la confianza de los ciudadanos, situación que cada año fue empeorando, sin embargo la digitalización de tecnologías de gobierno juegan un rol importante en las relaciones estado y población, porque proporciona calidad de servicio, entrega y participación con el público, por ello se sugiere un cambio a un gobierno digital para restituir la confianza.

Las subcategorías de la atención al ciudadano de acuerdo a lo extraído de Calle (2021), y de las encuestas realizadas por medio del primer acercamiento a los usuarios en la ventanilla de la Municipalidad Provincial del Callao son: la efectividad para comunicarse con el ciudadano, Baloyi & Lubinga (2017), para que el desarrollo asistido de la comunicación sea efectivo, es imperativo que se brinde una retroalimentación, y que el mismo gobierno informe sobre las quejas planteadas, el trabajo se realizó con el método de estudio de caso, enfoque cualitativo, cuyo objetivo fue describir el fenómeno de la retroalimentación a las cuestiones planteadas a los gobiernos locales.

Una expresión comúnmente utilizada y que resulta similar a la subcategoría anterior es la satisfacción del ciudadano, Zekeviciene & Daunoriene (2015), se

plantearon preguntas de cómo la calidad de los servicios impacto en la satisfacción al ciudadano, para ello se subdividieron en tres subcategorías: calidad de la infraestructura, tiempo de espera de la solicitud, calidad de la información; además, en la investigación se desarrollo la parte de la calidad cognitivas y afectivas; a los entrevistados se separó por tipo sexo; como objetivo se tuvo conceptualizar el desempeño de la calidad de las instituciones públicas.

Demoras administrativos para solicitar permisos; para ello se encontró la Ley Que Regula La Ejecución De Obras De Servicios Públicos Autorizadas Por Las Municipalidades En Las Áreas De Dominio Público, Ley N°30477 (2016), una EPS está en la obligación de solicitar una autorización en base a los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA. En símil, se plantea una Reforma y Modernización del Estado, capaz de facilitar los trámites burocráticos en el país de México, según Santibañez (2016) se enumeró una lista de cambios y pasos para mejorar los sistemas administrativos.

Bajo la premisa del párrafo anterior, Venturo (2018) señaló que existe una dificultad de los gobiernos subnacionales para gestionar y tangibilizar tanto la infraestructura urbana y como la capacidad para gestionar los servicios esenciales para satisfacer las necesidades básicas de la población, considerando que los gobiernos locales son instituciones con datos e indicadores reales, al tener una proximidad más estrecha con la población.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

De acuerdo al presente estudio y alineado al enfoque de investigación cualitativa por Hernández *et al.* (2014), se categoriza el tipo de investigación como básica, debido a que se pretende producir un conocimiento a partir de un problema planteado de la observación en campo, no obstante el término investigación es considerado por el autor como una herramienta para conocer la naturaleza de nuestro entorno. Aunque, describir un enfoque cualitativo no resulta sencillo, toda vez que, como indica Arribas *et al.* (2021) los resultados requieren de precisión y exactitud de un grupo que generalmente no es conocido o que aún no están definidos, por eso se requiere que el investigador sea agudo en las observaciones a los participantes.

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Se denotó el diseño de investigación de acuerdo a Hernández *et al.* (2014), el diseño es fenomenológico, ya que se describirá y se comprenderá las experiencias de los usuarios en relación al fenómeno del impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano. Alineado a lo mencionado, para Páramo *et al.* (2020) desde el punto de vista filosófico el término fenomenología es la ciencia que explica el mundo existente desde la perspectiva humana y el impacto a diario del fenómeno, busca encontrar patrones de comportamiento en un entorno dado y sistematizarlo para alcanzar el rigor científico.

#### **3.2. Categoría, Subcategoría y matriz de categorización**

Todo estudio debe partir por el reconocimiento de las categorías y subcategorías, en lo descrito por Marín *et al.* (2016), indican que categorizar es asignar un nombre y es enmarcar a la unidad de estudio. Para la presente investigación se desarrolló dos categorías: modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano; según se infiere de los participantes que el primero es encontrar medios informáticos que faciliten

los trámites que ofrece la comuna edil; y para el segundo, es básicamente el conocimiento que pueda brindar el orientador, qué tan capacitado está para brindar información y la forma como este servidor pueda atender a los ciudadanos.

Se realizó un primer acercamiento a los participantes con el objeto de disgregar las categorías en subcategorías; para la primera se encontró: eficiencia para la atención, implementación en tecnologías de información y comunicación (TIC) y procesos ágiles. Para la segunda: calidad de atención, buen trato y procedimientos de atención.

### **3.3. Escenario de estudio**

El presente estudio se desarrollará en el escenario de la Municipalidad Provincial del Callao próximo a la Fortaleza del Real Felipe, en la Provincia Constitucional del Callao; el escenario donde se suscita el fenómeno social estudiado está en la parte de trámite documentario ubicado en el sótano, sitio donde las personas naturales y jurídicas ingresan de manera física sus solicitudes, pagos y absuelven consultas de un procedimiento a realizar; no obstante, previo al ingreso de las solicitudes estas son visadas con un visto bueno por parte del personal técnico de cada gerencia; el mismo que tiene la función de brindar orientación y facilitar documentos a los usuarios. La comuna edil cuenta con números de anexos telefónicos de acuerdo a la especialidad en consulta, dividido en 13 gerencias generales.

### **3.4. Participantes**

Las personas que colaboraron de forma directa con el presente estudio son usuarios, ciudadanos, representantes de empresas y apoderados; que vienen a realizar un procedimiento administrativo o que vienen a realizar una consulta del estado situacional de un expediente técnico en las ventanillas de trámite documentario de la Municipalidad Provincial del Callao; de acuerdo a Hernández *et al.* (2014), para lo casos de estudio con diseños fenomenológicos se tiene una muestra recomendada de mínimo diez participantes, se debe hacer hincapié que los participantes de la inmersión inicial pueden aumentar dependiendo de la necesidad de requerir alguna información adicional.

La inmersión inicial realizada fue con el objeto de recabar información de las posibles categorías, y además poder formular nuestro instrumento de investigación, para ello se entrevistó a 10 ciudadanos, con edades que variaron desde los 27 años hasta los 68 años, mitad varones y mitad mujeres, cada uno fue escogido posterior a su atención en ventanilla, rentas, infraestructura, transporte urbano, autorizaciones, policlínico chalaco, licencias de edificación; cabe recalcar que todos ellos realizaron primero su cola en los exteriores del palacio municipal, con el pase que otorga seguridad interna de la MPC, ellos se dirigieron a los módulos de orientación al ciudadano, donde dependiente del tipo de trámite a realizar son enviados a las ventanillas especializadas. Las entrevistas dependieron de la cantidad de información que brinde cada participante, algunos son más escuetos al explicar y otros son más detallistas al describir ciertas falencias.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas e instrumento que se utilizaron para la recolección y generación de datos, según lo sugerido por Galeano (2021) para las investigaciones de enfoque cualitativo son: grupo focal, test, mapa parlante y las que se escogió según lo sugerido por el autor para la presente investigación es la entrevista personal, la misma que se desarrolló en las ventanillas de atención al cliente de las diferentes gerencias generales, escogiendo personas de forma voluntaria y aleatoria, lo cual nos permitió comparar opiniones extremas de la ciudadanía, a la vez nos permite operacionalizar las variables estudiadas y gestar un debate interno entre las posiciones de diversas opiniones.

Para la técnica de la entrevista, encontramos lo desarrollado por Guerrero-Castañeda *et al.* (2017), quienes manifiestan que ayudó en su investigación fenomenológica ya que lograron demilitar la aproximación del fenómeno; la conceptualización de la entrevista fenomenológica radica en la colisión de dos sujetos: entrevistador y entrevistado, mediante una conversación que permite descubrir un fenómeno, donde los prejuicios, preconceptos y fijos reconocimientos son plasmados en una fuente; la

peculiaridad en una entrevista fenomenológica es el diálogo abierto entre el entrevistador y el entrevistado, el primero cumple con la función de escuchar, preguntar y entender el fenómeno; el segundo relata la experiencia vivida en un momento y entorno dado. De esta forma se extrae un discurso procesado según la percepción y conciencia del entrevistado, para la presente investigación se solicitó a 10 voluntarios, con el respectivo consentimiento informado para entrevistarlos, la recolección de información fue desarrollada en una semana entera, de lunes a viernes en el horario de 8 am a 5 pm.

### **3.6. Procedimiento**

Los procedimientos que se emplearon para la recolección de datos se realizaron a través de entrevistas personales, tanto a los ciudadanos que solicitan un trámite administrativo como al personal que atiende dichos pedidos en trámite documentario, y también a los técnicos de gabinetes encargados de resolver las solicitudes de la población; no sin antes mencionar que previo a realizar el trabajo de campo, se envió un correo al Gerente General solicitando la autorización para aplicar los instrumentos en la comuna edil.

Actualmente existe herramientas informáticas que facilitan y sirven para enviar la información mediante enlaces webs como el aplicativo SurveyMonkey; también las guías de preguntas fueron enviadas por medio del WhatsApp; el registro de conversaciones, entrevistas están consignadas en la sección de anexos.

El recojo de datos de los 10 participantes se realizó los lunes y miércoles debido a la pululación de personas en las instalaciones municipales; y también los viernes debido a la escasez de trámites, los horarios fueron variados en el rango de 10 am a 4 pm, todo ello con el fin de resolver la ficha de observaciones ya que el estado de ánimo de un ciudadano puede varias dependiendo del día que lo atiendan; asimismo, los participantes tuvieron que firmar un documento de consentimiento informado para la colaboración voluntaria del desarrollo de la presente investigación.

### 3.7. Rigor científico

Para cumplir con este ítem, se recurrió a lo descrito por Hernández (2014), cuyos criterios son: dependencia, credibilidad, transferencia, confirmación o confirmabilidad; no obstante, dichos criterios no han sido aceptados por todos los investigadores, pero si por la mayoría; sin embargo, para el autor Hernández Sampieri y otros autores es preferible utilizar el término “rigor” en vez de confiabilidad o validez.

La dependencia es un equivalente de confiabilidad cualitativa, definida como la acción donde diversos investigadores recogen datos en circunstancias similares, efectúan el respectivo análisis y obtienen resultados equivalentes; para la extracción de datos es menester grabar las entrevistas, encuestas y anotar las observaciones visuales. Para la presente investigación se dejó registro de las grabaciones y anotaciones desarrolladas en las encuestas y entrevistas. Para evitar los sesgos se tomó en consideración las recomendaciones citadas por Hernández (2014), evitar que nuestras percepciones y religiones afecten el mensaje del entrevistado, y no establecer conclusiones antes de tener procesados los datos.

La credibilidad es llamada máxima validez, es el estado donde el investigador debe entender a cabalidad y profundidad la experiencia y vivencias del entrevistado, haciéndose a si mismo ciertas preguntas relacionadas a la magnitud de la interpretación, y también el investigador tiene que tener el intelecto de transmitir los pensamientos, emociones y percepciones de los ciudadanos, se recomienda agrandar los hechos y minimizar los detalles. En complemento a lo mencionado, para Galeano (2021) la credibilidad es el planteamiento de las dimensiones de hallazgos y del proceso de la investigación, básicamente dos cuestiones: ¿Qué encontró? y ¿Cómo lo encontró?, sin embargo es menester requerir del juicio de experto, estrategia utilizada para la validación de los avances y resultados, donde el profesional aplica la experiencia y conocimiento para ampliar la visión del científico.

La transferencia es denominada traslado, ya que los hallazgos pueden transferirse de un contexto a otro, bajo ciertas pautas, o en su

defecto otorga una idea general del problema, por ende es posible que ciertas soluciones sean aplicables en ambientes similares. Es importante señalar que la transferencia no la realiza el investigador, sino el lector o el futuro investigador según su criterio y perspectiva.

La confirmación consiste en demostrar se ha eliminado el sesgo y las inclinaciones del investigador; la triangulación y el chequeo en campo ayuda a mejorar la confirmación.

Asimismo, se evaluó los conceptos de Lesley (2015), donde se sugiere una serie de técnicas para que los investigadores cualitativos puedan proveer rigor y aplicarlo en la práctica, siempre que estos no sean aplicados de forma rígida, sino que dependerá del contexto y la metodología utilizada.

### **3.8. Método de análisis de la Información**

En esta sección se describe la forma del procesamiento de datos; coherente al diseño y al objetivo general; se utilizó el método de triangulación que, según la descripción de Puente *et al.* (2018) es una técnica empleada para enmarcar con mayor objetividad los datos obtenidos del trabajo de campo, producto de la investigación científica que emplea como instrumentos la entrevista personal y el análisis documental; la triangulación metodológica puede realizarse en la recolección de datos, con la combinación de dos o más aproximaciones cualitativas, estas se codifican, se analizan independientemente y posteriormente se comparan los resultados obtenidos.

En adición a lo descrito, para Santa Cruz (2022) la triangulación es necesaria en investigaciones con enfoque cualitativo, debido a la subjetividad que la caracteriza, la misma que puede producir desviaciones llamadas sesgo investigativo; por ello resulta importante utilizar diferentes métodos para producir el cruce dialéctico, asumiendo una metodología de análisis teórico – documental, a fin de obtener una confrontación que permita valorar de forma crítica.

De forma semejante para Okuda & Gómez (2005), resulta complicado valorar algunos criterios para obtener la objetividad en una

investigación cualitativa, para ello a fin de aumentar la validez interna de los resultados encontrados se utiliza la triangulación, este método proporciona fortaleza y calidad.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que se han considerado en la presente investigación para evitar la apropiación de ideas son: Código de Ética RCUN°0340-2021-UCV, guía de investigación enmarcada en la Resolución Vicerrectorado de Investigación N° 110-2022 de fecha 05 de abril del 2022, RCUN°200-2018-UCV donde se establecen las líneas de investigación, RVI N°021-2021-VI-UCV dispositivo para utilizar nombre de la institución en proyecto de investigación, todos los documentos mencionados son internos de la Universidad Cesar Vallejo; los documentos externos tenemos: Normas APA séptima edición, se encuentran en la, también se está considerando se considerando la Resolución de Vicerrectorado de Bienestar Universitario No. VBU/UCV 003 2017; estos documentos también el código de ética para considerar los lineamientos.

Cabe recalcar que esta investigación se basa en el principio de autonomía, que según Prats (2016) es la ética que aboga por prevalecer a forma autónoma y aislada los estudios de carácter científico; en la praxis es la acción de requerir un consentimiento para pertenecer o no en un investigación, también llamado consentimiento informado con protocolos que permitan la confidencialidad del participante.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a los hallazgos extraídos del análisis de los entrevistados y del análisis documental, el primero fue con la técnica de entrevistas semi estructuradas, aplicadas a siete participantes quienes de forma voluntaria decidieron apoyar con la presente investigación, todos ellos ciudadanos escogidos de forma aleatoria en el área de plataforma de recepción documentaria de la Municipalidad Provincial del Callao, tratando de abarcar la mayor parte de los servicios que ofrece esta comuna edil. Segunda, fue recolección de normativas actuales y vigentes en el estado peruano que se relaciona al presente trabajo de investigación .

La información que se encontró producto de las entrevistas y del análisis documental se estableció para los dos objetivos específicos; durante el proceso de codificación de la matriz se asignó variables con las iniciales de las palabras, y se utilizó también la colorimetría; asimismo se realizó la triangulación de información para obtener los resultados; siempre respondiendo a nuestro objetivo general: **Explicar el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022.**

Los resultados obtenidos para el **Objetivo Específico 1 (OE1)**, cuya intención es: Analizar el impacto de la modernización de la gestión pública en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad Provincial, año 2022. Fue necesario subdividirlo en cuatro subcategorías SC para analizar el impacto que percibe la población respecto a la primera categoría: **Modernización de la gestión pública (C1)**, respondiendo a preguntas abiertas con el objeto de captar la mayor cantidad de ideas.

La P1, y otras dos preguntas más, tratan de analizar la experiencia del ciudadano respecto a la **eficiencia para la atención (SC1)**, la mayoría de los entrevistados respondió que la experiencia en la atención al ciudadano fue amable, dinámica, con una correcta explicación, esto se dio cuando hubo poca gente y pudieron dar atención de calidad; sin embargo la mayoría también señaló que si bien es buena la atención al brindar la información, es lenta hasta que los atienden, como lo mencionó el E2, E4, originándose la categoría emergente de: experiencia desagradable en la atención, que es el malestar de los ciudadanos

cuando la atención es un poco tardía, lenta cuando hay mucha gente, no es tan buena y no quieren atender de buena manera, y se tiene que esperar mucho para que otorguen una cita. Ante ello, el D1, Art. 32 señala que la municipalidad tiene la responsabilidad de velar por interés de los ciudadanos, y que además estos servicios tienen que ser eficientes; muy por el contrario de lo que se extrajo de la población.

Para la P2, la intención fue percibir la satisfacción del ciudadano cuando reciben la respuesta formal a su solicitud, la mayoría de los entrevistados mencionó una satisfacción positiva de la respuesta formal, respuesta grata en el sentido que quedaron conformes; sin embargo el E3 y E5 quedaron inconformes en la respuesta formal, no quedaron satisfechos, incluso a uno de ellos hasta la fecha de la entrevista no le daban respuesta a su solicitud, él acotó que deberían de ponerle un poco más de empeño; entiéndase que la Ley de Procedimientos Administrativos establece normas específicas, como para el presente caso, D2, Art. 55, los administrados tienen el derecho de acceder a toda información gratuita y al igual que el D1, la entidad debe asegurar la eficiencia del procedimiento y que sea oportuno. Asimismo, el E3 en su respuesta brindó una categoría emergente la burocracia existente: percepción del ciudadano sobre las trabas para atender un procedimiento, o señalar al ciudadano que tiene que esperar por competencia de otras áreas.

En el caso de la P3, esta direccionado al tiempo en general que demoró el proceso, de la cual se pudo observar varios puntos de vistas, el E1, señaló que si bien en ventanilla lo atendieron rápidamente, él demoró, pero esta espera se da en la cola, previo a ingresar a la ventanilla de la Gerencia de Rentas; mientras que para el E4, se refirió al tiempo en días de espera para que emita la comuna edil una respuesta formal, como tiempo aceptable y prudencial, dentro de los días que estable la Ley de Transparencia; y por otra parte para la E7, entendió que la pregunta era sobre el tiempo que demoró la persona que la atendió en la misma ventanilla, indicando que no la despacharon rápidamente, sino que la persona de ventanilla la atención con calma. No obstante, más de la mitad de los encuestados en general mencionó demoras por falta de orientación previo a pasar a la ventanilla de cada gerencia: una incorrecta o mala orientación genera pérdidas de

tiempo al administrado como al técnico evaluador. De esta pregunta se obtuvieron dos categorías emergentes, primero Demoras por falta de Motivación: cuando hay muchas personas estables, el E4 señala que las personas nombradas se sienten seguras de su puesto de trabajo, y no cumplen con los objetivos y ni metas, y por ello que no les interesa si hay quejas o reclamos; segundo la orientación a personas adulto mayores: dos entrevistados coincidieron en que las personas mayores deben tener un trato especial, y deben informarles con exactitud los requisitos que tienen que presentar para que no estén regresando por su misma condición.

En contraste con el análisis documental el D3, Art 1, menciona a la modernización de la gestión del estado como instrumento para mejorar la eficiencia y optimizar los recursos, brindando canales para la participación ciudadana.

Por lo que, de la SC1 podemos resaltar que, si bien se percibe una eficiencia en la ventanilla de las gerencias, existe un tiempo de espera prolongado para ser atendido, y ser eficiente según los documentos analizados es D1, responsabilidad por velar los intereses de los ciudadanos; D2, acceder a toda la información de forma gratuita, D3, D4, con multicanales basados en: canal presencial, telefónico y digital.

Para la **(SC1)** arrojan datos sobre la experiencia, la satisfacción y el tiempo, donde la mayoría mencionó que si bien está satisfecho, tuvieron un tiempo prolongado de espera; mientras que a nivel internacional la organización OCDE (2020) emitió un informe describiendo que los países de América Latina requieren de un mayor profesionalizarnos en temas relacionados a la buena gobernanza, cuyo objetivo principal es mostrar información garantizada internacionalmente que permita comparar el panorama gubernamental, señala que en los gobiernos locales en Perú ingresan profesionales que carecen de méritos académicos, para acrecentar más la situación, aparece la estabilidad laboral de empleados que son protegidos por gremios, sindicatos y pactos colectivos, trabajadores sin motivación laboral, y por ende poca predisposición para buscar una mejora en la institución; como resultado se tiene a gobiernos ineficientes que, poco o nada aportan en la productividad de la organización. La forma como describe la OCDE encaja

perfectamente con la queja realizada por el E4, quien aportó con la categoría emergente de demoras por falta de motivación.

Del mismo modo, para nuestra **(SC2) Implementación en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)**, se realizaron cuatro preguntas abiertas, P4, relacionada a qué cambiaría y que desearía la ciudadanía que se implemente respecto a las TIC, la mayoría de los participantes añadió que para facilitar la atención al ciudadano deberían de cambiar a plataformas virtuales o que el trámite se realice de forma digital; el E2, también acotó que es importante contabilizar los procesos administrativos, desde una simple queja hasta uno más complejo; cabe mencionar que se encontró dos categorías emergentes, una es la motivación al personal, donde se debe motivar a los técnicos de planta y sobre todo a los orientadores; y la otra es la atención directa con el funcionario. El D1, Art 34, señala que la comuna edil esta en la potestad de adquirir tecnología para garantizar los servicios que ofrece.

En la P5, se extrajo información sobre la comunicación que aplicó la comuna edil a los entrevistados, donde la mayoría volvió a instigar sobre la comunicación por medio de plataformas digitales, se debe implementar canales vía telefónica con anexo directo, Whatsapp y correo electrónico, bajo esa premisa el D4, Art 1, menciona que una estrategia para mejorar la atención al ciudadano es optimizando los accesos a multicanales, es decir, mínimamente debe contar con el canal presencial, el canal telefónica y el canal digital, en concordancia con el participante E7, quien instó a seguir con la atención presencial. No obstante, emergió dos categorías, la comunicación virtual actual es escasa, es decir la comuna edil si cuenta con números de anexos directos a las gerencias, sin embargo, lo que es virtual y telefónico nunca atienden, los anexos no brindan la atención y no funcionan, hay que insistir, el D2, Art IV señala que la autoridad debe brindar información completa, veraz y certera; la otra categoría emergente fue los incentivos extraordinarios, para agilizar un trámite solicitaron un estipendio al ciudadano.

En el caso de la P6, se solicitó que mencionaran las deficiencias tecnológicas respecto a los canales de comunicación, en este apartado coincidieron todos los participantes con que no existe TIC en la MPC, el E3

mencionó que se viene implementando lo que es llamadas telefónicas, Whatsapp o gmail, pero no es en su 100%, ante ello el D4, Art. 15 alude que a través de la Secretaría de Gobierno Digital se debe brindar alcance en la plataforma digital (GOB.PE.). El E1 y E2 mencionaron en que la ciudadanía sugiere que la comunicación sea con una persona natural a través del Whatsapp y no con un robot, correos corporativos y llamadas telefónicas con la creación de un Call Center; asimismo, se extrajo la categoría emergente de falta de personal en plataforma: deberían de implementar un personal más y una ventanilla más.

Para la P7, se tocó el tema de los pagos presenciales para realizar algún procedimiento, seis entrevistados mencionaron la necesidad de realizar pagos por medios digital o pagos con transferencia, y si es posible con Yape o Plin, número de cuenta, y por último en un agente de un banco, solo un participante adujo que el pago presencial debe de seguir, el D3, Art. 5 sugiere evaluación por resultados, a través de los recursos tecnológicos a fin de llevar un correcto control. Por otro lado, la categoría emergente encontrada fueron las consecuencias de realizar el pago presencial: gasto de movilidad, no hay donde sacar una copia a los Boucher de pago que se realizan en el interior, ya que ese Boucher se debe adjuntar de forma física al expediente, y además, el administrado no tiene como corroborar que hizo el respectivo pago, la impresión de papel no contribuye con el cambio ambiental; y sobre todo, lo que más mortifica a la ciudadanía es realizar largas colas de espera.

La implementación de las TIC: D1, la tecnología tiene como fin garantizar los servicios, D2, brindando información veraz, completa y certera, D3, evaluando los resultados, a través de, D4, Plataforma Digital Única administrada por la PCM, para satisfacer la falta de tecnologías de información y comunicación expuestas por los ciudadanos, prácticamente la MPC no cuenta actualmente con dos de los tres canales sugeridos.

Para la (SC2) los encuestados mencionaron la importancia de tener unas TIC implementadas en la comuna edil, se solucionaría las deficiencias tecnológica detectadas por la ciudadanía; complementado a ello, la OCDE (2018) analizó específicamente el contexto peruano y su política regulatoria en el Perú, informando la necesidad de implementar políticas que actúen en intereses y

necesidades de la población, específicamente en la transparencia y ética, característica que han sido objeto de rechazo de la ciudadanía; en comparación con los encuestados, quienes piden la actualización de plataformas digitales.

Se debe agregar que para la **(SC3) Interconexión con otras instituciones**, se realizaron dos preguntas abiertas, donde los entrevistados podían señalar si dentro de su procedimiento, se tenía que coordinar con otra institución pública y también comparar la MPC con otra institución. Para la P8, se pidieron las diferencias con otras entidades, la mayoría de los encuestados atribuyó que el trato de la atención fue diferente, son mucho más amables, pacientes, fluido y rápido; asimismo, señalaron que la comunicación fue directa con las Gerencias, entre las gerencias y estos a la vez con los administrados, no obstante, otros dijeron estar resignados o acostumbrados a las demoras. Como categoría emergente se dijo que existe fluidez en recepción documentaria de otras municipalidades en la recepción de documentos físicos, en contraste mencionaron que en la MPC existen fallas de sistemas y que en otras entidades ya cuentan con plataformas virtuales para recepción.

Complementado al párrafo anterior en la P9, se consultó que canales había utilizado la entidad para contactarse con otras entidades, la mayoría de los encuestados mencionó que en sus procedimientos no fue necesario pero que si sería bueno que esté conectado con otras instituciones, el D1 Art. 75 las municipalidades están en la obligación de coordinar con otras entidades que tienen competencias o funciones en común. Otros encuestados indicaron que se muestre en la página web con cuales tiene convenio, el D2 Art. 88 reunirse para intercambiar mecanismos de solución, propiciar la colaboración, constituir instancias de cooperación bilateral. Los E2 y E6 dijeron que debería generar alianzas interinstitucionales con el MEF, D3 Art. 5, Principales Acciones, regulación con las relaciones intersectoriales. La categoría emergente fue los temas de competencia institucional, es decir que previo a ingresar un expediente, el administrado pueda hacer la consulta si corresponde realizar el procedimiento en la MPC, el D4 describe la creación de convenios bilateral para delimitar las competencias entre las entidades del estado y asociadas.

Respecto a la Interconexión con obras instituciones, el D1, las municipalidades están en la obligación de coordinar con otras entidades, D2, regular relaciones intersectoriales, D4, delimitando las competencias.

Los principales hallazgos de este estudio, son las percepciones encontradas de las entrevistas presenciales que se realizaron en las instalaciones de la MPC, en una pregunta los participantes podían comparar con otras entidades públicas.

De la misma manera para la **(SC4) Procesos Ágiles**, se realizaron tres preguntas abiertas, con el objeto de generar ideas de cómo el administrado percibe los procesos internos de su expediente. Para la P10, se les consultó qué no cambiarían del proceso de atención, el E1 y E3, coincidieron en la entrega de documentos físicos, ellos prefieren que se emita documentación física; otra fue la atención de las personas de ventanilla de cada Gerencia, el trato fue amable, paciente y rápido. Sin embargo, el E2, fue más específico, ya que señaló que, si bien el proceso de atención es bueno a partir de la recepción en ventanilla de cada gerencia, al inicio no fue tan bueno, básicamente desde el ingreso hasta orientación, D1 Art 42, procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración en beneficio del vecindario.

En la P11, se les preguntó a los encuestados sobre la expectativa para atender los procedimientos, la mayoría mencionó que no pensaban demorar tanto para que los atiendan en ventanilla de las gerencias, expectativa de demorar; otros pensaron que los atenderían de forma rápida, de recibir una respuesta formal rápidamente o que sea fluido, D2 Art IV el principio de celeridad dota al trámite el máximo dinamismo, evitando actuaciones que dificulten, sin que se vulnere el ordenamiento. Sin embargo, se desprendió una categoría emergente, afectación a la integridad física, debido a la mala imagen y a la percepción de que el Callao es peligroso, algunas personas tienen temor de venir hasta el Callao a realizar sus trámites de forma presencial, por eso optan por preferir los tramites digitales.

Para cerrar el ciclo de preguntas relacionadas al primer objetivo y a la cuarta categoría, se realizó la P12, donde se les preguntó si creen que falta una

infraestructura en TIC, para lo que ellos respondieron así: falta implementar TIC, plataformas digitales, donde las personas puedan configurar manualmente y enviar sus documentos a las áreas correspondientes de forma directa, eso implica D3 Art. 12 una reorganización integral de la entidad, incluyendo estructura de los recursos humanos. De igual forma sustentaron los encuestados las razones para Implementar TIC, como evitar que las personas se aglomeren, evitar que los adultos mayores tengan que venir, ahorro de tiempo. No obstante, el E5, mencionó una categoría emergente, aseverando que la MPC si cuenta con canal telefónico y anexos, pero que estos nunca responden.

Sin embargo, para que los procesos sean ágiles, el D1, procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración, D2, celeridad, dinamismo, sin que se vulnere el ordenamiento. D3, así se tenga que reorganizar para generar D4, ahorro de tiempo y costo.

El significado de los hallazgos para la **(SC4)**, es que si bien el proceso de atención es bueno a partir de la recepción en ventanilla de cada gerencia, al inicio es un poco lento, básicamente desde el ingreso hasta la zona de orientación al ciudadano, el D1 Art 42, procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración en beneficio del vecindario; por lo que se infiere que el personal, de seguridad interna, encargados de ordenar a los ciudadanos para el correcto ingreso y los orientadores; deben recibir capacitaciones de los procedimientos que se realizan en la MPC para evitar derivar a un usuario a una gerencia que no corresponde; de forma similar describió en el ámbito nacional en relación a la modernización de la gestión pública García (2018), realizó estudios con la intención de mejorar la calidad y la limitada capacidad con la que cuenta un gobierno, la autora señala que la muestra fue dirigida a entidades públicas, bajo un enfoque cualitativo y descriptivo aplicando el estudio de caso y que además, otorgó una propuesta de gestión del conocimiento (GC) dirigido a entidades públicas.

Ahora bien, los resultados obtenidos para el **Objetivo Específico 2 (OE2)**, cuya intención es: describir el impacto de la modernización de la gestión en la comunicación al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022. Fue necesario subdividirlo en cuatro subcategorías SC para describir el impacto

que percibe la población respecto a la segunda categoría: **atención al ciudadano (C2)**, respondiendo a preguntas abiertas con el objeto de captar la mayor cantidad de ideas.

La P13, y otras dos preguntas más, describen la percepción del ciudadano respecto a la **calidad de atención (SC5)**, la mayoría de los entrevistados en la P13 respondieron sobre el dominio de las personas que las atendieron, cabe señalar que antes de que el administrado ingrese su expediente, primero pasa por los orientadores, quienes tienen la función de enviarlos a las ventanilla de las gerencias, posteriormente, el personal técnico asigna el visto bueno, con ello el administrado ingresa su expediente por ventanilla de recepción, si en caso haya algún pago por derecho de trámite, tiene que realizar el aporte económico en las ventanillas de caja. Dos encuestados coincidieron en la falta de personal capacitado en orientación, un poco más de calidad de información, y capacitación casi interdiaria, el D1 Art 107 una de las funciones de la comuna edil es mejorar la calidad de los servicios. Por el contrario, la mayoría de los encuestados dijeron que si existe calidad de atención en ventanilla de las gerencias, conocimiento del uso de los plazos, los requisitos que se deben adjuntar, y que si están instruidos; el E6 aportó con una categoría emergente donde señala que en algunas oportunidades le tocó la usencia del personal capacitado, cuando vino a realizar el seguimiento de su expediente y que no le pasaban con la persona encargada, o que le decían que no estaba y que vuelva otro día.

En esa misma línea del párrafo anterior, en la P14, se les consultó sobre qué es lo que más les incomodaba; respondiendo que les disgustaba esperar por fallas del sistema, se tiene que esperar hasta que lo restablezcan, el D4 crea disposiciones y estrategias para mejorar la calidad de atención al ciudadano mediante sus canales. También les incomoda esperar sin respetar el aforo, cuando existe demasiada carga de personas, y aún sigue el temor por los incrementos de los casos de COVID; el E2 mencionó una categoría emergente, la incomodidad por esperar afuera de la MPC, por el temor de protestas, problemas con trabajadores en los exteriores haciendo huelga, en esa oportunidad trabajadores de limpieza, y los administrados hacen cola en la misma vía pública, esperando que los de seguridad les permitan el ingreso a las instalaciones, el D2

Art 55 la precedencia en la atención del servicio público requerido, debe ser resguardando riguroso orden de ingreso.

En la P15, se les pidió que describieran los ambientes para brindar atención al ciudadano, el total de encuestados señaló que la MPC cuenta con ambientes agradables, son grandes a nivel de infraestructura, es adecuado y está correctamente distribuido; sin embargo, también mencionaron que por más grandes que sean estas, tiende a colapsar por la capacidad de aforo, llega un punto en que ya no se abastece, y debe ser más ventilado por recomendación médica; más no se trata tan solo de la infraestructura, el E7 aportó con la categoría emergente de seguridad en los exteriores, seguridad para la ciudadanía que viene a realizar sus trámites, con el peligro de que vulneren los objetos que les pertenecen.

Para la calidad de atención, el D1, mejorar la calidad de los servicios, D2, guardando riguroso orden de ingreso, D3, con competencias claramente definidas, y que también D4, sea compartido mediante sus canales.

El modo en que los hallazgos se relacionan con lo que otros han hecho es fundamental, porque nos permite reconocer y diferenciar rasgos que aparentemente puede ser similares, en el presente trabajo dos encuestados coincidieron en la falta de personal capacitado en orientación, un poco más de calidad de información, y capacitación, el D1 Art 107 atribuye funciones a la comuna edil para mejorar la calidad de los servicios; muy parecido al aporte científico desarrollado respecto a la atención al ciudadano, Escobar et al. (2021) tomaron como población de estudio la ciudad de Lima, tipo básico, enfoque cualitativo, no experimental, a través de la técnica de revisión documentaria; señalaron que los sub gobiernos no cuentan con la suficiente capacidad técnica y administrativa para atender demandas, generando una inadecuada operación del aparato estatal en la proyección de planificación y priorización de servicios básicos, con una decadencia de -0.18% en los últimos 5 años, concluye que existe una baja atención de las necesidades de la población.

Algo semejando ocurre con el **buen trato en la comunicación al ciudadano (SC6)**, donde se planteó dos preguntas abiertas, la primera P16 para

diferenciar entre los orientadores y el personal de ventanilla. Respecto al trato de los orientadores se sugiere que sean más capacitado para atención, especialmente con las personas adultos mayores, deberían de implementar micrófonos para escucharlos mejor; análogamente el D1 Art. 149 se infiere que no se debe dar trato de preferencia de naturaleza alguna a ninguna persona natural o jurídica. En general la mayoría coincidió que la orientación es escasa y no tan buena.

La segunda P17, a fin de describir el trato del personal técnico de ventanilla de las gerencias, la mayoría señaló que fue grata, amable y adecuada; sin embargo, hubo entrevistados como el E4 y E7 que recibieron un trato serio del técnico de ventanilla, se percibe que el trato puede ser transversal o serio, con tal de que responda al objeto en cuestión o que aporte valor a la consulta, es aceptable, el D2 Art. IV el principio de conducta procedimental, la autoridad realiza sus procedimientos guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe hacia los ciudadanos.

Complementado a los dos párrafos anteriores, el buen trato, D1, sin preferencia de naturaleza alguna a ninguna persona natural o jurídica, D2, guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.

Los resultados o hallazgos para esta subcategoría son importante porque permiten ver cómo es el trato en la comunicación al ciudadano, en situación semejante describe Vásquez (2020) en cuanto a la capacidad del recurso humano para satisfacer la atención al ciudadano y a la población, como consecuencia del estudio se señaló que los profesionales únicamente se encargan de resolver la carga diaria de los expediente y no velar por la planificación del desarrollo urbano de la provincia.

Ahora veamos los **procedimientos de atención (SC7)**, donde se elaboraron tres preguntas direccionadas a describir los procedimientos de los encuestados. La P18, fue básicamente al inicio de la entrevista, para que nos describan cuál es procedimiento que vino a realizar, el E1 trámite de desgravamen vehicular, Gerencia de Rentas; el E2 seguimiento de expediente en el barrio de Oquendo, Gerencia de Presupuesto; el E3 queja sobre veredas rotas en la

Gerencia de Mantenimiento de la Ciudad; el E4 solicitud de información en Licencias de Funcionamiento; el E5 copia de resolución de divorciado en Asesoría Jurídica; el E6 solicitud de pistas y veredas en Desarrollo Urbano; el E7 constancia de posición en Asentamientos Humanos; el D1 Art. 86, flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción.

La siguiente consulta la P19, es en relación a cómo hicieron el seguimiento de su expediente; en todos los casos fue presencial, la E7, indicó que el no venir personalmente sería una falta de interés, y que la común edil puede dejar sin efecto dicho pedido, solo en uno de los entrevistados E1 la atención fue inmediata, no requirió de realizar seguimiento, el D2 Art. 44, procede establecer derechos de tramitación, en algunos casos requiere de un gasto de operación, de acuerdo al T.U.P.A.

Para la P20, se consultó si los procedimientos fueron burocráticos, solo uno de los siete entrevistado indicó lo contrario, el resto considero el procedimiento como burocrático, para describirlo como tedioso, que demanda de tiempo de espera; el E7 proporcionó la categoría emergente de colas innecesarias, deberían de permitir que en la misma ventanilla se realicen los pagos, y no ir a otra y otra; para ello, el D3 Art. 1, declárese al estado en proceso de modernización, el cual involucra el proceso de modernización de los procedimientos en servicio al ciudadano.

No debemos de olvidar que todo trámite administrativo en la MPC se rige a los procedimientos de atención, para ello se debe D1, señala flexibilizar y simplificar los procedimientos, D2, de acuerdo al T.U.P.A., D3, modernizando la gestión pública, D4, designando a un servido para la orientación, en lo posible que la entidad pueda colocar en un centro denominado Mejor Atención al Ciudadano (MAC).

De los resultados encontrados para la (SC7), los encuestados respondieron sobre sus procedimientos, cómo hizo el seguimiento y si le pareció burocrático la forma como se desarrolló su caso; para lo que la mayoría respondió que los seguimiento necesariamente son presenciales y que los procedimientos son

tediosos; mientras que para Ordinola (2018) la investigación que realizó tuvo como objetivo de estudio analizar la calidad de atención en un centro de salud en el año 2017; como resultados se determinó la importancia de escuchar al usuario y mejorar el sistema de quejas y sugerencias; también, las áreas deben promover el buen trato, amabilidad; las subcategorías con las cuales trabajó son el respeto al usuario, atención continua, privacidad, accesibilidad; y la atención en el momento que el usuario lo requiere.

De igual forma para la última subcategoría los **canales de comunicación al ciudadano (SC8)**, se elaboraron tres preguntas direccionadas a describir los canales de comunicación de la MPC. La P21, fue entender cuál fue la primera intención de los entrevistados antes de venir a la MPC, la mayoría optó por la opción de ingresar por el canal de comunicación de la plataforma web, pero la página no proporcionaba la información que requerían los ciudadanos, también intentaron la comunicación vía telefónica, e igual, los anexos no funcionan o no responden, el D1, Art. 73 establece la exigencia de contar con canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales; el E6 adujo con la categoría emergente de desinterés en brindar información, cuando responden señalan que el encargado en brindar información no se encuentra, el D2, Art. 4, cuando el acto administrativo es producido por medio de sistemas automatizados, debe garantizarse el nombre de quien lo expide, al igual que la comuna edil debe de señalar al técnico que realizar el caso.

Para la penúltima pregunta P22, se realizó la consulta sobre la satisfacción que les brindaron vía telefónica, pero como ya era algo de esperar, seis de los encuestados afirmaron que no lograron tener comunicación, se sienten insatisfecho, no recibieron llamadas telefónicas para indicarles el estado situacional de sus expedientes, por ello la única comunicación que tuvieron fue presencial, el D3 Art. 4, se debe garantizar con canales efectivos de participación ciudadana. No obstante, el E6 señaló que si le respondieron pero que no estaba la persona que lleva su caso.

Para cerra el bloque total de 23 preguntas, y para cerrar el segundo objetivo, se realizó la P23, se solicitó a los encuestados describir la satisfacción de las respuestas emitidas vía online, los siete encuestados mencionaron que no

existe ese canal, no existe seguimiento en línea y que toda respuesta es presencial, el D4 Art. 2, el rol de la Secretaría de Gestión Pública y de la Secretaría de Gobierno Digital es la implementación, operación y mantenimiento de los canales de atención, en su condición de ente rector del Sistema Nacional de Informática, encargada de formular los lineamientos técnicos. A pesar de ello, siempre existe personas que si están de acuerdo con las respuestas presenciales.

Los canales de atención al ciudadano, deben D4, ser regulados por la Secretaria de Gobierno Digital, quien debe establecer los lineamientos técnicos, para así D1, concertar entre los vecinos y la comuna edil, garantizando transparencia e información de la persona que expide y solicita, con D3, podremos cumplir con tener canales efectivos para el cumplimiento de los mismos.

Esta subcategoría desarrollada es muy trascendental, debido a que en ella los encuestados pudieron reconocer que canales de comunicación tiene la MPC, cuales no funcionan, y cuales no están implementadas; asimismo se colige que la mayoría tiene quejas muy similares respecto a la modernización de la gestión, por la falta de implementación de las TIC, Bello *et al.* (2019), observó las capacidades de los estudiantes universitarios para aprender a utilizar las TIC, con el objeto de describir las competencias de los educandos para aprender las formas de aplicar las TIC en la vida cotidiana; concluyen que la comunicación con otras personas asociadas al uso de internet resulta más rápido, mediante links, correos electrónicos, es decir ayudó a mejorar las herramientas de comunicación e información.

## V. CONCLUSIONES

De la presente investigación se obtuvo como consideraciones finales lo siguiente:

PRIMERO: En relación al objetivo general se explicó el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano; donde las experiencias descritas por los usuarios coincidieron en el hecho de que actualmente la Municipalidad Provincial del Callao no tiene implementado Tecnologías de Información y Comunicación, en otras palabras, no cuenta con plataformas digitales y telefónicas, transferencias bancarias, Yape, Plin. La OCDE (2018) informó la necesidad de implementar políticas que actúen en intereses y necesidades de la población, la tecnología tiene como fin garantizar los servicios y brindar información al ciudadano de forma veraz, completa y certera. Sin embargo, actualmente la MPC no cuenta con dos de los tres canales sugeridos, solo tiene el presencial más no el digital ni el telefónico; la modernización de la gestión del estado debe servir como instrumento para mejorar la eficiencia y optimizar los recursos, brindando canales para la participación ciudadana, ya que ser eficiente en las entidades públicas es la responsabilidad de velar por los intereses de los ciudadanos; dando acceso a la información de manera gratuita, apoyado en multicanales basados en: canal presencial, telefónico y digital.

SEGUNDO: Al respecto al primer objetivo específico, se analizó el impacto de la modernización en la satisfacción al ciudadano, los elementos estudiados fueron la eficiencia para la atención, donde la mayoría de los encuestados mencionó que si bien esta experiencia fue dinámica y con una correcta explicación, tuvieron a la vez un tiempo prolongado de espera para el ingreso y por mala información de los orientadores. La OCDE (2020) describió que los países de América Latina requieren de un mayor profesionalizarnos en la buena gobernanza, en Perú seleccionan a profesionales que carecen de méritos académicos, como lo señalado por los entrevistados de esta investigación, demoras por falta de motivación de los empleados nombrados. Además, surge la necesidad de mostrar en la página web de la MPC los convenios para evitar conflictos de competencias

interinstitucionales a fin de coordinar temas en común. Aunado a lo descrito, respecto a los procesos ágiles, se analizó y se detectó que es lento básicamente desde el ingreso hasta la zona de orientación al ciudadano; García (2018), señala que se debe plantear una propuesta de gestión del conocimiento dirigido a entidades públicas. Sin embargo, para que los procesos sean ágiles se debe establecer procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración, que tengan celeridad, dinamismo, sin que se vulnere el ordenamiento administrativo; y de ser necesario reorganizar los gobiernos locales para generar ahorros de tiempo y costos en beneficio de los ciudadanos.

TERCERO: Respecto al segundo objetivo específico, describir el impacto de la modernización de la gestión en la comunicación al ciudadano, señalaron que los orientadores deben ser más capacitados, respecto al personal técnico de ventanilla dijeron que estaban preparados; Escobar *et al.* (2021) mencionó que los sub gobiernos no cuentan con la suficiente capacidad técnica y administrativa para atender las demandas, generando una inadecuada operación del aparato estatal, en consecuencia el buen trato en la comunicación al ciudadano decae; no obstante, el trato debe ser sin preferencia de naturaleza alguna a ninguna persona natural o jurídica, guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La calidad de atención es importante porque se debe escuchar al usuario, mejorando el sistema de quejas y sugerencias; flexibilizando y simplificando los procedimientos de acuerdo al T.U.P.A., designando a un servidor para la orientación, en lo posible en un centro denominado Mejor Atención al Ciudadano (MAC). Asimismo, la mayoría de los entrevistados ingresó a la plataforma web como primera intención, no encontrando resultados, por ello las experiencias y recomendaciones de los entrevistados son similares respecto a la modernización de la gestión, la falta de implementación de las TIC, porque la comunicación en una comuna edil es de vital importancia, y que esta sea versátil para que personas de diferentes edades puedan hacer uso. Los canales de atención al ciudadano deben ser regulados por la Secretaria de Gobierno Digital a fin de generar un puente de dialogo entre los vecinos y la comuna edil, garantizando transparencia e información con canales de comunicación presencial, telefónico y digital.

## VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Para las futuras investigaciones se debe analizar al personal técnico de la comuna edil, ya que ellos saben con precisión la forma y técnicas de trabajo con las que cuentan, y el presente estudio fue desarrollado únicamente con administrados voluntarios; el contraste de ambas opiniones podría generar una comprensión total de la modernización de la gestión pública.

SEGUNDA: Que se entreviste el vínculo de la Municipalidad Provincial del Callao con las municipalidades distritales dentro de la jurisdicción, en relación a la conclusión de interconexión, con el objeto de aplicar la modernización de la gestión desde la entidad jerárquicamente superior, también entrevistar a los funcionarios para analizar el trato con sus homólogos.

TERCERA: Realizar el reconocimiento de las instituciones públicas con más vínculo a la MPC, para crear convenios específicos y delimitar funciones; los entrevistados en esta investigación aportaron con la idea de que se muestre los convenios o alianzas interinstitucionales, en relación a la conclusión de implementar las TIC.

CUARTA: Tomar en consideración el Decreto Legislativo Que Aprueba La Ley De Gobierno Digital, a fin de crear formas, métodos e implementar infraestructura necesaria para actualizar las plataformas ya existentes de la MPC, y otorgar potestad para que las comunicaciones con los administrados sean de manera virtual.

QUINTA: Promover cursos de enseñanza para la utilización de medios digitales, que sirvan para realizar procedimientos en esta comuna edil, e incentivar el uso de redes sociales para generar consultas, como la investigación cuantitativa de Holguin-Alvarez *et al.* (2020), donde concluye que la experiencia aplicada a adultos mayores permitió desarrollar competencias digitales, además de descubrir la socialización virtual con seres allegados.

## REFERENCIAS

- Fleury, S. (1999). *Reforma del Estado en América Latina*. Washington: Nueva Sociedad. Recuperado de [https://static.nuso.org/media/articles/downloads/2753\\_1.pdf](https://static.nuso.org/media/articles/downloads/2753_1.pdf)
- Arévalo Mendoza, F. K. (2021). *Evaluación de impacto del contrato de concesión para la Administración, Gestión, Control del Tránsito y de las Infracciones en la Provincia Constitucional del Callao 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65355?show=full&locale-attribute=es>
- Arriagada, R., & Alarcón, L. (2013). *Estilos de organización y acciones clave que facilitan la gestión de conocimiento en un proyecto de construcción*. Santiago de Chile: Revista de la Construcción. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1276/127629284001.pdf>
- Arribas Llópis, P. E., Gómez Morales, Y., Guillen Estévez, A. L., & Ramírez Mesa, C. (2021). *La comunicación científica en investigaciones que asumen el enfoque cualitativo: una mirada valorativa*. Santa Clara: EDUMECENTRO. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742021000200172](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000200172)
- Auad Rodríguez, V. M. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. Santiago de Chile: Universidad del Desarrollo. Recuperado de <https://repositorio.udd.cl/items/3962d3b0-f29e-4eac-a8f8-6890f9a246b8>
- Baloyi, M., & Lubinga, E. N. (2017). *After Izimbizo, what next? A participatory development communication approach to analysing feedback by the Limpopo Provincial Government to its citizens*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4102/td.v13i1.402>: African Online Scientific Information Systems (Pty) Ltd t/a AOSIS.

- Bello Van Der Ree, M. E., & Morales Lozano, J. A. (2019). *Key Competences of University Students for the Use of ICT*. Madrid: Revista de Comunicación de la SEECI. Recuperado de <https://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/603>
- Bernier, T., Shah, A., Ross, L., Logie, C., & Seto, E. (2022). *The needs and preferences of Eastern Canadian sex workers in mitigating occupational health and safety risks through the use of Information and Communication Technologies: A qualitative study*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0269730>: Public Library of Science.
- Boisier, S. (1995). *La Modernización del Estado: Una Mirada desde las Regiones*. Santiago de Chile: ILPES. Recuperado de <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf545.pdf>
- Burgos Muñoz, M. R. (2019). *La Influencia del Tupa Municipal en el Procedimiento de Obtención de Autorización Para la Instalación de Infraestructura de Telecomunicaciones en Lima – 2019*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1396>
- Calle Terrones , M. P. (2021). *La Motivación del Talento Humano y su Relación con la Atención al Ciudadano en un Gobierno Local de Lima, Perú, 2017*. Lima: Facultad de Ingeniería Industrial - UNMSM. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Cañabi Congora, F. (2021). *Gestión del Conocimiento y su Relación con la Modernización de la Gestión Pública en la Municipalidad Distrital de Ahuaycha, Tayacaja 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74009>
- Charry Aysanoa, J. M., & Flores Leiva, E. D. (2021). *Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <https://doi.org/10.24265/igqp.2021.v8n2.05>
- Chiavetano, I. (1998). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Santafé de Bogota: Martha Edna Suárez Ríos. Recuperado de

<https://docplayer.es/71520376-Introduccion-general-de-la-administracion-cuarta-edicion-idalberto-chiavenato.html>

Concejo Municipal Provincial del Callao. (2018). *Ordenanza Municipal N° 019-2018*. Callao: Municipalidad Provincial del Callao.

Daza Árevalo, J. L. (2017). *“Propuesta Modelo de Gobierno Abierto Para Mejorar la Gestión Municipal en el Distrito de Jazán - Provincia De Bongará – Región Amazonas”*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18905>

Defensoría del Pueblo. (2022). *Ranking de Municipalidades y Temas Más Quejados en el Callao*. Callao: Nota de Prensa n.º 671/OCII/DP/2022. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/09/NP-671-2022-Reporte-de-municipalidades-m%C3%A1s-quejadas-Callao.pdf>

El Congreso de la República . (2016, 29 de Junio). *Ley que regula la Ejecución de Obras de Servicios Públicos Autorizadas por las Municipalidades en las Áreas de Dominio Público*. El Peruano.

Escobar Carmelo, K. R., Terry Ponte, O. F., Zavaleta Chávez, W. E., & Zárate Ruiz, G. E. (2021). Desempeño de los gobiernos subnacionales en la gestión de inversión pública del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 596-600. Recuperado de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36269>

Fernández Fernández, R. C. (2015). *Incidencia de la Reforma del Estado en la Modernización de la Gestión Pública en las Universidades Nacionales, Caso Unsa-2015 Arequipa*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2460>

Férnandez, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. Esquel: Universidad F.A.S.T.A. Recuperado de [http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/852/2/2015\\_AD\\_001.pdf](http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/852/2/2015_AD_001.pdf)

- Fernández-Bedoya, V. H. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://www.espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207>
- Galeano Marín, M. E. (2021). *Investigación cualitativa Preguntas inagotables*. Medellín: Panamericana Formas e Impresos S. A. Recuperado de <https://hdl.handle.net/10495/28009>
- García Capcha, G. A. (2018). *El Rol de la Gestión del Conocimiento en el Proceso de Modernización de la Gestión Pública Peruana (2011-2016)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12417>
- García Echevarría, M. D. (2013). *Diseño de una Propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/506>
- Guerrero-Castañeda, R. F., de Oliva Menezes, T. M., & Ojeda-Vargas, M. G. (2017). *Características de la entrevista fenomenológica en investigación en enfermería*. Salvador, Bahía: Revista Gaúcha de Enfermagem. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/GDjsMnYpgDBM5cL55msXpwg/?lang=es&format=pdf>
- Guzmán Arenas, A., & Pereira Silva, J. (2016). *El Servicio al Ciudadano, un Reto en las Organizaciones Públicas del Distrito de Bogotá: Caso Supercade*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14425/GUZMAN%20ARENAS%20ALEJANDRA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera Villena, L. A. (2017). *Análisis de las Contrataciones Públicas en los Ministerios del Estado Peruano, Año 2016*. Lima: Univsersidad Cesar Vallejo.

Recuperado

de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14581?locale-attribute=es>

Holguin-Alvarez, J., Garay-Rodríguez, P., Amasifuén-Sánchez, V., Huaita Acha, D. M., Luza Castillo, F. F., Cruz-Montero, J., & Ledesma-Pérez, F. (2020). *Digital Competences in the Elderly and University Students: Didactic Interaction from the Use of Social Networks*. Recuperado de <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85102476810&doi=10.3991%2fijet.v16i04.18519&partnerID=40&md5=0e46219ae27c650a6b47a10b0f08525c>.

Janssen, M., Rana, N. P., Slade, E. L., & Dwivedil, Y. K. (2018). *Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling*. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689>: PUBLIC MANAGEMENT REVIEW.

Lesley, B. (2015). *Promoting and evaluating scientific rigour in qualitative research*. DOI:10.7748/ns.29.46.36.e8830: Nursing Standard.

Marín L., A., Hernández R., E., & Flores Q., J. (2016). *Metodología Para El Análisis De Datos Cualitativos En Investigaciones Orientadas Al Aprovechamiento De Fuentes renovables De Energía*. Santa Ana de Coro: KOINONIA. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062638>

Muñoz Marticorena, W. (2011). *Perú: La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado*. Lima: Univsersidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado de <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>

OCDE. (2018). *Política Regulatoria en el Perú*. Lima: OCDE Publishing. Recuperado de <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Poli%CC%81tica-Regulatoria-en-el-Peru%CC%81-aspectos-clave.pdf>

- OCDE. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*. Paris: OECD Publishing. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2020>
- Okuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Bogotá, D.C.: Revista Colombiana de Psiquiatría. Recuperado de [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_scielo\\_journals\\_S0034\\_74502005000100008](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_scielo_journals_S0034_74502005000100008)
- Olavarría Gambi, M. (2012). *¿Cómo se formulan las políticas públicas en Chile?* Santiago de Chile: Universitaria S.A. Recuperado de [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_scielo\\_journals\\_S1665\\_20372011000100004](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_scielo_journals_S1665_20372011000100004)
- Ordinola Callenova, J. G. (2018). *Diagnóstico de la calidad de atención a los usuarios en el Instituto Nacional de Oftalmología, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo: Lima. Recuperado de [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/175ppoi/alma991002878932307001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002878932307001)
- Páramo Morales, D., Campo Sierra, S. J., & Maestre Matos, L. M. (2020). *Métodos de Investigación Cualitativa Fundamentos y Aplicaciones*. Santa Marta: Unimagdalena. Recuperado de [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/175ppoi/alma991002923277107001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002923277107001)
- Paskarina, C. (2017). *The making of competitive bureaucracy: A case of bureaucratic reform in West Java province*. West Java: Sogang University. Recuperado de [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_informaworld\\_taylorfrancis\\_310\\_1080\\_23311886\\_2016\\_1273748](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_informaworld_taylorfrancis_310_1080_23311886_2016_1273748)
- Pérez Rodríguez, D. (2015). *Comunicación y Atención al Ciudadano*. Malaga: ICB, S.L. (Interconsulting Bureau S.L.). Recuperado de [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_elibrio\\_books\\_ELB105614](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_elibrio_books_ELB105614)

- Prats Cuevas, J., Salazar-Jiménez, R., & Molina-Neira, J. (2016). *Implicaciones metodológicas del respeto al principio de autonomía en la investigación social*. México D.F.: Andamios. Recuperado de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/implicaciones-metodológicas-del-respeto-al/docview/2085796360/se-2>
- Puente Borges, A. E., Puentes Bencomo, D. B., Puentes Bencomo, E. R., & Chávez Cevallos, E. (2018). *Objetividad en la triangulación del diagnóstico*. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002018000100011&lng=en&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002018000100011&lng=en&tlng=en)
- Reyes Lopez, M. R. (2018). *“Propuestas Para Implementar la Simplificación Administrativa y Mejorar la Calidad del Servicio al Ciudadano en la Municipalidad de Ventanilla 2017”*. 2018: Universidad Privada Telesup. Recuperado de [https://repositorio.utelesup.edu.pe/browse?type=author&sort\\_by=1&order=ASC&rpp=20&etal=1&value=QUIROZ+ROSAS%2C+JUAN+HUMBERTO&starts\\_with=N](https://repositorio.utelesup.edu.pe/browse?type=author&sort_by=1&order=ASC&rpp=20&etal=1&value=QUIROZ+ROSAS%2C+JUAN+HUMBERTO&starts_with=N)
- Saavedra Abad, M. A. (2018). *Comparación de la implementación de los planes de desarrollo urbano en las municipalidades provinciales de Moyobamba y San Martín, 2017 - 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28772?locale-attribute=es>
- Santa Cruz Terán, F. F., Obando Peralta, E. C., Reyes Pastor, G. E., & Rodríguez-Balcázar, S. C. (2022). *Prácticas Sociales y Pensamiento Transformador: Consideraciones Epistémicas y Ético-Políticas Actuales*. Maracaibo: Universidad de Zulia. Recuperado de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/filosofia/issue/archive>
- Santibañez Gutierrez, E. (2016). *“El Procedimiento Administrativo De Queja Dentro De Las Contralorias Internas Del Gobierno Del Estado De Mexico”*. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de

<https://1library.co/document/zpvw37rz-procedimiento-administrativo-queja-dentro-contralorias-internas-gobierno-mexico.html>

Sianochoques Salamanca, D. C., Martínez Vásquez , D., & García Cuesta, D. T. (2011). *Mejora al proceso "Servicio de atención al ciudadano y al operador" en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Bogotá: Universidad Santo Tomás de Colombia. Recuperado de <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2011.0002.05>

Sierra Contreras, T. D. (2019). *Modificación del Procedimiento Administrativo Ley 27444 y Eficiencia de la Notificación Personal en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2013 – 2016*". Lima: Universidad Nacional de Federico Villarreal. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2748>

Straface, F., & Basco, A. I. (2006). *La Reforma del Estado en Perú*. Washington: Banco Intereamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/14953/la-reforma-del-estado-en-peru>

Vasquez Ángulo, C. F. (2020). *Instrumentos de Planificación Urbana y el desempeño de la Gestión en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, año 2019* . Trujillo: Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45566?show=full>

Venturo Orbegoso, C. (2018). *Mejores Gobiernos, Ciudadanos Felices*. Fondo Editorial Universidad César Vallejo, 7. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36950>

Yañez Andrade, J. C. (2018). *La encuesta como método de estudio del estado nutricional de la población. El caso de los trabajadores municipales de Santiago de Chile (1936)*. Medellín: Universidad de Antioquia. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/nutricion/article/view/331765>

Zapata, Q. (2020). *Implementacion de la herramienta de Business*. Lima: Tesis.

Zekeviciene, A., & Daunoriene, A. (2015). *A Reference Model of Public Institutions' Quality Practices, Citizens' Satisfaction and Performance Quality and*

*Performance Quality.* <https://doi.org/10.5755/j01.ee.26.4.6066>: Inzinerine  
Ekonomika-Engineering Economics.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Categorización Apriorística

Matriz de Categorización Apriorística				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
¿Cómo la Modernización de la gestión pública impacta en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial Del Callao en el periodo 2022	Explicar el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022			<p style="text-align: center;"><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">Enfoque: Cualitativo Tipo: Básico Diseño: Fenomenológico</p> <p style="text-align: center;"><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista semiestructurada</li> <li>- Análisis documental</li> </ul> <p style="text-align: center;">Instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de Entrevista.</li> <li>- Documentos de la entidad.</li> </ul> <p style="text-align: center;">Ámbito de aplicación:</p> <p style="text-align: center;">Instalaciones de la plataforma de recepción de trámite documentario.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS	
¿Cómo la modernización de la gestión pública impacta en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022?	Analizar el impacto de la modernización de la gestión pública en el grado de satisfacción al ciudadano en la Municipalidad Provincial, año 2022.	<b>Categoría 1</b> Modernización de la gestión pública	Eficiencia para la Atención	
			Implementación en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	
			Interconexión con otras instituciones	
			Procesos Ágiles	
¿Cómo la Modernización de la gestión pública impacta en la comunicación al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022?	Describir el impacto de la Modernización de la gestión en la comunicación al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022.	<b>Categoría 2</b> Atención al ciudadano	Calidad de Atención	
			Buen Trato en la comunicación al ciudadano	
			Procedimientos de Atención	
			Canales de Comunicación al Ciudadano	

## Anexo 2: Instrumentos

Modernización de la gestión pública y su impacto en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial Del Callao 2022							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL (OG)	CATEGORÍAS (C)	SUBCATEGORIAS (SC)	Cod.	Pregunta abierta (P)	Cod.	Códigos de los Entrevistados (E)
¿Cómo la Modernización de la gestión pública impacta en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial Del Callao en el periodo 2022	<b>Objetivo General (OG):</b> Explicar el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022						
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)	CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS (SC)	Cod.	Pregunta abierta (P)	Cod.	Códigos de los Entrevistados (E)
¿Cómo la modernización de la gestión pública impacta en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022?	<b>Objetivo Específico 1 (OE1)</b> Analizar el impacto de la modernización de la gestión pública en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad Provincial, año 2022.	<b>Categoría 1</b> Modernización de la gestión pública	<b>Subcategoría 1:</b> Eficiencia para la Atención	<b>C1</b>	¿Cómo describiría tu experiencia en la atención brindada en la plataforma de recepción?	<b>P1</b>	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
					¿Qué aspectos de la respuesta formal de la comuna edil afectaron más a tu satisfacción?	<b>P2</b>	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
					¿Cómo describirías el tiempo que demoró tu solicitud hasta la emisión del resultado?	<b>P3</b>	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
			<b>Subcategoría 2:</b> Implementación en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	<b>C2</b>	Si hubieses tenido la oportunidad, ¿qué es lo que habrías cambiado para facilitar la atención?	<b>P4</b>	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
					¿Cómo crees que debió ser la comunicación en tus solicitudes tramitadas?	<b>P5</b>	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
					¿Cuáles son las deficiencias tecnológicas que observaste en los canales de atención?	<b>P6</b>	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7

					¿Te pareció accesible realizar los pagos por derechos administrativos de forma presencial?	P7	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7	
			<b>Subcategoría 3:</b> Interconexión con otras instituciones	C3	¿Cuáles son los dos aspectos de la atención al ciudadano que encuentras diferente de otra institución pública?	P8	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7	
						¿Qué canales utilizó la entidad para conectarse con otras instituciones?	P9	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
					<b>Subcategoría 4:</b> Procesos Ágiles	C4	¿Qué no cambiarías del proceso de atención bajo ningún concepto?	P10
				¿Qué expectativas tenías respecto a la atención al ciudadano cuando te acercaste a realizar el trámite?			P11	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
				¿Crees que le falta una infraestructura en TIC, para agilizar los procesos? ¿Describeme cuáles?			P12	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
			<b>Subcategoría 5:</b> Calidad de Atención	C5	¿Qué opinas del dominio del tema de la persona que le atendió?	P13	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7	
						¿Qué es lo que más te molesta de esperar para ser atendido?	P14	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
						¿Cómo describirías el ambiente de atención al ciudadano?	P15	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
			<b>Subcategoría 6:</b> Buen Trato en la comunicación al ciudadano	C6	¿Cómo has percibido el trato de los orientadores de la MPC en las demás personas y ventanillas para realizar su trámite?	P16	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7	
						¿Cómo sientes que fue el trato de la persona de ventanilla?	P17	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
			<b>Subcategoría 7:</b> Procedimientos de Atención	C7	¿En qué consistió el procedimiento administrativo que realizaste?	P18	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7	
						¿Cómo hiciste el seguimiento de expediente?	P19	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
						¿Consideras burocrático los procedimientos que realizaste? ¿Describe las razones?	P20	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
			<b>Subcategoría 8:</b> Canales de Comunicación al Ciudadano	C8	¿Cuál fue tu primera intención para contactarte con la comuna edil?	P21	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7	
						¿Cuán satisfecho te sentiste con el mensaje brindado vía telefónica?	P22	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
						Describeme tu satisfacción de las respuestas emitidas vía online	P23	E1, E2, E3, E4,E5,E6,E7
¿Cómo la Modernización de la gestión pública impacta en la comunicación al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022?	<b>Objetivo Específico 2 (OE2)</b> Describir el impacto de la Modernización de la gestión en la comunicación al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022.	<b>Categoría 2</b> Atención al ciudadano						

### Anexo 3:

#### MATRIZ DE DATOS

Objetivo Específico 1 (OE1): Analizar el impacto de la modernización de la gestión pública en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad Provincial, año 2022.								
Categoría 1: Modernización de la gestión pública								
Subcategoría 1 Eficiencia para la Atención								
¿Cómo describiría tu experiencia en la atención brindada en la plataforma de recepción?								
E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	Códigos	C. Emergente
Fueron digamos que amables ¿Te facilitaron la información de los requisitos? Si, un poco tardío quizás.	Dos experiencias, una buena, cuando hubo poca gente y nos pudieron dar buena atención de calidad, nos orientan, y otra es cuando hay mucha gente, no es tan buena, o no nos quieren atender de buena manera.	Es dinámica, desde un principio, ¿Te facilitaron la información de los requisitos? Si, el mismo comportamiento digital en la recepción; pero a causa de la población excesiva, es la demora.	Buena, buena, la atención que me brindaron fue buena del servidor público.	Bien, la señorita me ha atendido de forma correcta, me dio un Boucher, fui a tesorería y pagué.	La atención en plataforma es un poco lenta, se tiene que esperar mucho para que te den una cita.	Siempre yo paso por mesa de parte, para llenar un formato, me explicaron, y comencé a hacer todos los trámites.	- Experiencia buena en la Atención: amables, cuando hubo poca gente y nos pudieron dar buena atención de calidad, nos orientar; dinámica, comportamiento digital, correcta explicación.	- Experiencia desagradable en la atención: poco tardía, lenta cuando hay mucha gente, no es tan buena, o no nos quieren atender de buena manera, esperar mucho para que te den una cita.
Subcategoría 1 Eficiencia para la Atención								
¿Qué aspectos de la respuesta formal de la comuna edil afectaron más a tu satisfacción?								
Fue una respuesta grata ¿Grata en el sentido que quedate conforme con lo que brindaron? Grata en el sentido que imprimió mi extracto de cuenta a pagar.	Del uno al cinco, cuatro, los procedimientos que estamos realizando se están haciendo de manera satisfactoria.	La inconformidad de lo tardía en responder la queja, la mucha burocracia que existe, pero al dar la respuesta a mi queja fue satisfactoriamente	Me brindaron la información que solicite, así que estoy satisfecha.	No me encuentro satisfecho, y hasta la fecha no me la dan, es reciente, deberían darle un poco más de empeño, es solo una copia lo que pido.	Las respuestas que nos dicen es que tenemos que esperar, por temas presupuestales, en temas de priorización, pero nos da cierta satisfacción.	Perfectamente bien, me ha brindado en la ventanilla 15, tengo que seguir y conseguir todo lo que pide.	- Satisfacción positiva de la respuesta formal: respuesta grata en el sentido que quedo conforme, satisfactoria. - Inconformidad en la respuesta formal: insatisfecho, no le dan respuesta, deberían poner más de empeño.	- Burocracia existente: percepción del ciudadano sobre la burocracia para atender procedimiento, o señalar al ciudadano que tiene que esperar por competencias de otras áreas.
Subcategoría 1 Eficiencia para la Atención								
¿Cómo describirías el tiempo que demoró tu solicitud hasta la emisión del resultado?								

<p>Un poco tardío ¿Qué fue lo que demoró? El tiempo que demoré en la cola de espera hasta llegar a la ventanilla.</p>	<p>Deberían de colocar personal que oriente a qué ventanilla se tiene que ir, orientando también a las personas mayores los requisitos que tienen que presentar, ya que eso es pérdida de tiempo, tanto a los trabajadores como a las personas que vienen a ingresar sus documentos, ya que no saben a dónde dirigirse.</p>	<p>Demoró por la burocracia existente.</p>	<p>A mí me atendieron dentro de los diez días hábiles que es el plazo por Ley de Transparencia . ¿Alguna vez hiciste otro trámite que te haya demorado más tiempo? Solo ese trámite gestioné</p>	<p>Mi punto de apreciación es que cuando hay muchas personas estables, es de esas personas que se sienten seguras de su puesto de trabajo, y no cumplen con los objetivos y ni metas, por lo que a mi parecer esas personas son las que demoran en darme mi copia.</p>	<p>Demoró bastante tiempo.</p>	<p>Yo creo que... ¿De repente estas viniendo a cada rato? Depende de la señorita que me atiende, tiene que darme toda la información, y el tiempo prudencial, y no despacharme rápidamente .</p>	<p>- Tiempo aceptable: dentro de los días que estable la Ley de Transparencia; tiempo prudencial, y no despacharme rápidamente. - Demoras por falta de orientación: una incorrecta o mala orientación genera pérdida de tiempo al administrado como al técnico.</p>	<p>- Demoras por falta de Motivación: cuando hay muchas personas estables, es de esas personas que se sienten seguras de su puesto de trabajo, y no cumplen con los objetivos y ni metas. - Orientación a personas adulto mayores: trato especial para que puedan traer los requisitos.</p>
---	---	--	--	--	--------------------------------	--	---	---

Subcategoría 2: Implementación en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Si hubieses tenido la oportunidad, ¿qué es lo que habrías cambiado para facilitar la atención?

<p>Que sea virtual.</p>	<p>La forma como atiende a las personas el de orientación, mejor atención debe dar, pues las dudas son menos y es más entendible.</p>	<p>Que la documentación sea agilizada y los procesos administrativos sean contabilizados desde una simple queja hasta un simple trámite determinado, manejados en plazos determinados y de acuerdo a Ley.</p>	<p>Tal vez podrían haber cambiado a algo digital ahora que está de moda, que brinden información, o que el trámite se realice de forma digital.</p>	<p>Hay que tratar de motivar al personal, ¿A qué personas se deberían de motivar? En general a todos, de técnicos de planta y sobre todo a los de orientación, que se sientan motivados</p>	<p>Que la atención sea más directa con el funcionario, ¿Deseas conversar con el funcionario? Sí, porque a veces nos mandan con funcionarios de otras gerencias donde se pierde el tiempo.</p>	<p>Las personas deben de tener más paciencia, es lo más importante</p>	<p>- Cambiar a plataformas virtuales: que sea virtual, el trámite se realice de forma digital. - Procesos Contabilizados: los procesos administrativos sean contabilizados desde una simple queja hasta un simple trámite determinado.</p>	<p>- Motivar al Personal: Hay que tratar de motivar al personal, que se sientan motivados y que sean pacientes. - Atención Directa con el funcionario: atención sea más directa con el funcionario.</p>
-------------------------	---	---	---	---	---	--	--	---

Subcategoría 2: Implementación en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

¿Cómo crees que debió ser la comunicación en tus solicitudes tramitadas?

<p>Deberían mejorar la plataforma virtual.</p>	<p>Que haya personal que oriente, sobre todo la documentación que se requiere, hay personas que vienen a pedir planos, visación de planos, títulos, tramitar otro documento ¿No te gustaría que sea virtual o telefónico? En este caso lo que es virtual y telefónico nunca atienden.</p>	<p>Orientar al ciudadano para que se dirija de forma directa a la Gerencia, presente de forma directa para así agilizar con respecto al procedimiento que se vaya a llevar. Se debe implementar vía telefónica, whatsapp y correo electrónico</p>	<p>Tal vez debió ser vía telefónica, algún anexo directo. ¿Alguna vez realizaste alguna llamada telefónica? Se han demorado en responder, a veces los anexos no brindan la atención y no funcionan, hay que insistir.</p>	<p>Como te digo, tengo un poco más de dos meses, no tengo respuesta, no me han escrito, por eso es que he vuelto, en mesa de parte me han indicado que suba, me he encontrado con el señor encargado de ello, en pocas palabras me ha pedido dinero para agilizar mi trámite.</p>	<p>Dando respuestas en el momento oportuno.</p>	<p>Sería mejor presencial, porque si fuese de forma virtual siento que no me van a atender bien, para eso mejor me presento.</p>	<p>- Comunicación por medio de plataformas digitales: Se debe implementar vía telefónica con anexo directo., whatsapp y correo electrónico.. Comunicación presencial.</p>	<p>- La comunicación virtual actual es escasa: En este caso lo que es virtual y telefónico nunca atienden, los anexos no brindan la atención y no funcionan, hay que insistir. - Incentivos extraordinarios: me ha pedido dinero para agilizar mi trámite.</p>
--	---	---	---	---	---	--	---	--

Subcategoría 2: Implementación en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

¿Cuáles son las deficiencias tecnológicas que observaste en los canales de atención?

<p>No tienen tecnología, pero me gustaría que la comunicación sea con una persona natural a través del Whatsapp y no un robot.</p>	<p>Todas, en este caso deberían de implementar el Whatsapp, que es uno de los medios que más se están utilizando, los correos corporativos, y también pues ¡no! las llamadas telefónicas y debería de existir un tipo Call.</p>	<p>Si bien es cierto se viene implementando lo que es llamada telefónicas, whatsapp o gmail, pero no es en su 100%, algo óptimo sería que se enfoque a manera digital para que haya una manera fluida.</p>	<p>No tiene Whatsapp, y tampoco dan respuesta por correo electrónico</p>	<p>Todo, la MPC no tiene canales digitales o medios telefónicos</p>	<p>Hay días que se hace demasiada cola por falta de personal. ¿Crees que la solución es aumentar más personal? Si, deberían de implementar un personal más y una ventanilla más.</p>	<p>El tiempo de espera en el teléfono, porque nos hacen esperar mucho, y a veces se necesita con mucha urgencia y a veces me han dado respuesta sin valor.</p>	<p>- No existe TIC en la MPC: se viene implementando lo que es llamadas telefónicas, whatsapp o gmail, pero no es en su 100%, - La ciudadanía sugiere: la comunicación sea con una persona natural a través del Whatsapp y no un robot, correos corporativos, llamadas telefónicas tipo Call Center.</p>	<p>- Falta de personal en plataforma: deberían de implementar un personal más y una ventanilla más.</p>
--	---	--	--	---	--	--	--	---

Subcategoría 2: Implementación en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

¿Te pareció accesible realizar los pagos por derechos administrativos de forma presencial?

<p>No tienen para hacer pagos con transferencia, y si es posible con Yape o Plin.</p>	<p>¿Cómo así? <b>Pagar físicamente en ventanilla.</b> Ahh, puede ser mejor por un número de cuenta que es más seguro, que es un comprobando de pago, los pagos que da la municipalidad es Boucher y no se puede sacar copia. <b>¿No se puede sacar copia?</b> No dentro de la municipalidad, y ese Boucher debe adjuntarse a los documentos.</p>	<p>Actualmente se maneja el pago directo en caja, pero sería mucho mejor la implementación de las nuevas plataformas digitales de pagos que se viene aplicando a nivel nacional, que sea transferencias bancarias, y los aplicativos de cada banco, plin, Yape</p>	<p>Eso sí me gustaría que no tenga que venir acá, porque como ahora hay facilidades para hacer trámites digital o virtual en algunos procedimientos, sería bueno acudir al banco y pagar. <b>¿Tal vez algún agente? Claro en un agente jno!</b></p>	<p>El pago es comprensible, <b>¿Pero te parece que debe ser presencial o se debe facilitar otra forma?</b> Bueno con el tema digital, virtual, por ahí, pero que pasa creo que las instituciones de están con el tema de cero papeles, habría mayores facilidades</p>	<p>El monto de pago si está bien, pero se debe hacer cola y después se paga el Boucher que te dan en ventanilla.</p>	<p>Yo creo que si debe ser presencial.</p>	<p>- Pagos por medios digitales: pagos con transferencia, y si es posible con Yape o Plin, número de cuenta, agente de un banco. <b>Pago presencial: existe un porcentaje de población que si hace sus pagos de manera presencial</b></p>	<p>Consecuencias de realizar pago presencial: tener que venir, no hay donde sacar una copia a los Boucher de pago, ya que ese Boucher se adjuntar de forma física al expediente, y el administrado no tiene como corroborar que hizo el respectivo pago, eliminación de papel y realizar largas colas de espera.</p>
Subcategoría 3: Interconexión con otras instituciones								
¿Cuáles son los dos aspectos de la atención al ciudadano que encuentras diferente de otra institución pública?								
<p>En la municipalidad de Ancón, el trato con las personas, entre las gerencias y estos a la vez con los administrados, mucho más directo.</p>	<p><b>La amabilidad y la paciencia ¿Dónde fue que te atendieron así?</b> Una en Miraflores y otra en Cajamarca, a pesar que es provincia, la atención es mucho mejor <b>¿El trato?</b> Si, el trato</p>	<p>Fluidez en la recepción documentaria, <b>tiene fallas a comparación de otras como la municipalidad de San Miguel,</b> entre otras.</p>	<p>Algunas entidades, han implementado en sus procedimientos todo virtual, por eso hay más rapidez en el trámite</p>	<p>En realidad, es la misma burocracia, hacer colas, pagar, en todas en la misma figura, hay que tomarse un tiempo.</p>	<p>Es muy parecido a otros municipios, solo que falta más personal que nos brinde mayor atención en menos tiempo.</p>	<p>Me han dicho que en otras municipalidades es más rápido, pero ya estamos acostumbrados a las demoras.</p>	<p>- <b>Diferencias: el trato, la amabilidad y paciencia, fluidez y rapidez</b> - <b>Comunicación directa con las Gerencias: entre las gerencias y estos a la vez con los administrados, mucho más directo.</b> - <b>Resignación: acostumbrados a las demoras.</b></p>	<p>- <b>Fluidez en Recepción Documentaria:</b> en otras municipalidades existe fluidez en la recepción de documentos físicos, en la MPC existe fallas de sistemas. Además, en otras cuentan con plataformas virtuales.</p>
Subcategoría 3: Interconexión con otras instituciones								
¿Qué canales utilizó la entidad para conectarse con otras instituciones?								
<p>No fue necesario, pero sería bueno que muestre en su página web con</p>	<p>En mi caso, debería tener un seguimiento con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).</p>	<p><b>No utilizó, pero sería bueno que para facilitar la atención deberían de implementar los mensajes por</b></p>	<p>No necesitaba, solo espero que se siga respetando los plazos de la</p>	<p>Canales de atención para que antes de ir a ventanilla, haya alguien que oriente <b>si corresponde a esta institución. ¿Si</b></p>	<p>Que esté conectado con el Ministerio de Economía y Finanzas</p>	<p>Si lo hace</p>	<p>- <b>Conectividad con otras instituciones: debe mostrar en la página web con cuales tiene convenio y a la vez generar</b></p>	<p>- <b>Temas de competencia institucional: que previo a ingresar se pueda hacer la consulta si</b></p>

que entidades tiene convenio.		whatsapp, un whatsapp interinstitucional	Ley de Transparencia	es un procedimiento que ve la MPC? Si, para no ir por las puras.			alianzas interinstitucionales, MEF	corresponde realizar el procedimiento en la MPC.
Subcategoría 4: Procesos Ágiles								
¿Qué no cambiarías del proceso de atención bajo ningún concepto?								
A pesar que me gusta la tecnología, me gusta más los papeles físicos.	Es que aquí si hay personas amables, que te prestan atención, te apoyan, pero no son todas. ¿En cuales crees que no fue proceso rápido? Básicamente al ingreso hasta orientación, el resto si está bien, eso también es un punto a favor.	El seguimiento posterior a la emisión de cualquier acto resolutivo que tiene la municipalidad con sus administrados ¿La entrega del documento físico? Sí, es mejor	Pensé que se demorarían mucho más en darme una respuesta.	Varias cosas, deberían ser más tecnológicos, más de modernidad, aunque eso conlleve de pronto a que se tenga que despedir personal, se debería utilizar más tecnología, al igual que los pagos.	Ese mecanismo está muy bien, solo que es un poco lento ¿El proceso de evaluación? De acuerdo en todos sus procesos.	La paciencia, que tengan más paciencia.	- Entrega de documentos físicos: prefieren que se emita documentación física. - Atención de la personas de ventanilla de cada Gerencia: el trato amable, paciencia, rapidez.	
Subcategoría 4: Procesos Ágiles								
¿Qué expectativas tenías respecto a la atención al ciudadano cuando te acercaste a realizar el trámite?								
Pese a no haber una cola extensa, demoré.	Claro, que pueda ser atendido rápido, que la agilización de papeles sea rápida.	Haber, la primera impresión, pensé en la fluidez, del trámite, de la atención.	Yo pensé que iba a demorar más, o que no me iban a dar la información que solicité, pero bueno, si me la brindaron	Con respecto al trámite no tanto, sino que con el temor por que como es Callao, un poco lejos de donde yo vivo, como lamentablemente el Callao está considerado como zona roja.	Se ve una infraestructura moderna, acorde a la realidad, sé que están trabajando con tecnologías.	Sabía que la atención iba a demorar.	- Expectativa de demorar: demorar en sus solicitudes. - Expectativa de ser atendido de forma rápida: percepción de recibir una respuesta formal rápidamente o que sea fluido.	- Expectativa de que afecten su integridad física: debido a la mala imagen y a la percepción de que el Callao es peligroso, algunas personas tienen temor de venir hasta el Callao a realizar sus trámites.
Subcategoría 4: Procesos Ágiles								
¿Crees que le falta una infraestructura en TIC, para agilizar los procesos? ¿Describeme cuáles?								

Si, sería mejor que todo fuese virtual, la gente no se aglomeraría en las colas, las personas de edad no tendrían que venir; tampoco se tiene una persona más cuerda para orientar en recepción, ahora los adultos mayores tuviesen compañía en casa lo harían rápidamente.	Si, el tema de Whatsapp, abriría muchas puertas, dudas, porque las personas no tendrían que venir, para las personas más jóvenes, pero para las personas adultas, debería de existir tipo telefónico, un tipo Call, tampoco que sea con tantas extensiones con anexos, sino que sea una llamada libre, no perderían ni tiempo ni dinero en pasajes de ir y venir.	De hecho, le falta, como lo venía diciendo, deben implementar móviles en las plataformas, donde tú puedas configurarlo para poder enviar tus documentos a las áreas correspondientes.	Si, le falta, la tecnología siempre facilita.	Es que las instituciones públicas cuentan con teléfonos, con anexos, y demás, pero me imagino que la carga laboral es tanta, que el personal a cargo no tiene tiempo para contestar, o están ocupados o no quieren contestar; porque tranquilamente mi consulta la hubiese hecho por teléfono, porque intente y nunca me contestaron, por eso tuve que venir, hubiese sido más rápido el trámite si yo hubiese sabido que traer y que cancelar	Se ve que todo está de acuerdo a la época, pero si se mejorará ayudaría para la usuaria o administrado, si ayudaría.	No soy tan fanática de los medios digitales, prefiero hacer el seguimiento de forma presencial.	_ Qué implementar en TIC: implementar móviles en las plataformas, donde tú puedas configurarlo para poder enviar tus documentos a las áreas correspondientes._ Razones para Implementar TIC: evitar que las personas se aglomeren, evitar que los adultos mayores tengan que venir, ahorro de tiempo.	_ Canal Telefónico, la MPC si cuenta con teléfono y anexo, pero nunca responden.
---	---	---	---	--	--	---	--	--

Objetivo Específico 2 (OE2): Describir el impacto de la Modernización de la gestión en la comunicación al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022.

Categoría 2: Atención al ciudadano

Subcategoría 5: Calidad de Atención

¿Qué opinas del dominio del tema de la persona que le atendió?

E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	Códigos	C. Emergente
Bueno, dado el trámite, fue inmediato, fue algo rápido, de repente para otros procesos si necesitan gente más capaz.	Su conocimiento es básico, porque son mayormente personas mayores, entonces personas mayores no tienen mucha paciencia, ¿De orientación al público? sí, pero también hay personas jóvenes en las ventanillas que ellos si te	Escasa, debería tener un poco más de calidad de información, y capacitación casi interdiaria a todo el personal o quincenal. ¿De orientación o de ventanilla al público? De orientación	El servidor que me atendió si tenía conocimiento del uso de los plazos, los requisitos que debía adjuntar.	Bueno, la señorita sabe de los procedimientos que tiene su gerencia, está bien instruida	Hay muchos temas que no domina todo, y tiene que pasar a la persona encargada y a veces como que no está y ahí es donde se demora.	Depende de todas las personas que están trabajando, en mi caso en la ventanilla 15, no me ha despachado de forma rápida.	- Falta de Personal Capacitado: un poco más de calidad de información, y capacitación casi interdiaria - Calidad de Atención en ventanilla: conocimiento del uso de los plazos, los requisitos que debía adjuntar. Bien instruida	- Ausencia del Personal Capacitado: pasar a la persona encargada y a veces como que no esta

									<p>pueden orientar, o manejan el sistema mucho más rápido y te dan una mejor atención.</p>	
Subcategoría 5: Calidad de Atención										
¿Qué es lo que más te molesta de esperar para ser atendido?										
<p>Esperar, como ya lo dije, no había mucha cola pero demoré.</p>	<p>Se demoran en atender, cuando hay fallas en el sistema y cuando hay problemas con trabajadores en los exteriores haciendo reclamos y no dejan pasar. ¿Qué tipos de reclamos? Huelga de trabajadores de limpieza.</p>	<p>Quizás la burocracia que se tenga que seguir de que tu expediente sea atendido.</p>	<p>En tiempos de COVID no dejaban ingresar, o dejaban ingresar de diez en diez, el aforo era el correcto, pero ahora, luego del Covid, que ya volvió a la normalidad, se ve que hay saturación de personas, hay largas colas.</p>	<p>Bueno, como todo trámite, es el tiempo de espera. ¿Esperar para ser atendido o en la emisión de la respuesta? En ambas.</p>	<p>Que respondan los teléfonos directos.</p>	<p>No me ha molestado, solo que yo a veces quiero todo rápido.</p>	<p>- Esperar por fallas del sistema: cuando el sistema falla y tienen que restablecerlo. - Esperar sin respetar el aforo: cuando existe demasiada carga de personas, y aún se sigue en incremento los casos de COVID.</p>	<p>- Incomodidad por esperar afuera de la MPC: problemas con trabajadores en los exteriores haciendo huelga de (trabajadores de limpieza.)</p>		
Subcategoría 5: Calidad de Atención										
¿Cómo describirías el ambiente de atención al ciudadano?										
<p>Si son grandes, pero llega un momento pucha que se aglomera.</p>	<p>No es tan agradable cuando hay mucha gente.</p>	<p>A nivel de infraestructura, si se encuentra bien distribuido, y de fácil identificación de acceso.</p>	<p>Ahora el aforo y la capacidad son saturados.</p>	<p>Pedimos por el tema del COVID, ambientes ventilados y es lo que se encuentra aquí.</p>	<p>La infraestructura es adecuada.</p>	<p>Un poquito más de seguridad en los exteriores ¿En qué sentido la seguridad? que cuiden más y no roben a la ciudadanía.</p>	<p>- Ambientes agradables: son grandes, a nivel de infraestructura es el adecuado y está correctamente distribuido. - Colapso por la capacidad de aforo: llega un punto en que ya no se abastece, y debe ser más ventilado.</p>	<p>- Seguridad en los exteriores: piden seguridad para la ciudadanía que viene a realizar sus trámites se sienta segura.</p>		
Subcategoría 6: Buen Trato en la comunicación al ciudadano										
¿Cómo has percibido el trato de los orientadores de la MPC en las demás personas y ventanillas para realizar su trámite?										
E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	Códigos	C. Emergente		

Muchas cosas, haber, uno que si es solamente la atención al ciudadano debe haber mucha más gente capacitada, que las dividan bien a las áreas que van a ingresar, antes de que ingresen a las gerencias, tener mejor trato con las personas con de edad y discapacidad, de repente un micrófono.	El maltrato, sobre todo a las personas mayores. ¿De los orientadores o de los técnicos de ventanilla? De orientación al cliente	Muy amable, un poco cariñosa jajaja ¿De los orientadores o de los técnicos de ventanilla? De ventanilla	Percibí el aforo muy cargado, no se abastecían.	En algunas ventanillas lamentablemente había personas mayores cuyo trato no parecía ser cordial o paciente.	Mucha gente, deben implementar más ventanillas.	A veces responden los de ventanilla rápido, pero otras veces por la carga que tienen, dan una mala orientación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trato de los orientadores: sugieren que sea más capacitado para atención.. El trato de los orientadores con personas adulto mayores: se percibe un trato incorrecto con las personas mayores de edad., poner micrófono.</li> <li>- Falta de personal en orientación.</li> </ul>
--	---	---	---	---	---	---	---

Subcategoría 6: Buen Trato en la comunicación al ciudadano

¿Cómo sientes que fue el trato de la persona de ventanilla?

La atención es grata, fue bueno cordial ¿De ventanilla? Si, de ventanilla	Que sea con una mejor atención, o que tenga una guía, sobre todo en el proceso que se va llevar, ¿De los orientadores o de los técnicos de ventanilla? Del orientador y si es que falta algo que me indiquen en ese momento.	Muy amable	La persona que me atendió fue seria pero conocía del trámite. ¿Aceptable? Con una mueca menciona que sí	Fue bastante amable	Muy adecuada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trato de los técnicos de ventanilla: fue grata, amable, adecuada.</li> <li>- Trato serio del técnico de ventanilla: se percibe que el trato puede ser transversal o serio, con tal que dé respuestas que aporten valor al objetivo, es aceptado.</li> </ul>
---	--	------------	---	---------------------	--------------	---

Subcategoría 7: Procedimientos de Atención

¿En qué consistió el procedimiento administrativo que realizaste?

E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	Códigos	C. Emergente
----	----	----	----	----	----	----	---------	--------------

He venido a realizar un trámite de desgravamen de los vehículos que tengo.	He venido a dejar un expediente por un barrio de aquí de Oquendo.	Ante tanta disconformidad frente al ornato municipal, vengo a presentar una queja, respecto a las veredas y pistas que están dañadas.	Procedimiento mediante la Ley de Transparencia .	Copia fedateada de la resolución de divorcio.	Estoy solicitando la construcción de pistas y veredas.	Vengo a realizar trámites respecto a GGAH, solicito mi constancia de posesión.		
Subcategoría 7: Procedimientos de Atención								
¿Cómo hiciste el seguimiento de expediente?								
Ahí mismo me atendieron con la impresión. ¿Presencial o llamaste? Como dije, Presencial.	Fue un proceso fácil, presentación de expediente, en el hecho de pedir un proyecto que se establezca dentro de la gestión del alcalde.	De manera presencial.	De forma presencial.	Tengo que venir, porque los teléfonos nunca funcionan.	De manera presencial.	Presencial, porque si no la misma entidad lo consideraría como que el administrado no tiene interés.	- Seguimiento presencial: la entidad puede asumir falta de interés... Atención Inmediata: no requirió de realizar seguimiento.	
Subcategoría 7: Procedimientos de Atención								
¿Consideras burocrático los procedimientos que realizaste? ¿Describe las razones?								
Fue rápido	Es un procedimiento tedioso, pero en beneficio de la población y del alcalde	Mi queja fue por el déficit que tienen las veredas y pistas, el tema es tedioso y tienen que pasar por muchas áreas, pero la burocracia también hizo que se demore mucho.	No, yo pensé que iban a demorar más, pero preferiría que fuese virtual siempre que se implemente los pagos en agentes, bancos no.	Claro, porque en la misma ventanilla que me atendió debería hacer el pago, y no ir a otra y otra. ¿En la ventanilla de pago también se tiene que esperar? Por supuesto, se debe hacer una colaza.	No para nada, es parte de ...	Si, ya que tenemos que estar pendiente de lo que opine el abogado, y a veces nos dice "vuelva la otra semana"	- Procedimiento Burocrático: percepción del usuario para describirlo como tedioso, que demanda de tiempo de espera.	Colas innecesarias: en la misma ventanilla que me atendió debería hacer el pago, y no ir a otra y otra
Subcategoría 8: Canales de Comunicación al Ciudadano								
¿Cuál fue tu primera intención para contactarte con la comuna edil?								

Buscar la plataforma web.	De manera presencial, los teléfonos no funcionan.	Vía telefónica, los anexos no respondían.	La página web.	Realice llamadas telefónicas, nunca me respondieron	Ahí sé que se demoran bastante, no hay muchas líneas directas para que te atiendan y cuando se tiene la suerte que responden, no están las personas indicadas.	Vía Telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canal de Comunicación por plataforma web: la página no proporciona la información que requiere el ciudadano.</li> <li>- Comunicación vía telefónica: los anexos no funcionan o no responden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desinterés en brindar información: cuando responden señalan que el encargado en brinda información no se encuentra.</li> </ul>
Subcategoría 8: Canales de Comunicación al Ciudadano								
¿Cuán satisfecho te sentiste con el mensaje brindado vía telefónica?								
No hice llamadas, vine de frente.	Los teléfonos nunca responden.	No me respondieron, tuve que ser presencial	No hubo llamada telefónica, pero como fue un procedimiento de transparencia fue fácil, porque hay un formato.	Nunca responden.	Llame, no estaba la persona que ve mi caso.	No me respondieron.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se siente satisfecho: no recibió llamadas con respuestas de sus expedientes.</li> <li>- Comunicación presencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden, pero no está el responsable.</li> </ul>
Subcategoría 8: Canales de Comunicación al Ciudadano								
Describe tu satisfacción de las respuestas emitidas vía online								
Tuvo que ser presencial, pero rápida.	Tengo que estar viniendo para realizar el seguimiento, no hay seguimiento online	No me dieron ninguna repuesta, sin embargo, deberían de implementarse los medios de comunicación Whatsapp, mucho más práctico y agilizaría mucho más rápido.	No hubo respuesta online, todo fue presencial	No he tenido respuesta aún, estoy a la espera de la persona, como indique el señor quiere una ddiva para agilizar el trámite y que pena porque para eso el estado le paga	Se ha tenido que venir aquí, todo fue presencial, no soy de mucho utilizar temas virtuales	Tuve que venir a hacer el seguimiento presencial, no me uso los medios digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe seguimiento en línea...</li> <li>- Las respuestas son presenciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administradores que prefieren de forma presencial las respuestas</li> </ul>

**Anexo 4:**

MATRIZ DE ANÁLISIS DE DATOS DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL SUBCATEGORIA DOCUMENTOS					
SUBCATEGORIA (SC)	DOCUMENTOS				RESULTADOS PREVIOS
	Documento 1 (D1)	Documento 2 (D2)	Documento 3 (D3)	Documento 4 (D4)	
	Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972	Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 24777	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658	Decreto Supremo que aprueba disposiciones de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, y sus canales de atención, D.S. N° 055-2018-MPC	
<b>Objetivo General (OG):</b> Explicar el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022					
<b>Objetivo Específico 1 (OE1):</b> Analizar el impacto de la modernización de la gestión pública en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad Provincial, año 2022.					
<b>Categoría 1: Modernización de la gestión pública</b>					
Subcategoría 1 Eficiencia para la Atención	Artículo 32, Modalidades para la prestación de servicios, tiene la <b>responsabilidad de velar por los intereses</b> de los ciudadanos y proporcionar eficiencia en los servicios que ofrece	Artículo 55, Derechos de los Administrados, <b>acceder a toda la información de forma gratuita</b> , competencias, funciones y sobre todo procedimientos. Además, debe asegurar la eficiencia y que sea oportuno.	Artículo 4, Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado: se tiene como finalidad que el estado sea más eficiente, optimizando los recursos del estado con <b>canales para la participación ciudadana.</b>	Artículo 1, Finalidad y Canales de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano - MAC: Optimizar los servicios del estado con accesos a <b>multicanales basados en: canal presencial, telefónico y digital.</b>	En cuanto a la <b>eficiencia para la atención</b> , ser eficientes es como indica el D1, responsabilidad por velar los intereses de los ciudadanos; D2, acceder a toda la información de forma gratuita, D3, D4, con multicanales basados en: canal presencial, telefónico y digital.
Subcategoría 2: Implementación en Tecnologías de Información y	Artículo 34, Contrataciones y Adquisiciones Locales: la adquisición de <b>tecnología tiene como</b>	Artículo IV, Principios del procedimiento administrativo, principio de predictibilidad, indica que la autoridad <b>brindar</b>	Artículo 5, Principales acciones, <b>evaluación por resultados</b> , a través de los recursos tecnológicos	Artículo 15, Sobre los alcances del servicio a través del canal digital - Plataforma Digital, se proporciona orientación por <b>medio de la</b>	La implementación de las TIC: D1, la tecnología tiene como fin garantizar los servicios, D2, brindando información veraz, completa y certera, D3, evaluando

Comunicación (TIC)	fin garantizar servicios y bienes de calidad.	información veraz, completa y certera.	a fin de llevar un correcto control.	Plataforma Digital Única (GOB.PE.), administrada por la PCM, a través de la Secretaría de Gobierno Digital.	los resultados, a través de D4, Plataforma Digital Única.
Subcategoría 3: Interconexión con otras instituciones	Artículo 75, Ejercicio de las Competencias y Funciones: las municipalidades están en la obligación de coordinar con otras entidades que tienen o competencias o funciones en común.	Artículo 88, Medios de colaboración Interinstitucional, reunirse para intercambiar mecanismos de solución, propiciar la colaboración, constituir instancias de cooperación bilateral	Artículo 5, Principales Acciones, regulación con las relaciones intersectoriales	Disposición Complementaria Final, Convenio Bilateral para delimitar las competencias entre las entidades del estado y asociadas.	Respecto a la <b>Interconexión con obras instituciones</b> , el D1, las municipalidades están en la obligación de coordinar con otras entidades, D2, regular relaciones intersectoriales, D4, delimitando las competencias.
Subcategoría 4: Procesos Ágiles	Artículo 42, Decretos de Alcaldía, procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración en beneficio del vecindario.	Artículo IV, Principios del procedimiento administrativo, principio de celeridad, se dote al trámite el máximo dinamismo, evitando actuaciones que dificulten, sin que se vulnere el ordenamiento.	Artículo 12, Estrategia del proceso de modernización, implican una reorganización integral de la entidad, incluyendo estructura de los recursos humanos.	Cita al D.S. N° 027-2010, servicio de plataforma física integrada, generando ahorro de tiempo y costos.	Sin embargo, para los Procesos Ágiles, D1, procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración, D2, celeridad, dinamismo, sin que se vulnere el ordenamiento. D3, así se tenga que reorganizar para generar D4, ahorro de tiempo y costo.
SUBCATEGORIA (SC)	<b>Objetivo General (OG):</b> Explicar el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022				
	Objetivo Específico 2 (OE2): Describir el impacto de la Modernización de la gestión en la comunicación al ciudadano en la Municipalidad Provincial del Callao, año 2022.				
	Categoría 2: Atención al ciudadano				
	DOCUMENTOS				RESULTADOS PREVIOS
	Documento 1 (D1)	Documento 2 (D2)	Documento 3 (D3)	Documento 4 (D4)	
Subcategoría 5: Calidad de Atención	Artículo 107, Funciones, mejorar la calidad de los servicios.	Artículo 55, Derechos de los Administrados, numeral 1, la precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.	Artículo 6, Criterios de diseño y estructura de la administración pública, se debe tener claramente las competencias para tener una calidad en el desempeño.	La Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano crea disposiciones y estrategia para mejorar la calidad de atención al ciudadano mediante sus canales.	Para la <b>Calidad de Atención</b> , el D1, mejorar la calidad de los servicios, D2, guardando riguroso orden de ingreso, D3, con competencias claramente definidas, y que también D4, sea compartido mediante sus canales.
Subcategoría 6: Buen Trato en la comunicación al ciudadano	Artículo 149, Transparencia Funcional, no dar trato de preferencia de	Artículo IV, Principios del procedimiento administrativo, principio de conducta	...	...	Y complementado a lo anterior, el <b>Buen Trato</b> , D1, sin preferencia de naturaleza alguna a ninguna persona natural o jurídica, D2,

	naturaleza alguna a ninguna persona natural o jurídica.	procedimental, la autoridad realiza sus procedimientos guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.			guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.
Subcategoría 7: Procedimientos de Atención	Artículo 86, Promoción del Desarrollo Económico Local, flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción.	Artículo 44, Derecho de tramitación, procede establecer derechos de tramitación, en algunos casos requiere de un gasto de operación, de acuerdo al T.U.P.A.	Artículo 1, Declárese al Estado en proceso de modernización, el cual involucra el proceso de modernización de los procedimientos en servicio al ciudadano	Artículo 7, Modalidades de prestación de servicios en la plataforma presencial, en el literal (a), las entidades que acceden a la plataforma designan a un servidor de su organización para realizar orientación en los procedimientos	No debemos de olvidar que todo se rige a los <b>Procedimientos de Atención</b> , para ello se debe D1, flexibilizar y simplificar los procedimientos, D2, de acuerdo al T.U.P.A., D3, modernizando, D4, designando a un servidor para la orientación.
Subcategoría 8: Canales de Comunicación al Ciudadano	Artículo 73, Materias de Competencia Municipal, numeral 6, establecer canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales.	Artículo 4, Forma de los actos administrativos, cuando el acto administrativo es producido por medio de sistemas automatizados, debe garantizarse el nombre de quien lo expide.	Artículo 4, Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado, literal (b), con canales efectivos de participación ciudadana.	Artículo 2, Del Rol de la Secretaría de Gestión Pública y la Secretaría de Gobierno Digital en la implementación, operación y mantenimiento de los canales de atención, la Secretaría de Gobierno Digital, en su condición de ente rector del Sistema Nacional de Informática, es la encargada de formular los lineamientos técnicos (...)	Los Canales de Atención al Ciudadano, deben D4, ser regulados por la Secretaria de Gobierno Digital, quien debe establecer los lineamientos técnicos, para así D1, concertar entre los vecinos y la comuna edil, garantizando transparencia e información de la persona que expide, con D3, podremos cumplir con tener canales efectivos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, YOLANDA FELICITAS SORIA PEREZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y su impacto en la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial Del Callao 2022", cuyo autor es MIRANDA MEJIA MAYKOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
YOLANDA FELICITAS SORIA PEREZ <b>DNI:</b> 10590428 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1171-4768	Firmado electrónicamente por: YSORIA el 12-01- 2023 10:24:12

Código documento Trilce: TRI - 0511425