



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su
contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la
ciudad de Trujillo, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Espinoza Sairitupac Eva Roxana (ORCID: 0000- 0002-8083-7470)

ASESOR:

Dr. Grados Vásquez, Martín Manuel (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi hijo Thiago por su paciencia y motivación,
por aquellos momentos sacrificados que no pude compartir
a su lado para poder cumplir con mis estudios, por ser el mayor motivo para
nunca rendirme y seguir en la lucha constante superando adversidades,
por hacerme entender que cuando se quiere alcanzar algo en la vida,
no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograr.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de todo corazón a Dios Todopoderoso por permitirme cumplir uno de mis sueños más anhelados que es concluir esta carrera profesional y poder desarrollarla de la mejor manera.

A mis queridos padres Carlos y Hermelinda por su apoyo incondicional y estar presente en cada momento que los necesito.

A mi amado esposo Gilmer, por su comprensión y aliento constante para continuar con mis estudios.

A la Universidad César Vallejo y a los maestros, aquellos que con sus conocimientos me apoyaron en la elaboración de esta tesis.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Espinoza Sairitupac Eva Roxana, estudiante de la Escuela de posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo – Región La Libertad, declaro que el trabajo académico titulado “Modernización de la Gestión de las Entidades Públicas Municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en ciudad de Trujillo, 2019”. Presentada, en (83) folios para la obtención del Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 26 de diciembre del 2019



ESPINOZA SAIRITUPAC EVA ROXANA

DNI N° 45029056

ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de Investigación.....	19
2.1.1. Tipo de investigación.....	19
2.1.2. Diseño de investigación.....	19
2.2. Población, muestra y muestreo.....	25
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.4. Procedimiento.....	30
2.5. Métodos de Análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS.....	32

IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	60
Anexo 1. Matriz de sistematización de variables.....	61
Anexo 2. Cuestionario sobre la modernización de la gestión de las entidades públicas.....	68
Anexo 3. Cuestionario sobre los servicios de atención al ciudadano.....	70
Anexo 4. Guía de entrevista N°1.....	72
Anexo 5. Confiabilidad de los ítems y dimensiones de las Juntas Vecinales.....	73
Anexo 6. Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la descentralización.....	75

RESUMEN

Este estudio fue desarrollado con el objetivo general de determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019. El enfoque de la investigación es mixto, su diseño experimental de tipo Explicativo Secuencial. La muestra cuantitativa fue de 384 pobladores y usuarios; y la muestra cualitativa fue de 3 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo; han sido elaborados dos instrumentos confiables y válidos (Cuestionario y guía de entrevista) para recoger los datos de la investigación, la información fue procesada usando el Programa Estadístico para Ciencias Sociales SPSS V23.

La contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo es de 0,727 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. A través de la modernización se logra la diferencia en la atención al usuario y desde el momento en que se aplica la calidad produce eficiencia, por lo que, la modernización en las instituciones, está enfocada en el cambio de la cultura administrativa, la orientación a resultados, lo más importante son los niveles de calidad y rendimiento, además de que a las personas se les trate más, como un cliente que como un administrado, para que sea efectivo el objetivo modernizador se crea expectativas de cambio de actitudes, valores en los ciudadano y trabajadores públicos.

Las entidades públicas deben planificar y ejecutar de manera articulada, tanto a nivel de los sectores de los sistemas administrativos como entre los niveles de gobierno, fomentando la comunicación y la coordinación continua, asociando sus recursos y capacidades, para responder a las demandas ciudadanas con eficiencia y oportuna, es por ello que se requiere el desarrollo de una gestión ágil, eficaz, eficiente y oportuna, para lo cual deben responder oportunamente a la heterogeneidad y coyunturas propias del medio donde intervienen y cumplir los procesos y procedimientos de los Sistemas

Administrativos de manera que se asegure la prestación eficaz y eficiente.

Palabras Claves: Modernización, gestión de las entidades públicas municipales, servicios de atención.

ABSTRACT

This study was developed with the general objective of determining and analyzing whether the modernization of the management of municipal public entities contributes significantly and directly to the improvement of health care services in citizen in the city of Trujillo, 2019. The approach of the research is mixed, its experimental design of type Explanatory Sequential. The quantitative sample was 384 inhabitants and users; and the qualitative sample was 3 workers from the Provincial Municipality of Trujillo; two reliable and valid instruments have been developed (questionnaire and interview guide) to collect the research data, the information was processed using the Statistical Programme for Social Sciences SPSS V23.

The contribution of the modernization of the management of municipal public entities in the improvement of services to the citizen in the city of Trujillo is 0.727 with a pvalue=0.002 (p-value 0.05); so, it is claimed to contribute significantly and directly. The investigation scenario is therefore verified. Through modernization the difference is made in the attention to the user and from the moment the quality is applied produces efficiency, so, the modernization in the institutions, is focused on changing the administrative culture, results orientation, the most important are quality and performance levels, and people are treated more as a client than as an administrator, In order to be effective the modernizing objective creates expectations of change of attitudes, values in citizens and public workers.

Public entities should plan and implement in a coordinated manner, both at the level of the sectors of the administrative systems and between the levels of government, promoting communication and continuous coordination, associating their resources and capacities, to respond to citizen demands with efficiency and timeliness, that is why the development of agile, effective, efficient and timely management is required, for which they must respond in a timely manner to the heterogeneity and circumstances of the environment in which they operate and comply with the processes and procedures of the Administrative Systems in such a way as to ensure effective and efficient delivery.

Keywords: Modernization, management of municipal public entities, care services

I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública ha tenido superior importancia en las últimas temporadas con miras a conseguir un trabajo óptimo y eficiente del Gobierno en beneficio de los ciudadanos como beneficiarios o usuarios de programas y atenciones públicas. Asimismo la modernización de la gestión de los organismos públicos municipales y su contribución en el mejoramiento de los servicios de atención a los ciudadanos han formado parte de estudios realizados en distintas partes del planeta, tal es la situación de Torrado (2014), que realizó un estudio en España sobre la modernización de la administración pública, demostrando que en la actualidad esta variable cuenta con un gran despliegue científico y doctrinal, mostrando además que la modernización administrativa suponen un entramado de normas complejas que crecen poco a poco de forma continua; también demostró que para una administración pública eficaz es de gran importancia la intervención de una controlada modernización.

Si bien, la atención de los ciudadanos y su interrelación en el ámbito público es nuevo a nivel internacional, el surgimiento data desde hace 2 decenios en naciones desarrolladas, no obstante ya diferentes gobernaciones han indicado propensiones orientadas a conseguir gestiones gubernativas que involucran intervención de los ciudadanos, por lo tanto es relevante tener una gobernación abierta debido a que simboliza inclinaciones visibles y debido a que posibilita óptimas tomas de determinaciones en el estreno de canales para la intervención de los ciudadanos (Ramos, 2017).

En el continente europeo, el uso de las ciencias aplicadas en la atención a los ciudadanos posibilitó lograr superiores grados de transparencia, dando sitio a novedosos sistemas en la fuerza de labor. Siendo la nación española, en la alcaldía de Barcelona en la cual puso en marcha un centro virtual de atención a los ciudadanos, una pionera en el continente europeo, fundamentado en ciencias aplicadas de telepresencia y contribución de Cisco, las tramitaciones se pueden realizar desde un remoto por medio de cabinas de videos, transformándose en un esquema de modernización (Ramírez, 1999).

En la situación mexicana, se había disminuido a la fiscalización de los medios públicos siendo utilizados en edificación de trabajos públicos, no obstante, actualmente se han inventado canales que interaccionan entre la gobernación y los ciudadanos de forma eficiente para esto inventó el documento de trabajo de atención ciudadana, transformándose en modelo a nivel de América del Norte el cual tiene mucho tiempo

laborando acerca del asunto fundamentándose en las instituciones de atención de los países desarrollados (Ramírez, 1999).

Por otro lado, en Latinoamérica, como es el caso de la nación chilena de igual modo integró por medio del SIAC (Sistema Integral de Información y Atención ciudadana), 2010 y el Sistema de Atención Ciudadana Inclusiva, aceptando el reto de la actualización que el gobierno exige, siendo reconocido por la norma ISO 9001, lo que coloca a la gestión pública de Chile como nivel desarrollado a nivel mundial. No obstante, el régimen de óptima atención a los ciudadanos en el Perú tuvo sus comienzos con la legislación de modernización del gobierno, de la temporada 2002, pero se concretó a partir de la temporada 2007, en que se reanudó esta agenda actualizadora y se implementó actividades en distintos frentes para conseguirlo. El organismo encargado de liderar estas decisiones fue la SGP (Secretaría de Gestión Pública) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), cuyo elemento óptima atención a los ciudadanos y simplificación administrativa es el razonable de llevar estos asuntos (García & García, 2010).

Por lo que, el Estado peruano encaminado al desarrollo de la dinámica mundial, al respecto la Nueva Gestión Pública (NGP) fomentó la integración de una perspectiva gerencial en la gestión pública por eso plantea sustituir el prototipo convencional de las instituciones y el otorgamiento de las atenciones públicas, fundamentado en los principios del planeamiento, la burocracia, la centralización y la supervisión directa, por una administración pública que busca efectividad y eficiencia en la totalidad de sus niveles de gobernación. No obstante, en la nación todavía se carece de una estructura que controle la gestión pública y que sea efectiva, rápida y con buena asistencia y calidad de atención.

El valor público es la utilidad, beneficio o valor que crea el Gobierno por medio de políticas, regularizaciones, atenciones, entre otras actividades, a favor de los ciudadanos y el bien común. Este valor es un intangible que se evidencia, entre otras formas, a través de las transacciones que llevan a cabo los usuarios de los servicios públicos, quienes perciben el valor cuando sienten que son garantizados sus derechos, satisfechas sus demandas y reciben atención de calidad. Asimismo, se manifiesta mediante su impacto en el conjunto de la sociedad, mejorando la calidad de existencia y la confianza en sus instituciones, y a través del incremento de la legitimidad de los directivos públicos en la implementación de sus políticas. Otros de los hechos más relevantes para la nación fue la aceptación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública PNMGP al 2021, en la temporada 2013,

la que se fundamenta en el movimiento de gestión, planteada en el decenio del setenta, distinguida como NGP (Nueva Gestión Pública). Justamente, la utilización de instrumentos que se cuentan para posibilitar la puesta en marcha de las políticas estatales, por medio de sus niveles de gobernación, es fundamental para la apropiada gestión de los bienes públicos (García & García, 2010).

Entorno a esta problemática en el Perú, hay una exigencia de optimizar la administración en el Estado del Perú, proveniente del estudio especializado que apunta a la fragilidad estructural en su administración. Así como también, procede del punto de vista público, que enfatiza lo frágil que es el Gobierno al momento de brindar atenciones públicas, sea por la calidad de estas o por su restringida aptitud para cubrir exigencias del territorio. Extendiendo la vista, está además la repercusión de las entidades mundiales que contrastan el desenvolvimiento de los Gobiernos para después brindar consejos acerca de qué novedades en la administración de lo público es indispensable llevar a cabo. Ahí está, por ejemplo, el índice del servicio civil del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el índice de eficiencia gubernativa del BM (Banco Mundial), o las investigaciones de gobernación pública por la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) (Ramos, 2017).

Pese al mejoramiento continuo en el adecuado desenvolvimiento de la economía en el Perú en el último decenio, esto no siempre se ve evidenciado en un mejoramiento de las atenciones públicas que los ciudadanos reciben. Para el municipio, lo más relevante es precisamente lograr que la calidad de servicio finalmente percibida por los clientes concuerde con la que estos deseaban; a esto se le denomina complacencia. El mejoramiento de la calidad en el organización estatal hoy en día ya no se puede fundamentar exclusivamente en mejoramientos de preparación, ordenación, supervisión y dirección, como se vio, si no hay que optimizar, desde el talento humano, herramientas e instrumentos de labor, infraestructura, capacitación mental de los empleados, trato a los empleados y pretendiendo de hacer concordar todo lo realizado con lo que se había programado y cerciorarse que el cliente reciba atención de calidad como los que este deseaba. Para realizar esto es indudable; primero saber qué es lo que desean los habitantes, saber sus expectativas y sus menesteres, Solo de esta manera se puede ajustar la programación a la calidad deseada (Ramos, 2017).

De acuerdo con Viñas (2003), la visión del cliente de las atenciones públicas como usuario puede en determinadas situaciones resultar equivocada, debido a que la gestión pública tiene un rol de servicio público general que trasciende la de la atención que se brinda a cada uno de los clientes de sus servicios específicos en cada instante, si bien es cierto que no es el único criterio, aparte de los técnicos y políticos, que tiene que poseer la gestión pública para programar y planificar las atenciones, es uno de los primordiales. Son pocas las municipalidades que adquieren conocimiento de las expectativas de los usuarios y su apreciación de este, de tal modo que puedan descubrir y constatar oportunidades y desvíos de mejoramiento. Hoy en día hay leyes y dictámenes provinciales y nacionales que tratan asuntos como actualización del gobierno y calidad de la atención, poniendo énfasis en lo propuesto con anterioridad.

Pero, si se desea conseguir modificaciones en la conducta y calidad del medio humano al servicio de los ciudadanos el reglamento no es suficiente, más aún si es que se busca lograr los propósitos de la política nacional de actualización de la administración pública. Para lograr esta finalidad se necesita primordialmente de un liderazgo con claridad para dirigir y sustentar la puesta en marcha de la política por medio del tiempo hasta conseguirlo, de renovaciones estructurales como la de pedagogía con valores y la carrera pública, y de la actuación con autonomía en los poderíos del Gobierno y de las entidades de justicia y de supervisión (Sandoval, 2015).

En relación con esto, y considerando todo lo mostrado en los puntos previos, el presente estudio intenta precisar la influencia de la modernización de la entidades públicas en la calidad de la atención percibida por los ciudadanos de la ciudad de Trujillo (2019), con el propósito de descubrir o retroalimentar algunas particularidades que conllevarán a otorgar un óptimo servicio al ciudadano, debió a que un gobierno moderno y con adecuada administración pública produce resultados que impactan de manera positiva en la existencia de la totalidad de habitantes, considerando que la calidad de la atención en el ámbito público es uno de los factores de confort comunitario.

Con relación a las investigaciones realizadas a nivel internacional están las de Auad (2017) en su tesis; *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público, una mirada desde la innovación participativa*. Para optar al grado de Magíster en Políticas Públicas. Universidad del Desarrollo. Santiago de Chile – Chile. El propósito de esta indagación es demostrar la importancia del perfeccionamiento participativo en la

administración pública, y relevar el impacto que ocasiona esta clase de metodología en la calidad de las asistencias brinda el Gobierno a la ciudadanía. El autor concluye con respecto a la modernización del gobierno en relación con la administración pública, que es obvio que los medios actualmente instaurados para actualizar se encuentran condicionados y sujetos por conjuntos de problemas extrínsecos a su cometido original, como lo son las exigencias de retribuciones para los administrativos públicos.

Igualmente, Torrado (2014) en su tesis: *El marco jurídico de la modernización en la gestión pública: el caso de España*. Para obtener el grado de Lic. en Filosofía y Letras. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid - España. Investigación que tuvo como objetivo realizar un estudio sobre las relaciones entre el aspecto jurídico y el aspecto técnico en su contribución a la eficacia de los procedimientos de actualización y a la renovación de la gestión pública en algunos estados democráticos. Investigación cualitativa de tipo interdisciplinaria. Según el autor concluye que la gestión pública mejora gracias a las nuevas actuaciones administrativas planteadas en la modernización administrativa debido a sus actividades de autorización, sanción y fomentando otras acciones vinculadas a las funciones de las autoridades municipales. La modernización administrativa da una nueva dirección al poder y a la función de las autoridades municipales aumentando su eficacia jurídica garantizando la mejora en dichas acciones, gracias a los nuevos criterios de control.

Por su parte; Palacios (2017) en su tesis; *El presupuesto por resultados en el proceso de modernización pública 2007-2017, estudio del programa presupuestal N° 0133 fortalecimiento de la política exterior y de la acción diplomática en el Ministerio de relaciones Exteriores del Perú*. Para obtener el grado de Magíster en Diplomacia y Relaciones Internacionales. Academia diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar. Lima Perú. Esta investigación tuvo como propósito aportar elementos que sustenten el rediseño del programa presupuestal No 0133 refuerzo de la política extrínseca y de la acción diplomática lo que colaborará al refuerzo del papel del ámbito de Relaciones Exteriores y repercutirá en un superior abastecimiento de atenciones a los ciudadanos peruanos. El PP0133 implanta, por medio de un cuadro, la cuantificación del pueblo peruano en su conjunto, en otras palabras, 31.88.625 con cifras al 2016 cumpliendo con la demanda indicada en la Dirección. Por lo que el autor en el presente estudio ha logrado comprobar que el vínculo del planteamiento táctico con el presupuesto repercute en una adecuada

administración de los bienes públicos, lo que trae como resultado la mejora del abastecimiento de atenciones a los ciudadanos, y de este modo, se colabora al progreso de la nación. La articulación de los propósitos y proyectos en las experiencias mundiales estudiadas ha sido fundamental para la puesta en marcha del PpR en mencionadas naciones.

Mientras que, a nivel nacional, Briceño & Rodríguez (2018), en su tesis; *Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba*. Para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú. Este estudio tiene como finalidad precisar si un plan táctico optimiza la administración pública del Municipio Provincial de Cajabamba. Es una investigación descriptiva explicativa. El autor concluye de manera objetiva que el plan táctico de la institución es muy relevante en el Municipio Provincial de Cajabamba debido a que admitirá optimizar de manera significativa la administración pública institucional y a la vez admitirá optimizar la calidad de existencia de los asistentes públicos del Municipio Provincial de Cajabamba.

Asimismo, Flores (2018) en su tesis; *Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017*. Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Esta investigación tuvo como propósito definir el vínculo entre la modernización de la administración pública y la realización de los compromisos ambientales investigables aprovechables a la minería – OEFA, 2017. El tipo de estudio es básico, el nivel de estudio es correlacional, transversal, y el enfoque es cuantitativo. La muestra estaba compuesta por 113 cooperantes que trabajan en las diferentes gerencias valoración, fiscalización y control, sanción y utilización de incentivos en el área de minería de la OEFA. Con dicho estudio el autor concluye según los resultados obtenidos que hay vínculo moderado y positivo entre la actualización de la administración pública y la realización de compromisos ambientales investigables aprovechables a la minería.

También Chinchihualpa (2018). En su tesis: *Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí 2018*. Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Esta indagación tuvo propósito precisar el vínculo que existe entre la Modernización de la Administración Pública y la Competencia sindical de acuerdo con

empleados del Municipio Provincial de Huarochirí – 2018. Fue realizado bajo la metodología aplicada, el enfoque usado fue el cuantitativo, continuando la técnica descriptiva, y un diseño no experimental correlacional de corte transversal, el universo poblacional estuvo compuesto por 130 empleados del Municipio Provincial de Huarochirí, el muestreo fue probabilístico conformado por 97 empleados. Según el autor concluye dado a los resultados conseguidos, que reflejan que hay vínculo muy alto y positivo entre la Modernización de la Administración Pública y la competencia sindical de acuerdo con empleados del Municipio Provincial de Huarochirí 2018.

Entre los estudios a nivel local, están los de; Castillo (2016), En su tesis: *Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de Osinergmin la libertad 2015*. Para obtener título de administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Esta investigación tuvo como objetivo definir cuál es el vínculo de la calidad de atención en la asistencia con la complacencia de los clientes en la Oficina Regional de Osinergmin, La Libertad 2015. Por lo que el autor concluye luego de este estudio que hay un vínculo directo entre la calidad de atención en la asistencia y la complacencia del cliente, tomando en cuenta a la asistencia en general como buena, el servicio o asistencia es considerada como aceptable, destacando particularidades como la predisposición, el trato y periodo de espera, sin embargo, hay particularidades por reforzar, que brindarían valor agregado a la asistencia. Asimismo, que la calidad en la atención repercute de modo positivo en la complacencia de los clientes de Oficina de Osinergmin – Trujillo.

Con relación a la variable; *Mejora de la gestión de las entidades públicas*; la PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013), por medio de la SGP (Secretaría de Gestión Pública), en la política nacional de actualización de la administración pública al 2021, señaló que la modernización de la administración pública es un régimen de estado que logra alcanzar a la totalidad de organismo públicos que lo componen, sin perjudicar los grados de independencia que les asigna la legislación, involucra al poder ejecutivo, entidades autónomas, gobernaciones desconcentradas, organizaciones políticas y la comunidad civil, por medio de sus diferentes instituciones. Igualmente, Ramírez (2012) señala que la modernización de las organizaciones públicas se fundamenta en el desarrollo de los principios del prototipo del New Public Management (Nueva Gestión Pública), siendo esta una tendencia mundial que busca la adecuación del ámbito público

a los procedimientos y a las estructuras de las instituciones usados en el ámbito particular, con la finalidad de lograr superior eficacia en su actividad.

Entre las teorías relacionadas está la teoría de la modernización; la cual se incorpora como un término técnico en la temporada de los cincuenta; caracteriza una perspectiva teórica que hace suya el inconveniente del funcionalismo sociológico. La doctrina de la actualización sustenta que el progreso político y comunitario de las poblaciones sucede en el cambio de lógica de una comunidad fundamentada en los afectos a una comunidad fundamentada en las consecuciones personales. Asimismo, la doctrina de la modernización propone como supuesto que el incremento financiero traerá consigo la evolución política. Por otra parte, según Giddens (1990), la modernización parte de la premisa de que el desarrollo es un procedimiento de evolución ineludible que aumenta la diferencia comunitaria la que crea sus instituciones financieras, comunitarias y políticas que siguen el modelo de desarrollo occidental. La modernización era contemplada como un procedimiento de diferencia estructural e incorporación funcional en el cual tenían cabida las clases de organización del planeta, esta diferencia comunitaria y una progresiva disociación de la existencia comunitaria son resultado de los procedimientos de actualización, los que traen desequilibrio.

Mientras que la doctrina del desarrollo económico propone el menester de tomar en cuenta el impacto sectorial de liberalización para distinguir las políticas que tomen en cuenta las diferenciaciones de los sectores, con la finalidad de garantizar los beneficios de la modificación de la política alcancen a las comunas pobres y que los precios no descansen solo en los que menor pueden contribuir. Las primordiales doctrinas acerca del desarrollo socioeconómico son la doctrina de la dependencia, la actualización, la internacionalización, la neoinstitucional, los sistemas internacionales y el desarrollo sostenible. Las dos primordiales doctrinas del desarrollo son la fundamentada en mono economía y la de los beneficios recíprocos (Portes, 1997).

Entre las particularidades de la modernización de la administración pública, Según la PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013), por medio de Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, distingue a la actualización de la administración pública bajo los términos siguientes, es decir un estado: dirigido a los ciudadanos, eficiencia, unitario y descentralización, abierto e incluyente. Para efectos de dimensionar la variable modernización de la administración pública, se ha considerado los ejes transversales que

ha determinado la PCM en el Decreto Supremo N ° 004-2013-PCM1; de esta manera están los llamados: gobernación abierta, gobernación electrónica y articulación interinstitucional; los cuales además contribuyen el desarrollo de una administración pública dirigida a resultados.

Dimensión gobierno abierto: La PCM (2013), haciendo referencia a la gobernación abierta señaló que una gobernación abierta es aquella que se abre a la investigación pública, es accesible a los habitantes que lo escogieron, tiene la capacidad de contestar a sus exigencias y menesteres, y rinde cuenta de sus resultados y actividades. Del mismo modo, es una gobernación en la que las instituciones de la comunidad civil y los habitantes pueden: (i) conseguir de manera sencilla datos comprensibles e importantes; (ii) interactuar con las organizaciones estatales y fiscalizar la actuación de los asistentes públicos; y (iii) intervenir en los procedimientos de toma de determinaciones. La gobernación abierta tiene que comprenderse como una probabilidad para acercar al pueblo con sus gobernadores; en otras palabras, no solo se trata de otorgar datos sino de que la misma sea verdaderamente transparente y confiable. Pero también es indispensable que la intervención de la comunidad civil coordinada y representada adecuadamente sea parte importante en la toma de determinaciones y en la realización de las políticas públicas.

Es relevante mencionar la normativa relacionada al presupuesto participativo, por lo que es relevante mencionar que la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658, la cual tiene como propósito primordial la consecución de superiores niveles de eficacia del aparato público, de modo que se consiga una óptima atención a los ciudadanos, anteponiendo y perfeccionando el empleo de los bienes públicos. El propósito es lograr un Estado: al servicio de los ciudadanos, con canales eficientes de intervención ciudadano, desconcentrado y descentralizado, transparencia en su administración, con servicios públicos autorizados y correctamente retribuidos y físicamente estabilizado. En el diseño de la estructura orgánica estatal predomina el principio de especialidad, teniéndose que incorporar las competencias y roles afines. Todo organismo, dependencia o compañía de la gestión Pública tiene que ser asignadas de manera clara sus competencias de manera que puede definirse la calidad de su desenvolvimiento y nivel de cumplimiento de sus roles, en relación a una pluralidad de criterios de medición.

El propósito de la modernización de la administración municipal según; PCM (2013), por medio de la SGP (Secretaría de Gestión Pública) en la política nacional de actualización de la administración pública al 2021, hace referencia que el procedimiento de modernización de la administración pública buscar optimizar las aptitudes de gobernación y de administración del Estado en su totalidad, del mismo modo que todos y cada uno de los organismos que lo componen en los tres poderes del Estado y en los tres niveles de Gobernación. De esa manera, el Estado buscará actuar como una totalidad congruente y articulado con la finalidad de servir mejor a los ciudadanos, otorgándoles un nivel de complacencia superior al que este conseguiría si cada organismo, gobernación local o regional lo atendiera de manera particular y de modo desarticulado. De las líneas precedentes, afirma que lo que procura con esta política pública, es calificar al Gobierno del Perú como contemporáneo, dirigido a complacer los menesteres de los ciudadanos, eficiente, transparente, abierto, con mecanismos de administración que le admita supervisar el desembolso público, etc.

Con relación a la perspectiva filosófica de la modernización de la administración de los organismos públicos municipales; Dimock (2000) ha sustentado que más que una ciencia o arte la gestión pública es una filosofía, Es un modelo bien pensado y factible de perduración y de repercusión para las personas y organizaciones. La gestión Pública más que ciencia o arte, es una filosofía que posee como principio fundamental servir al humano. La gestión es, más que contestaciones técnicas y sabias bien elegidas, un grupo de ardidés. No es ni siquiera una ciencia y nunca debiese transformarse en una técnica invariable y rígida. Es más que un arte, es una filosofía.

La variable servicios de atención al ciudadano, según, Zeithaml, et al. (1993) en este prototipo se implanta que el usuario espera una asistencia expectativa y presume recibirá, inconsciente o conscientemente evalúa determinadas particularidades dimensiones de la asistencia a lo largo de la prestación de este, lo que le admite poseer impresiones al respecto apreciación y emite un juicio una vez culminado este. Por este motivo, SERQUAL, es una de las primordiales fuentes de datos para que las compañías de asistencias sepan el nivel de complacencia de sus usuarios, localizar ámbitos de oportunidad y plantear y/o ejecutar mejoramientos para poseer usuarios complacidos. La complacencia del usuario es lo más relevante para las compañías motivo por el cual han comenzado a buscar el modo de cómo ir progresando en esa particularidad, otorgando

una asistencia de calidad para estar a la vanguardia con las otras compañías y mantener a los usuarios.

Entre las teorías relacionadas, están las de; la doctrina de la atención pública es una doctrina del Derecho y del Estado, que modifica el concepto en particularidades primordiales como la naturaleza del Gobierno, para que deje de ser un poderío de autoridad y se transforme en una colaboración nacional que garantice la realización de las atenciones públicas y castigue las normas del derecho. En otras palabras, que las gobernaciones sean representantes de un poderío comunitario que dirige, en nombre del que estos administran los servicios o atenciones públicas, y sean los humanos los receptores de sus compromisos, y los gobernantes sus asistentes, no sus jefes. De igual manera, modifica el concepto acerca de la propiedad que tiene que cumplir roles comunitarios en una comunidad unida, en vez de ser la facultad sagrada e inmaterial que postula el concepto individualista y propietaria del capitalismo (Montaña, 2010).

Entre la normativa relacionada al servicio de atención al ciudadano; esta la legislación que elabora el proyecto de incentivos al mejoramiento de la administración y actualización municipal Art. 1º.- Proyecto de incentivos al mejoramiento de la administración y actualización municipal; el proyecto de incentivos al mejoramiento de la administración y actualización municipal, en adelante el Proyecto, el que tiene por propósitos: i) Optimizar los niveles de recolección y la administración de los tributos municipales, reforzando el equilibrio y eficacia en la apreciación de los mismos; (ii) Optimizar la realización de planes de inversión pública, tomando en cuenta los lineamientos de política de mejoramiento en la calidad del desembolso; (iii) Disminuir la desnutrición crónica en los niños en la nación; (iv) Simplificar tramitaciones ocasionando condiciones convenientes para el ambiente de transacciones y fomentando la competencia local; v) Optimizar el abastecimiento de servicios públicos locales prestados por las gobernaciones locales en el marco de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipios; vi) Precaver peligros de calamidades.

Ahora bien, la llamada doctrina funcional o concepto instrumental de la atención pública parte de la suposición de que la proclamación o definición de una atención pública como tal depende del Gobierno y se produce por la decisión de este de generar una intervención profunda en la labor que se adjetiva como tal. No hay, en consecuencia, atenciones públicas, como lo indica la doctrina objetiva, ni se considera que solamente el Gobierno

puede brindar atenciones públicas, como lo especifica la doctrina subjetiva (Vázquez, 2007).

Calidad en la atención a la ciudadanía; Según Pedraza, Tapia & Bernal, (2014). Incrementa la credibilidad de los ciudadanos ante el Gobierno, disminuye sus precios y optimiza el prestigio y la imagen de sus distintos organismos públicos. Presume que el personal a cargo de ejecutar y desarrollar los mejoramientos para la atención a los ciudadanos articule sus sacrificios bajo la proposición que él mismo forma parte de un procedimiento, cuyas labores se llevan a cabo con el objetivo de servir a los ciudadanos. Presume que el personal del organismo público rompa con el enfoque de si cumplo la legislación realizo bien mi labor y desarrolle toda su aptitud y capacidades convencido de que realizo bien mi labor si el (la) ciudadano (a) se siente bien atendido (a).

La calidad dirigida a la atención (temporadas 80-90); perspectiva surgida similarmente enfoque surgido paralelamente a la progresiva relevancia de las atenciones desde mediados del centenario XX, se fundamenta básicamente en la investigación de la conducta del cliente, en su apreciación de la calidad en relación a tres elementos calidad funcional, calidad técnica e imagen institucional y en sus intereses, incorporándose la concepción de calidad como complacencia de las expectativas del usuario. De esta manera, se pasa de un concepto objetivo de la calidad, asentada en la ventaja técnica del producto y/o en la realización de una secuencia de determinaciones preimplantadas, a otro más subjetivo, fundamentada en la apreciación del usuario (Vázquez, 2007).

Una adecuada atención a los ciudadanos entiende, interioriza y brindar buenas asistencias de excelencia durante toda la etapa de administración. De igual modo, todos los ciudadanos tienen facultad al mismo y percibir facilidades a la hora de llevar a cabo cualquier tramitación. De acuerdo con el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (2015), significa disponer de una gestión pública transparente y contemporánea, acceder de manera fácil a los datos que gestionan los organismos, recibir datos completos, claros, precisos y oportunos acerca de las asistencias prestadas por los organismos públicos. Los ciudadanos son aquellos individuos que intervienen en los procedimientos electorales, en otras palabras, es el que escoge gobierno por medio de su sufragio. En relación con eso, ciertos autores han hallado en esta clase de ciudadano a personas (Kymlicka & Norman, 1997)

Hablar de atención a los ciudadanos, de inmediato hace alusión hablar de excelencia de atención en el ciudadano a partir de las organizaciones gubernamentales o demás al respecto de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2011) es la equiparación del trato que se da en el aquí y ahora en lo que refiere a los niveles básicos de atención, eso significa que esa atención o trato que reciben cada individuo no es apreciada por todos del mismo modo o a un mismo nivel, debido a que no es igual, ejemplo las féminas embarazadas, los ancianos, o individuos discapacitados reciben tratos especiales o tendrían que recibirlos, no obstante, no en todas las naciones se acoge, Ruiz (2011) manifestó que la excelencia de la atención produce confort comunitario de las poblaciones por eso es relevante que sea tomado en consideración como preeminente dentro de los proyectos de crecimiento de cualquier comunidad.

Las características de atención a los servicios según Camisón, et al. (2007) son: Intangibilidad de las asistencias: Esto implica que sea más dificultoso implantar las determinaciones puntuales para su creación. Menos aún pueden acopiarse (Costa, 1998). Multiplicidad de las asistencias: Sobre todo a causa de la variabilidad y la subjetividad de determinados factores humanos internos, por parte de los abastecedores como de los usuarios (Camisón, et al., 2007). Inseparabilidad de la elaboración y el consumo: Los dos se originan simultáneamente. Los clientes valoran el producto final como el proceso. Esto conlleva una superior complejidad al momento de comprender los criterios de evaluación que usan los clientes (Cuatrecasas, 2005). Carácter perecedero: Las asistencias tienen que ser consumidas en el momento en que son producidas, debido a que, no se pueden almacenar y no son inventariables. En muchos casos, esta particularidad ocasiona que las compañías desarrollen distintas estrategias de costos como táctica para paliar las consecuencias negativas producidas por fluctuaciones en la exigencia (Cuatrecasas, 2005).

La simplificación de la administración se fundamenta principalmente en lo manifestado en el D.L. N° 1272 – Decreto Legislativo que cambia la Ley N°27444 (2001)– Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo (2017), el que establece cambiar el marco reglamentario del proceso administrativo general con la finalidad de mejorar simplificar y suprimir procesos absurdos y que elabora el adecuado procedimiento anteponiendo y reforzando las actividades de fiscalización y castigo, incorporando la mejora de la actitud operativa que

admita la realización de las misiones. Del mismo modo determina la emisión de reglas que encaminen o posibiliten la realización de labores de índole mercantil, financiero y de prestación de Atenciones comunitarias en los tres niveles de gobernación esto Abarca fundamentalmente la simplificación administrativa de los procesos vinculados al patrimonio cultural. De manera que tiene que dictarse reglas generales y concretas para la estandarización de los procesos de administración comunes en la gestión pública con la finalidad de minimizar los plazos y requerimientos; Del mismo modo que acoger medidas que colaboren a la Erradicación de obstáculos burocráticos Y autorizar medios para el mejoramiento de atenciones en los organismos gubernativos, beneficiando el refuerzo institucional y la calidad de atención otorgada a los ciudadanos. (Calagua, 2018).

Por efecto, la simplificación desde el enfoque de la gestión, en especial en los dos últimos decenios, la simplificación se toma como una política estatal, esto es, como un rol o un contenido fundamental e inexcusable de la agenda de toda gobernación, gestión o entidad pública. Y ello por la doble razón de que: en primer lugar, la simplificación compone un mecanismo primordial para aumentar la eficiencia, seguridad y efectividad de todo procedimiento de administración. La simplificación actúa fundamentalmente acerca de los procesos de administración, comprendiendo por tales las secuencias o procedimientos actuaciones y tramitaciones por medio de los que los medios de administración aceptan determinaciones acerca de las intenciones planteadas por la ciudadanía o acerca de la prestación de las atenciones cuya tutela o complacencia tienen encomendada (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2014).

Fundamentalmente el principio de simplificación implanta que los dirigentes de administración tienen que otorgar procesos simples, teniendo que erradicarse la complejidad inútil en los mismos, de manera de que los requerimientos que los organismos necesitan para el ingreso de algunas documentaciones tienen que ser proporcionales y racionales sin dificultar el proceso en sí (Calagua, 2018).

Intervención de los ciudadanos - política desde un enfoque filosófico y de las ciencias políticas: Desde la filosofía del derecho natural contemporáneo la intervención de los ciudadanos hace alusión a las actividades que los individuos llevan a cabo para batallar por el logro de sus facultades. Quienes intervienen son los ciudadanos o ciudadanas. Los ciudadanos o ciudadanas son distintos del ser humano debido a que da primacía a las preferencias colectivas sobre el bien general. Este significado condiciona la intervención

a las preferencias y finalidades colectivas puesto que los ciudadanos o ciudadanas que intervienen están incitados a tomar en consideración el bien público y recibe a cambio la seguridad pública para sus facultades (Raynud & Rials, 2001). En este concepto, se destaca la ciudadanía como ejercicio activo, cuya explicación depende de las condiciones y del entorno en el cual se inscribe, sin embargo, también, como estatus y atributo que otorga igualdad de facultades y obligaciones a los integrantes de una sociedad de este modo los individuos logran una igualación ante la ley y pueden formar parte del poderío político. De esta manera, podría concebirse al ciudadano como protagonista, capaz de intervenir de manera democrática en la determinación de políticas para el bienestar común. (Hoyos, 2003).

De otro lado la intervención podría ser contemplada como transformación de comportamiento del ciudadano y ciudadana además con una transformación del gobierno, para aceptarse como como actores responsables de bienes estatales y de las labores que se llevan a cabo para su cualificación y apropiada repartición. En relación con esto, las personas refuerzan su potencial ciudadano en el momento en que se comprometen e integran en vivencias innovadoras, en las que se plantean interrogantes nuevas en relación a las interacciones con los demás con la comunidad y con el gobierno; por esta razón la más eficiente instrucción para la ciudadanía es la que se logra por medio del propio ejercicio de la intervención y del desarrollo de capacidades, conocimientos, conductas y valores participativos (Muñoz & Martínez, 2006).

Según Kirberg, (2011) el servicio es algo que va mucho más allá de la cordialidad y de la cortesía. El servicio es un valor agregado para el usuario. Se trata de una filosofía que busca integrar a la totalidad, en la institución, en la búsqueda constante de la complacencia del usuario, tanto intrínseco como extrínseco.

Es por ello por lo que, se propone como problema de investigación; ¿En qué medida y de qué manera la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019?

El presente trabajo de indagación se justifica debido a que, actualmente poseer una administración pública, tiene que ser eficaz, transparente, efectiva, moral, desconcentrada, simplificada e integradora, conforme con la modernización

contemporánea. Cuando se analiza la administración pública su estructura se lleva a cabo sobre la base de los sistemas de administración del gobierno, que son, en buena cuenta, el sostén de la gestión pública. Por esto en el presente estudio observamos que no es efectiva la atención que brindan los organismos públicos, su propósito no lo cumplen a complacencia del ciudadano. En estas últimas temporadas se han ocasionado muchas modificaciones, pero tenemos aún los buenos directivos, los buenos administrativos, los buenos asistentes, que siguen procurando, pese a los avatares de la burocracia, otorgar una administración pública, eficaz y contemporánea, al servicio de los ciudadanos.

Socialmente, la investigación se justifica, debido a que, sobre la base del estudio de la administración pública de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Se conseguirán resultados que nos admitirán conseguir conclusiones que serán de utilidad como medio de dirección y apoyo a las instituciones que se encuentren interesadas en resolver un inconveniente vinculado a la ciudadanía, disputas, responsabilidad e institucionalidad sociales que actualmente son de superior relevancia en la nación.

La justificación teórica radica en que se busca profundizar en las meditaciones con la finalidad de mostrar en el marco de un procedimiento de actualización del Gobierno, la puesta en marcha de la administración del desenvolvimiento, que necesita determinarse poseyendo como propósito lograr una verdadera modificación en la cultura organizacional, partiendo desde luego una variación de enfoque en los individuos implicados. Del mismo modo, la relevancia está dada por el tan solo hecho de manifestar una de las potencialidades del prototipo. Persistentemente se trata de la probabilidad de llevar a cabo una valoración analítica de la institución, de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

La utilidad práctica que posee es debido a que, llevar a cabo un prototipo de modernización de la administración de los organismos públicos municipales, no es una labor sencilla, y procurar que este sea eficaz y consiga, desarrollar la totalidad de sus potencialidades, es una tarea compleja que tiene que confrontar varios inconvenientes y resistencias propias del sistema, del mismo modo que impedimentos de la organización e inclusive determinadas indicaciones o marcas que en nuestra nación proceden de vivencias adversas mal asociadas a la concepción de desempeño o desenvolvimiento.

La utilidad metodológica consiste en la utilización de la metodología científica de modo exhaustivo, lo que admitirá saber mejor el estado de los saberes sobre el asunto abordado, del mismo modo entender con superior objetividad la repercusión o vínculo que se ejerce entre la variable instrumentos de Modernización de la gestión de los organismos públicos municipales y la mejora de las asistencias de atención al ciudadano.

Se propuso como objetivo general; Determinar y analizar si la actualización de la administración de los organismos públicos municipales contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019. Y como objetivos específicos;

- Determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales a través del presupuesto por resultado contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de la calidad de los servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019.
- Determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contemplada en la Ley de N°27658 contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo, 2019.
- Determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales según la Teoría de la modernización contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano prevista por la Teoría del servicio público en la ciudad de Trujillo, 2019.
- Determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales por su finalidad contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo, 2019.
- Determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo, 2019.

La hipótesis considerada al problema propuesto es la siguiente: La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019.

- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales a través del presupuesto por resultado contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de la calidad de los servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019.

- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contemplada en la Ley de N°27658 contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo, 2019.

- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales según la Teoría de la modernización contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano prevista por la Teoría del servicio público en la ciudad de Trujillo, 2019.

- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales por su finalidad contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo, 2019.

- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo, 2019

II. MÉTODO

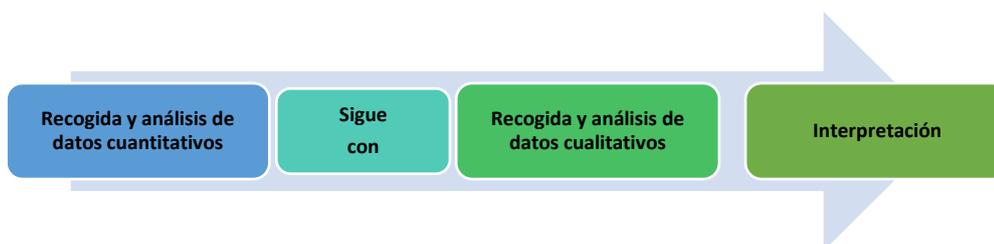
2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El estudio es aplicado; suele llamarse además estudio práctico o empírico, y se caracteriza debido a que procura la utilización o empleo de los saberes ya conseguidos, simultáneamente que se van consiguiendo otros novedosos, luego de la sistematización e implementación del ejercicio apoyado en estudio (Murillo, 2008).

2.1.2. Diseño de Investigación

El diseño del estudio es no experimental; indica Kerlinger (2002) que esta se fundamenta en la búsqueda empírica y sistemática en la cual el indagador no tiene probabilidad de controlar las variables independientes, dado que sus acciones ya se dieron o bien debido a que estas no pueden ser alteradas. El tipo de diseño es explicativo secuencial; este diseño se realizó en dos etapas diferentes interactivas. Se comienza el diseño con la recaudación y estudio de la información cuantitativa que tiene la preponderancia en la dirección de las interrogantes de estudio. Después se recauda y estudia la información cualitativa en relación a los primeros resultados de la etapa cuantitativa. El indagador explica de qué manera los resultados cualitativos apoyan a aclarar los resultados cuantitativos iniciales.



Dónde:

M: Muestra (Trabajadores y usuarios de las entidades públicas municipales, pobladores y usuarios de la ciudad de Trujillo, 2019).

Variable independiente: Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales

Variable dependiente: Servicios de atención al ciudadano

2.1.3. Variables, Operacionalización

2.1.3.1. Variables

Variable independiente: Modernización de la gestión de las entidades públicas

La Presidencia del Consejo de Ministros (2013), por medio de la SGP en la PCM de la administración pública al 2021, hace referencia que el procedimiento de modernización de la administración pública: Busca optimizar las aptitudes de gobierno y de administración del Estado en su totalidad, del mismo modo que todos y cada uno de los organismos que lo componen en los tres poderes del Estado y en los tres niveles de gobernación. De esa manera, el Gobierno buscará actuar como una totalidad articulada y congruente con la finalidad de servir mejor a los ciudadanos, otorgándoles un nivel de complacencia superior al que este conseguiría su cada organismo, gobernación local o regional lo atendiera de manera personal y de modo desarticulado.

Variable dependiente: Servicios de atención al ciudadano

Cuenta con una gestión pública transparente y contemporánea; Recibidos datos claros, oportunos, completos y precisos acerca de los servicios o asistencias prestados por los organismos del Gobierno; Obtengan datos acerca de los horarios de atención a la concurrencia de modo visible en las sedes de los organismos; Acceda a las dependencias de la Gestión Pública sin que impedimentos arquitectónicos lo dificulten o imposibiliten; Acceda de fácil manera a los datos que gestionan los organismos; Exija el cumplimiento de las facultades que le reconoce la Constitución de la nación peruana; Reciba una atención apropiada; Obtenga el asesoramiento adecuado acerca de las tramitaciones y requerimientos que se tienen que cumplir en sus procesos; Obtenga, del personal del organismo público, un trato activo y cortés, sin discriminación por motivo de género, etnia, situación social, nacionalidad, opinión o religión (Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, 2013).

2.1.3.2. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<p>Variable independiente:</p> <p>Modernización de la gestión de las entidades públicas</p>	<p>La Presidencia del Consejo de Ministros (2013), por medio de la SGP en la PCM de la administración pública al 2021, hace referencia que el procedimiento de modernización de la administración pública: Busca optimizar las aptitudes de gobierno y de administración del Estado en su totalidad, del mismo modo que todos y cada uno de los organismos que lo componen en los tres poderes del Estado y en los tres niveles de gobernación. De esa manera, el Gobierno buscará actuar como una totalidad</p>	<p>Esta variable ha sido operacionalizada a través de 5 dimensiones: El presupuesto por resultado en el proceso de modernización pública, Ley de marco de modernización de la gestión del Estado Ley N°27658, teoría de la modernización, finalidad de la modernización de la gestión municipal y teoría funcional o concepción instrumental del servicio público; lo que nos permitirá determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas contribuye a la mejora</p>	<p>El presupuesto o por resultado en el proceso de modernización pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión profesional activa y discrecional ▪ Monitoreo y evaluación de información ▪ Desarrollo de sistema de gestión del conocimiento ▪ Apoyo a iniciativas de intercambio ▪ Promoción y apoyo a mecanismos de promoción y consulta 	<p>Ordinal de tipo Likert</p>	
			<p>Ley de marco de modernización de la gestión del Estado Ley N°27658</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno central ▪ Gestión gubernamental ▪ Gobierno regional y Gobierno local ▪ Administración pública ▪ Funciones sociales y económicas del estado 		<p>Excelente Bueno Regular Malo</p>
			<p>Teoría de la modernización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promoción del gobierno electrónico ▪ Uso de las TIC ▪ Articulación y desarrollo de sinergias ▪ Coordinación entre instituciones 		

	articulada y congruente con la finalidad de servir mejor a los ciudadanos, otorgándoles un nivel de complacencia superior al que este conseguiría su cada organismo, gobernación local o regional lo atendiera de manera personal y de modo desarticulado.	de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019. Para su posterior medición se aplicará un cuestionario constituido por 25 ítems y una entrevista acorde a las dimensiones analizadas.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obligaciones 	
			Finalidad de la modernización de la gestión municipal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidades estatales ▪ Capacidad de gestión ▪ Mejor servicio ▪ Satisfacción ▪ Transparencia 	
			Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio ▪ Integración ▪ Eventos administrativos ▪ Clase de vida social ▪ Factores de desarrollo 	

Fuente: Elaboración Propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente:	Cuenta con una gestión pública transparente y contemporánea; Recibidos datos claros, oportunos,	Esta variable ha sido operacionalizada a través de 5	Calidad de atención en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración pública moderna ▪ Información clara y precisa ▪ Servicios prestados ▪ Arquitectura inclusiva ▪ Cumplimiento de funciones 	Ordinal de tipo Likert Excelente Bueno

Servicios de atención al ciudadano	completos y precisos acerca de los servicios o asistencias prestados por los organismos del Gobierno; Obtengan datos acerca de los horarios de atención a la concurrencia de modo visible en las sedes de los organismos; Acceda a las dependencias de la Gestión Pública sin que impedimentos arquitectónicos lo dificulten o imposibiliten; Acceda de fácil manera a los datos que gestionan los organismos; Exija el cumplimiento de las facultades que le reconoce la Constitución de la nación peruana; Reciba una atención apropiada; Obtenga el asesoramiento adecuado acerca de las tramitaciones y requerimientos que se tienen que cumplir en sus procesos; Obtenga, del personal del organismo público, un trato activo y cortés, sin discriminación por motivo de género, etnia, situación social, nacionalidad, opinión o religión (Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, 2013).	dimensiones: calidad de atención en el servicio, Ley N°27972 Orgánica de Municipalidades, Teoría del servicio público, simplificación administrativa y perspectiva filosofía y de las ciencias políticas; lo que nos permitirá determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye a la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019. Para su posterior medición se aplicará un cuestionario constituido por 25 ítems y una entrevista acorde	Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonomía política ▪ Descentralización ▪ Promoción del desarrollo económico local ▪ Competencias ▪ Funciones 	Regular Malo
			Teoría del servicio público	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de servicios ▪ Cooperación nacional ▪ Sociedad solidaria ▪ Actividades de administración pública ▪ Actividad organizada 	
			Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades de la ciudadanía ▪ Mejoras para la atención ▪ Inclusividad ▪ Gestión por procesos ▪ Tiempo de atención 	
			Perspectiva filosofía y de las ciencias políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consecución de derecho ▪ Práctica dinámica ▪ Bienes públicos ▪ Actores sociales ▪ Adecuada distribución 	

		a las dimensiones analizadas.			
--	--	-------------------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

De acuerdo con Tamayo (2012) indica que el universo poblacional es el total de una eventualidad de investigación, abarca el total de unidades de análisis que conforman mencionada eventualidad y que tiene que cuantificarse para una cierta investigación componiendo un grupo N de organismos que intervienen en una cierta particularidad, y se le llama el universo poblacional para componer el total de la eventualidad adscrita a un estudio.

El universo poblacional de este estudio para el extremo cualitativo, son empleados del Municipio Provincial de Trujillo, 2019.

El universo poblacional para el extremo cuantitativo, lo componen habitantes y usuarios de los organismos públicos municipales de la ciudad de Trujillo, 2019; como queda determinado en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Población de estudio

	CONDICIÓN	SEXO		TOTAL
		Hombres	Mujeres	
Cualitativa	Trabajadores de la municipalidad	460	320	780
	TOTAL	460	320	780
Cuantitativa	Pobladores	391 780	407 770	799 550
	Usuarios	5 000	3 000	807 000
	TOTAL	396 780	410 770	807 550

Fuente: I.N.E.I., 2019/Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019.

2.2.2. Muestra

La muestra es la puede definir el conjunto de problemas debido a que tiene la capacidad de producir la información con la cual se reconocen los errores en el interior del procedimiento. Según Tamayo (1997), afirma que la muestra es el grupo de individuos que son tomados del universo poblacional, para analizar una eventualidad estadística.

La muestra para el extremo cualitativo queda compuesta por 3 trabajadores del Municipio Provincial de Trujillo, 2019; los cuales fueron tomados en cuenta a provecho del autor.

Para la muestra cuantitativa se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple, es el método más habitual de conseguir una muestra es la elección al azar. Es decir, cada una de las personas de un universo poblacional posee la misma probabilidad de ser escogido (Tamayo, 1997). La ecuación que se utilizó fue la siguiente:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n_0 = Tamaño de la muestra inicial

N = Población = 807 550

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal = 1.96

E = Error permitido ($\alpha = 5\%$) = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

Remplazando valores:

$$n_0 = \frac{(807\ 550)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(807\ 550 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_0 = 384$$

De este modo, la muestra queda conformada por 384 pobladores y usuarios de la ciudad de Trujillo, 2019; como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Población de estudio

	CONDICIÓN	SEXO		TOTAL
		Hombres	Mujeres	
Cualitativa	Trabajadores de la municipalidad	2	1	3
	TOTAL	2	1	3
Cuantitativa	Pobladores	84	160	244
	Usuarios	60	80	140
	TOTAL	144	240	384

Fuente: I.N.E.I., 2019/Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019.

2.2.3. Muestreo

Se usó el muestreo aleatorio simple, es el modo más habitual de conseguir una muestra es la elección al azar. En otras palabras, cada una de las personas de un universo poblacional posee la misma probabilidad de ser escogido. Si no hay el cumplimiento de este requerimiento, se señala que la muestra es viciada. Para tener la certeza de que la muestra aleatoria no es viciada, tiene que utilizarse para su composición un cuadro de cifras aleatorias (Tamayo, 1997).

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1. Técnicas

Los métodos que se usaron en el estudio son los siguientes:

- La encuesta**, es un método de estudio por medio del que las personas brindaron datos sobre de sí mismos en modo activo. De acuerdo con Méndez (1995), la encuesta admitió el conocimiento de las conductas, motivaciones, puntos de vista de las personas con respecto a su objeto de estudio. Este método se estima conveniente en el estudio debido a que admitirá conseguir datos de la muestra elegida, con el propósito de precisar si la modernización de la administración de los organismos públicos municipales contribuye a la mejora de asistencias de atención a los ciudadanos en la ciudad de Trujillo, 2019.
- La entrevista**, es un método que admitió tener una interacción de conversación con los empleados del Municipio de Trujillo, elegidos para el estudio. La entrevista es un método orientado a implantar contacto directo con los individuos que se estimen fuente de datos. A comparación de las encuestas, que se ciñen a un cuestionario, las entrevistas,

si bien pueden sostenerse en cuestionarios bastante flexibles, posee como objetivo conseguir datos más abiertos y espontáneos. A lo largo de la misma, puede profundizarse los datos de interés para la investigación (Sequeira & Báez, 2006).

2.3.2. Instrumentos

–**El cuestionario**, es uno de los instrumentos más usados para recaudar información. Creado sobre la base de un grupo de interrogantes cerradas, fue aplicada a los habitantes y usuarios de los organismos públicos municipales de la ciudad de Trujillo, 2019; elegidos en la muestra. Por medio de su utilización, se recaudará datos acerca de las variables en investigación: Cumplimiento de compromisos y Gestión Pedagógica. De acuerdo con Hurtado (2000) un cuestionario viene a ser un instrumento que reúne una secuencia de interrogantes relacionadas a una eventualidad, temática o situación singular, acerca de la cual el indagador anhela conseguir datos.

El cuestionario referido a la variable independiente: Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales, está compuesta por 5 dimensiones: el presupuesto por resultado en el procedimiento de modernización pública, Ley de modernización de la gestión del Estado Ley N°27658, teoría de la modernización, finalidad de la modernización de la gestión municipal y teoría funcional o concepción del servicio público; totalizando 25 preguntas.

El cuestionario referido a la variable dependiente: Servicios de atención al ciudadano posee 5 dimensiones: Calidad de atención en el servicio, Ley N° 27972, ley Orgánica de municipalidades, teoría del servicio público, simplificación administrativa y perspectiva filosofía y de las ciencias políticas; las que hacen una totalidad de 25 preguntas.

–**Guía de entrevista**, en la guía de entrevista del actual estudio se utilizaron interrogantes abiertas, estructuradas debidamente conforme a las dimensiones planteadas para los cuestionarios de cada variable. Según León (2006) la guía de entrevista es un mecanismo que admite llevar a una investigación reflexiva para la ordenación de los probables temas que se tratarán en la entrevista. No conforma un protocolo organizado de interrogantes. Es un listado de áreas y temas generales, a partir del que se ordenarán los temas acerca de las cuales se tratan las interrogantes.

2.3.3. Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento de recaudación de información tiene que sintetizar dos requerimientos fundamentales: confiabilidad y validez. Con la validez se define la revisión de la presentación de lo contenido, la comparación de los indicadores con las preguntas que miden las variables concernientes.

–La validez de los instrumentos de recolección de datos

Se considera la validez como el hecho de que una prueba sea de tal modo creada, concebida y utilizada y que mida lo que se plantea medir. Según Earle & Baechle (2007) la validez es el nivel en que una pregunta o prueba de la prueba mide lo que procura medir; es la particularidad más relevante de una prueba. La validez de los instrumentos de recaudación de información fue llevada a cabo por dos especialistas en indagación del área de Administración Pública.

–Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

La confiabilidad es la medida del grado de consistencia o veces en que se repite una prueba. Una prueba debe ser confiable para que se considerada válida, debido a que los resultados muy variables poseen escaso significado (Baechle & Earle, 2007). Los instrumentos fueron sometidos a una evaluación piloto de observación, para lo que se usaron los datos proporcionados por 20 personas entre pobladores y clientes de los organismos públicos municipales de la ciudad de Trujillo, 2019, determinándose la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cron Bach por medio del uso del programa de estadística SPSS V23.

De acuerdo con Mallery & George (1995) sustentan que el coeficiente del Alfa de Cron Bach por debajo de 0,5 presenta un nivel de fiabilidad no aceptable, si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría tomar en consideración como un nivel pobre, si se ubicara entre 0,6 y 0,7 se estaría frente a un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 haría alusión a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor mayor a 0,9 sería excelente.

2.4. Procedimiento

Para la ejecución de la investigación se coordinó con los empleados del Municipio Provincial de Trujillo para poder contar con ayuda y autorización en la ejecución del estudio y la aplicación de los instrumentos.

Fueron seleccionados los empleados del Municipio Provincial de Trujillo según criterio del investigador, asimismo los pobladores y usuarios a los cuales se les fue aplicado el cuestionario. La utilización de los instrumentos fue realizada en un tiempo de 20 minutos.

Reconocimiento de las fuentes de información: la información cualitativa la proporcionaron los empleados del Municipio Provincial de Trujillo, mientras que los cuantitativos los habitantes y usuarios, el período fue el año 2019.

Presentación y organización de la información recogida: esta se tabuló y representó en cuadros estadísticos, debidamente interpretada y analizada.

Para determinar y analizar si la modernización de la administración de los organismos públicos municipales contribuye a la mejora de asistencias de atención a los ciudadanos en la ciudad de Trujillo, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, así como el análisis cualitativo.

2.5. Métodos de análisis de datos

Las técnicas utilizadas para llevar a cabo el análisis de información cuantitativa obtenida fueron las siguientes:

– Estadística descriptiva

- Matriz de puntuaciones de las dimensiones de las variables: Modernización de la administración de los organismos públicos municipales y servicios de atención a los ciudadanos.
- Elaboración de cuadros de repartición de frecuencias.

– Estadística inferencial

- Para el proceso y consecución de los productos de los estadísticos descriptivos y la contratación de los supuestos, se usó el programa de estadística para Ciencias Sociales (SPSS V23).

- Se empleó la prueba de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia al 5%, para estudiar la repartición de la muestra en las variables como en sus respectivas dimensiones.

Para la información cualitativa, el proceso fue el que a continuación se describe; la información que se obtuvo mediante entrevista tuvo un procedimiento inicial de elección y análisis subsiguiente conforme a las dimensiones y a los propósitos implantados para el presente estudio. En consecuencia, se logró obtener productos que luego la discusión concerniente y que demás orientaron a difundir los productos del estudio.

2.6. Aspectos Éticos

En este estudio se cuidó la identificación de los individuos que intervinieron en la indagación, tomando en cuenta las siguientes particularidades morales:

- Garantía de la facultad a la privacidad de las personas: se tomaron las medidas adecuadas para eludir el acceso de individuos no autorizados a la información conseguida en el estudio. El indagador tuvo el deber de prever el destino final de la información de modo que se asegure el anonimato y la privacidad de las personas.
- Consentimiento informado: se pidió el permiso necesario a los empleados del municipio de la ciudad de Trujillo, para realizar el estudio consiguiendo su intervención en modo voluntario.
- Intervención libre, informada y voluntaria de las personas: involucró el consentimiento informado y libre de la persona de participación luego de recibir los datos sobre la naturaleza y propósito del estudio, las finalidades, las técnicas, las ventajas calculadas y los probables peligros o fastidios que puedan involucrar.
- Consideración a las convicciones, honra y privacidad de la persona: Se trató a las personas que participaron con la mayor consideración a sus creencias, privacidad, pudor y dignidad.
- Responsabilidad personal del indagador: el indagador tuvo el compromiso de garantizar la comodidad de las personas que participaron en las labores de indagación.

III. RESULTADOS

Como resultado de las diversas opiniones con relación a la debilidad estructural de la asistencia de atención a los ciudadanos, sea por calidad o su restringida aptitud para cubrir exigencias, el Estado Peruano ha implementado reformas de modernización o iniciativas de cambio. Mencionada política buscar brindar lineamientos generales que admita dirigir los diferentes sacrificios e iniciativas que se llevan a cabo en el Gobierno para optimizar el desenvolvimiento de los organismos públicos. Su marco conceptual fomenta una administración dirigida al resultado y en provecho de los ciudadanos, anteponiendo una perspectiva de cadena de valor que mejore las labores que conducen a la producción de un servicio o bien público.

Cualquier política necesita de tácticas concretas, proyectos de acción, sistemas e instrumentos que admitan consolidar las rutinas requeridas en la administración operativa para conseguir el cambio anhelado. En ese sentido, conforme a lo que aparecería en la Política, era la SGP (Secretaría de Gestión Pública), medio de la PCM, la responsable de desarrollar los medios requeridos para conseguir que la administración de conocimiento apoye a canalizar lo que se aprende en la operación de los temas públicos.

La línea hacia la modernización se inició y se consolidó con un estado democrático de gobierno, la modernización de las instituciones, se enfoca en el cambio cultura administrativa, la orientación a resultados, lo más importante son los niveles de calidad y rendimiento, además de que los ciudadanos sean tratados más, como unos clientes que como unos administrados, para que sea efectivo el objetivo modernizador se crea expectativas de cambio de actitudes, valores en los ciudadanos y trabajadores públicos. Las instituciones públicas estén al servicio del ciudadano con elevada calidad de atención eficacia y el inferior costo probable. En ese sentido el gobierno creó políticas, normas que produjo un buen impacto sobre las administraciones públicas.

Por lo que, las circunstancias del ambiente físico para la atención a los ciudadanos tienen que ser apropiadas en mobiliario, ventilación, infraestructura, iluminación y limpieza, del mismo modo que el mantenimiento de los establecimientos. Particularmente, la infraestructura elemental tiene que posibilitar el acceso y empleo a las féminas en periodo de gestación, infantes, adultos mayores y con discapacidades. Del mismo modo, se aconseja que, en lo posible, la infraestructura como los otros componentes del mobiliario posean un acondicionamiento o tomen en consideración los ejercicios culturales del pueblo.

Habiéndose realizado la recolección de la información por medio de la utilización de los dos instrumentos confeccionados con este fin (encuesta y cuestionario), se procedió a clasificarlos y ordenarlos; los datos cuantitativos fueron tabulados de forma estadística, en tanto que los cualitativos categorizados y codificados; según los objetivos e hipótesis planteadas; se utilizó una metodología mixta (cuali - cuanti).

3.1. Prueba de hipótesis general

La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019.

Tabla 3

Tabla de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019.

			Compromiso organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,727*
		Sig. (bilateral)		,002
		N	376	376
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,727	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	376	376

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 3, antes mostrada se puede observar que la contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo es de 0,727 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Guzmán (2011), señala que, la modernización de la administración de los organismos públicos municipales es un procedimiento de mejora constante, que necesita del concurso de diversos actores, los administrativos públicos, los políticos y los mismos beneficiarios de los servicios. Su funcionamiento causa impacto en toda la nación, pero en especial en los ámbitos menos beneficiados, debido a que, por su naturaleza, el apoyo que estos perciben del Gobierno es

proporcionalmente superior. De este modo, el accionar del Gobierno admite la evolución de los individuos, colaborando o restringiendo el despliegue de sus habilidades y competencias con la finalidad de conseguir sus propósitos como personas, lo que en sí lleva implícita la visión de la comunidad que se quiere crear.

Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo?* obteniéndose como respuestas que: E1: Si, a través de la modernización se logra la diferencia en la atención al beneficiario y desde el instante en que se utiliza, la calidad origina eficacia, por lo que, la modernización en las instituciones, está enfocada en el cambio cultura administrativa, la orientación a resultados, lo más importante son los niveles de calidad y rendimiento, además de que a las personas se les trate más, como un cliente que como un administrado, para que sea efectivo el objetivo modernizador se crea expectativas de cambio de actitudes, valores en los ciudadano y trabajadores públicos. E2: las novedosas modalidades de atención, las ciencias aplicadas de la comunicación e información contribuyen a la Gestión Pública a confrontarse a los innumerables desafíos que se le manifiestan. Vale la pena resaltar que un adecuado servicio de atención incrementa la credibilidad de los ciudadanos ante el Gobierno, le disminuye precios y mejora el prestigio y la imagen de sus diversos organismos públicos. E3: Si, porque las consecuciones actuales en lo relacionado a las atenciones públicas en línea se fundamentan en investigaciones llevadas a cabo en el pasado. Para que en el ámbito público resulte más dinámico en la configuración de la comunidad del conocimiento, es indispensable mejorar la indagación y la innovación.

3.2. Prueba de hipótesis específicas

H¹- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales a través del presupuesto por resultado contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de la calidad de los servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019.

Tabla 4

Tabla de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales a través del presupuesto por resultado y su contribución en la mejora de la calidad de los servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019.

			MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS	SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Rho de Spearman	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS	Coefficiente de correlación	1,000	,620*
		Sig. (bilateral)		,002
		N	384	384
	SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Coefficiente de correlación	,620	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	384	384

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 4, antes mostrada se puede observar que la contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales a través del presupuesto por resultado en la mejora de la calidad de los servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo es de 0,620 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales a través del presupuesto por resultado contribuye en la mejora de la calidad de los servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo?*; obteniéndose como respuestas que: E1: Si porque a través del presupuesto por resultados se logra mejorar la atención al ciudadano en el sector público. No hay que olvidar que las instituciones públicas están al servicio del ciudadano con elevada calidad de atención, eficacia y el inferior costo probable, es por ello por lo que el gobierno se ha encargado de crear políticas que produzcan un buen impacto sobre las administraciones públicas. E2: Los buenos ejercicios ya han comprobado actualmente que una gestión pública realizada con calidad es indudablemente, un modo bastante eficiente de prestar las atenciones públicas, debido a que disminuye los tiempos de espera y optimiza el vínculo costo/desenvolvimiento, incrementa la producción y optimiza la responsabilidad y la transparencia. E3: Si, porque la totalidad de ciudadanos requieren de sus atenciones, independientemente de su capacitación, habilidades, ingresos o

ubicación geográfica. Dichos procesos contribuyen a optimizar la eficacia, calidad y la oportunidad de los procesos y servicios de administración que los ciudadanos llevan a cabo ante la gestión pública.

H²- *La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contemplada en la Ley de N°27658 contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo, 2019.*

Tabla 5

Tabla de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contemplada en la Ley de N°27658 y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo, 2019.

		LEY DE MARCO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO LEY N°27658	LEY N° 27972: LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES
Rho de Spearman	LEY DE MARCO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO LEY N°27658	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,666* ,003 384
	LEY N° 27972: LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,666 ,003 384

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 5, antes mostrada se puede observar que la contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contemplada en la Ley de N°27658 en el mejoramiento de atención a los ciudadanos establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo, es de 0,666 con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contemplada en la Ley de N°27658 contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo?*; obteniéndose como respuestas que: E1: Si

porque dichas normativas están enfocadas en el mejoramiento de la atención a los ciudadanos. Todos los ciudadanos bien sea que actúen en nombre propio o en virtud de representación, tienen facultad a percibir asistencias de calidad a la hora de llevar a cabo alguna tramitación o necesitar alguna atención del Gobierno. E2: La administración pública debe contar con disposición a conseguir una perspectiva táctica buscando el logro de sus propósitos, la implantación eficiente de sus políticas y el progreso regional para la sociedad en su totalidad. Dicho procedimiento, tiene como propósito primordial la consecución de superiores niveles de eficacia del aparato público, de modo que se consiga una óptima atención a los ciudadanos, anteponiendo y mejorando la utilización de los bienes públicos y para esto, entre otro, busca poseer un Gobierno al servicio de los ciudadanos. E3: Si, porque, una adecuada atención pública no posee fronteras y será identificado en cualquier sitio que se lo ofrezca. En oposición, una deficiente atención pública jamás tendrás futuro y la recordarán como una mala experiencia. Es por ello por lo que, es necesario contar con enfoques gerenciales en las entidades públicas, brindado a los ciudadanos, con el refuerzo del proceso de atención por medio de la simplificación de administración, la puesta en marcha de los sistemas de control interno, el mejoramiento constante y el certificado de calidad de cada una de las atenciones o servicios que otorgan los organismos públicos a los ciudadanos.

H³- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales según la Teoría de la modernización contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano prevista por la Teoría del servicio público en la ciudad de Trujillo, 2019.

Tabla 6

Tabla de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales según la Teoría de la modernización y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano prevista por la Teoría del servicio público en la ciudad de Trujillo, 2019.

			TEORÍA DE LA MODERNIZACIÓN	TEORÍA DEL SERVICIO PÚBLICO
Rho de Spearman	TEORÍA DE LA MODERNIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,645*
		Sig. (bilateral)		,002
		N	384	384
	TEORÍA DEL SERVICIO PÚBLICO	Coefficiente de correlación	,645	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	384	384

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 6, antes mostrada se puede observar que la contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales según la Teoría de la modernización en el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos prevista por la Teoría de la atención pública en la ciudad de Trujillo es de 0,645 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales según la Teoría de la modernización contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano prevista por la Teoría del servicio público en la ciudad de Trujillo?*; obteniéndose como respuestas que: E1: Si porque, es uno de los retos más relevantes de la Gestión Pública. Las diminutas cosas, los minuciosos aspectos, determinarán el estilo con que se conllevarán las considerables cosas, dado esto es importante determinar las preponderancias y participaciones de los organismos a partir de los menesteres ciudadanos, siendo el personal de los organismos públicos el intermediario del cambio, que estimule mejoramientos constantes en los procedimientos de administración con la finalidad de responder mejor a esos menesteres. E2: Si debido a que, cada día la ciudadanía se va adaptando a que el ámbito particular les brinde unos de tiempo de respuesta cada vez más veloces y unas atenciones con superior calidad. Se necesita identificar lo bueno, fomentar ejercicios dirigidos a servir al pueblo. Por ese motivo, resulta

relevante que el procedimiento de puesta en marcha de mejoramientos incluya una fase de reconocimiento al personal que se compone en administrador de la puesta en marcha de los mejoramientos, siendo promotor y catalizador de los sacrificios personales que tienen que ser emulados y reconocidos. E3: Si, porque se logra complacer los menesteres del beneficiario colaborando para su provecho. Estos procesos orientan a través de sus estudios garantizar desde que en nombre propio o en virtud de representación, para llevar a cabo alguna tramitación o necesitar de alguna atención del Gobierno.

H⁴ *La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales por su finalidad contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo, 2019.*

Tabla 7

Tabla de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales por su finalidad y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo, 2019.

		FINALIDAD DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL		
				SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	FINALIDAD DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL	Coefficiente de correlación	1,000	,640*
		Sig. (bilateral)		,003
		N	384	384
	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,640	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	
		N	384	384

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 7, antes mostrada se puede observar que la contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales por su finalidad en el mejoramiento de asistencias de atención a los ciudadanos permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo es de 0,640 con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades*

públicas municipales por su finalidad contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo?;

consiguiéndose como respuestas que: E1: Sí, porque a través de la modernización de la administración de los organismos públicos se logra el desarrollo de un procedimiento de mejoramiento constante en la totalidad de labores y procedimientos realizados. Todo organismo del ámbito público, independientemente de la atención que otorgue y del nivel de gobernación en que se desenvuelve, se relaciona de modo directo con los ciudadanos. E2: Si, porque los procesos con muchas tramitaciones, lentas, con extensas colas y el tener que brindarla a la gestión unos datos que ya posee, son ejercicios cada vez más criticados en todas gestiones públicas del país. En la atención al ciudadano se tienen que dirigir las actividades para que la totalidad tengan igualdad de oportunidades, intentando cerrar las brechas que existen. E3: Si porque, optimizar la eficiencia individual de los trabajadores y mejorar su aptitud de coordinación, información y comunicación, optimizará la atención en todas las dimensiones, colaborará al desarrollo de una mejor imagen de la Unidad de Organización y nos conllevará a meditar acerca de las funciones, misiones y modos de actuar del personal que brinda atención a los beneficiarios.

H⁵- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo, 2019.

Tabla 8

Tabla de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo, 2019.

			TEORÍA FUNCIONAL O CONCEPCIÓN INSTRUMENTAL DEL SERVICIO PÚBLICO	PERSPECTIVA A FILOSOFÍA Y DE LAS CIENCIAS POLÍTICAS
Rho de Spearman	TEORÍA FUNCIONAL O CONCEPCIÓN INSTRUMENTAL DEL SERVICIO PÚBLICO	Coefficiente de correlación	1,000	,618*
		Sig. (bilateral)		,003
		N	384	384
	PERSPECTIVA FILOSOFÍA Y DE LAS CIENCIAS POLÍTICAS	Coefficiente de correlación	,618	1,000
Sig. (bilateral)		,003		
N		384	384	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos (2018)

Interpretación: en la tabla 8, antes mostrada se puede observar que la contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público en el mejoramiento de asistencias de atención a los ciudadanos según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo es de 0,618 con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta *¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo?*; obteniéndose como respuestas que: E1: Sí, debido a que incide en la intervención de la totalidad de integrantes de la institución y promoción de la labor en equipo hacia una administración de calidad totalitaria.

Es importante que los organismos públicos sepan oír y comprender los menesteres del ciudadano, y consensuar con estos las contestaciones que puedan brindar ante mencionados menesteres. E2: Si, porque brinda un concepto general que promueve el mejoramiento constante dentro de una Unidad de Organización e implica a la totalidad de miembros de mencionada Organización, enfocándose en la complacencia del beneficiario intrínseco y extrínseco. Es importante, otorgar a la totalidad de ciudadanos por igual, atenciones con la calidad y en la cantidad requerida para complacer sus menesteres, asegurando el desenvolvimiento e intervención de los ciudadanos en comunidad. E3: Si porque, se manifiesta mediante su impacto en el conjunto de la sociedad, mejorando la calidad de vida y la confianza en sus instituciones, y a través del incremento de la legitimidad de los directivos públicos en la implementación de sus políticas.

IV. DISCUSIÓN

Los sacrificios por optimizar la administración pública en la nación peruana son bastantes y de toda clase, pero no obligatoriamente contestan a una dirección táctica y se desarrollan de modo desarticulado y aislado. En consecuencia, no habrían modificado de manera sustantiva el desenvolvimiento general del Gobierno. Las estrategias de modernización tienen como propósito primordial el diseño de uno sistemas de administración acoplables y flexibles. Sin embargo, pese a que la flexibilidad puede beneficiar el logro de los propósitos públicos atendiendo a los principios de efectividad, eficacia, servicio a los ciudadanos y economía, no es menos correcto que la carente institucionalización de los sistemas de organización abre la puerta a una discrecionalidad que puede beneficiar dinámicas y actividades malignas poco codiciables.

Con esa finalidad, la Secretaria de Gestión Pública comenzó la formulación estipulada de la PNMGP (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública), procedimiento que implicó a una secuencia de actores y un grupo de sacrificios. Con esta táctica se busca el impacto en un plazo inferior y a nivel nacional, por medio de la puesta en marcha de actividades habilitantes y graduales que permiten la retroalimentación del Proyecto a nivel nacional, mejorando los procedimientos de administración para fijar el procedimiento a una superior escala.

Es relevante que los organismos determinen los procedimientos apropiados de información o dirección a los ciudadanos puesto que ellos aceleran la fase inicial y preliminar al comienzo de la atención en sí misma. Estos procedimientos de dirección se pueden llevar a cabo de modo presencial en las oficinas de atención u oficinas móviles de atención (atención en módulos de información, entrega de folletería), de modo virtual (datos en el ciberespacio o remitida por medio de email) como de modo telefónico. El poder disponer de varios canales, por medio de los que se brinda información o dirección, posibilita la prestación y el acceso al servicio.

Entre las organizaciones que brindan servicios a usuarios se hallan las gestiones públicas. Del mismo modo, gran parte de los métodos de administración de calidad acoplables a las compañías, en especial a las de servicios, son además aprovechables en la gestión pública, debido a que, se acoplan de manera perfecta al ámbito público. La cuestión que propone acción seguida es si la administración de la calidad total tiene verdaderamente sentido en el ámbito público. Apreciado todo lo previo, y desde una perspectiva más pragmática y específica, cabe señalar que los incentivos a la calidad componen un mecanismo de mucha

utilidad para valorar la Administración de la Calidad en las entidades estatales, a la vez que un instrumento de medida de su desenvolvimiento, fomentando la innovación, participación del personal y la calidad en la atención. El propósito de estos incentivos es hacer visibles de manera pública los factores de éxito que conllevan a la excelencia en los ejercicios administrativos.

Los procedimientos de modernización de la administración de los organismos estatales municipales están orientada a mejorar la gestión en la administración, los medios de supervisión y seguimiento de administración tienen que ser reforzados, implantando finalidades de gobernación conjunta y utilizando acciones correccionales en las ocasiones en que sea requerido. El estado se halla en el compromiso de atender las exigencias de los ciudadanos recaudando datos relacionados a sus menesteres, oyendo al pueblo por medio de los canales apropiados, del mismo modo que informándola sobre las alternativas probables de política, fomentando la controversia técnica y política entre los distintos actores implicados en el procedimiento de creación de la política.

Entre los datos cuantitativos y cualitativos encontrados, tenemos que en la tabla 3, la contribución de la modernización de la administración de los organismos públicos municipales en el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos en la ciudad de Trujillo es de 0,727 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Al respecto Guzmán (2011), señala que la modernización de la administración de los organismos públicos municipales es un procedimiento de mejora constante, que necesita del concurso de varios actores; los administrativos políticos, los políticos y los mismos beneficiarios de las atenciones. Su funcionamiento causa impacto en toda la nación, pero en especial en los ámbitos menos beneficiados, debido a que, por su índole, el apoyo que estos perciben del Gobierno es proporcionalmente superior. De este modo, el accionar del Gobierno admite de desarrollo de los individuos, colaborando o restringiendo el despliegue de sus competencias y aptitudes con la finalidad de lograr sus propósitos como personas, lo que en sí lleva implícita la visión de la comunidad que se anhela crear.

En cuanto al servicio de atención al ciudadano; precisa Devoto (2012) que una adecuada atención a los ciudadanos abarca atenciones de calidad e interiorizar que la totalidad de inacciones o acciones del organismo, durante el ciclo de la administración, impactan en la atención final que se brinda a los ciudadanos. Las personas que desempeñan funciones de

atención al público son un factor clave en la prestación del servicio debido a que, son los interlocutores directos entre la ciudadanía y el Estado.

Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo? obteniéndose como respuestas que: E1: Si, a través de la modernización se logra la diferencia en la atención al beneficiario y desde el instante en que se utiliza, la calidad origina eficacia, por lo que, la modernización en las instituciones, está enfocada en el cambio cultura administrativa, la orientación a resultados, lo más importante son los niveles de calidad y rendimiento, además de que a las personas se les trate más, como un cliente que como un administrado, para que sea efectivo el objetivo modernizador se crea expectativas de cambio de actitudes, valores en los ciudadano y trabajadores públicos. E2: las novedosas modalidades de atención, las ciencias aplicadas de la comunicación e información contribuyen a la Gestión Pública a confrontarse a los innumerables desafíos que se le manifiestan. Vale la pena resaltar que un adecuado servicio de atención incrementa la credibilidad de los ciudadanos ante el Gobierno, le disminuye precios y mejora el prestigio y la imagen de sus diversos organismos públicos. E3: Si, porque las consecuciones actuales en lo relacionado a las atenciones públicas en línea se fundamentan en investigaciones llevadas a cabo en el pasado. Con el fin de que en el ámbito público resulte más dinámico en la configuración de la comunidad del conocimiento, es indispensable mejorar la indagación y la innovación.

Dicho esto, Ramírez (2012) señala que la modernización de las organizaciones estatales se fundamente en el desarrollo de los principios del prototipo NGP (Nueva Gestión Pública), siendo esta una tendencia mundial que busca la adecuación del ámbito público a los procedimientos y a las estructuras de las instituciones usados en el ámbito particular, con la finalidad de obtener superior eficacia en su puesta en marcha. Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2011) es la equiparación del trato que se da en el aquí y ahora en lo que refiere a los niveles básicos de atención, ello significa que esa atención o trato que reciben cada individuo no es apreciada por todos del mismo modo o al mismo nivel, debido a que no es igual, ejemplo las féminas embarazadas, los ancianos, o individuos discapacitados reciben atenciones especiales o tendrían que recibirlas, no obstante, no en todas las naciones se acoge.

En la tabla 4, la contribución de la modernización de la administración de los organismos estatales municipales a través del presupuesto por resultado en el mejoramiento de calidad

de las asistencias de atención a los ciudadanos en la ciudad de Trujillo es de 0,620 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales a través del presupuesto por resultado contribuye en la mejora de la calidad de los servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo?; obteniéndose como respuestas que: E1: Si porque a través del presupuesto por resultados se logra mejorar la atención al ciudadano en el sector público. No hay que olvidar que las instituciones públicas están al servicio del ciudadano con alta calidad de atención, eficacia y el menor costo posible, es por ello por lo que el gobierno se ha encargado de crear políticas que produzcan un buen impacto sobre las administraciones públicas. E2: Los buenos ejercicios ya han comprobado actualmente que una gestión pública realizada con calidad es indudablemente, un modo bastante eficiente de prestar las atenciones públicas, debido a que disminuye los tiempos de espera y optimiza el vínculo costo/desenvolvimiento, incrementa la producción y optimiza la responsabilidad y la transparencia. E3: Si, porque la totalidad de ciudadanos requieren de sus atenciones, independientemente de su capacitación, habilidades, ingresos o ubicación geográfica. Dichos procesos contribuyen a optimizar la eficacia, calidad y la oportunidad de los procesos y servicios de administración que los ciudadanos llevan a cabo ante la gestión pública.

Es por ello por lo que, la articulación del planteamiento táctico con el presupuesto repercute en una adecuada administración de los bienes públicos, lo que trae como resultado el mejoramiento del abastecimiento de atenciones a los ciudadanos y, de ese modo, se colabora al progreso de la nación. La articulación de los propósitos y proyectos en las experiencias mundiales estudiadas ha sido fundamental para la implementación del presupuesto por resultados en mencionadas naciones. En cuanto a la calidad de atención en la asistencia, Castillo (2016), señala que hay una relación directa entre la calidad de atención y la complacencia del beneficiario, tomando en cuenta a la asistencia en general como bueno, el servicio o asistencia es calificado como aceptable, destacando particularidades como la predisposición, tiempo de espera y el trato, pero existen particularidades por reforzar, que darán valor agregado a la atención.

En la tabla 5, la contribución de la modernización de la administración de los organismos estatales municipales contemplada en la Ley de N°27658 en el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades

en la ciudad de Trujillo, es de 0,666 con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contemplada en la Ley de N°27658 contribuye en el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo?; obteniéndose como respuestas que: E1: Si porque dichas normativas están enfocadas en el mejoramiento de la atención a los ciudadanos. Todos los ciudadanos bien sea que actúen en nombre propio o en virtud de representación, tienen facultad a percibir asistencias de calidad a la hora de llevar a cabo alguna tramitación o necesitar alguna atención del Gobierno. E2: La administración pública debe contar con disposición a conseguir una perspectiva táctica buscando el logro de sus propósitos, la implantación eficiente de sus políticas y el progreso regional para la sociedad en su totalidad. Dicho procedimiento, tiene como propósito primordial la consecución de superiores niveles de eficacia del aparato público, de modo que se consiga una óptima atención a los ciudadanos, anteponiendo y mejorando la utilización de los bienes públicos y para esto, entre otros buscan poseer un Gobierno al servicio de los ciudadanos. E3: Si, porque, una adecuada atención pública no posee fronteras y será identificado en cualquier sitio que se lo ofrezca. En oposición, una deficiente atención pública jamás tendrás futuro y la recordarán como una mala experiencia. Es por ello por lo que, es necesario contar con enfoques gerenciales en las entidades públicas, brindado a los ciudadanos, con el refuerzo del proceso de atención por medio de la simplificación de administración, la puesta en marcha de los sistemas de control interno, el mejoramiento constante y el certificado de calidad de cada una de las atenciones o servicios que otorgan los organismos públicos a los ciudadanos.

Por lo que es relevante mencionar que la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658, tiene como propósito primordial la consecución de superiores niveles de eficacia del aparato público, de modo que se consiga una óptima atención a los ciudadanos, anteponiendo y mejorando el empleo de los bienes públicos. El propósito es lograr un Gobierno: al servicio de los ciudadanos, con canales eficientes de intervención de los ciudadanos, descentralizado y desconcentrado, transparencia en su administración, con servicios públicos autorizados y apropiadamente retribuidos y físicamente estabilizado. En el diseño de la estructura orgánica estatal predomina el principio de especialidad, teniéndose que incorporar las competencias y misiones afines.

Igualmente; entre la normativa relacionada al servicio de atención al ciudadano; está la legislación que elabora el proyecto de incentivos al mejoramiento de la administración y actualización municipal, la cual en Art. 1°.- señala el Proyecto de incentivos al mejoramiento de la administración y actualización municipal; el proyecto de incentivos al mejoramiento de la administración y actualización municipal, en adelante el Proyecto, el que tiene por propósitos: i) Optimizar los niveles de recolección y la administración de los tributos municipales, reforzando el equilibrio y eficacia en la apreciación de los mismos; (ii) Optimizar la realización de planes de inversión pública, tomando en cuenta los lineamientos de política de mejoramiento en la calidad del desembolso; (iii) Disminuir la desnutrición crónica en los niños en la nación; (iv) Simplificar tramitaciones ocasionando condiciones convenientes para el ambiente de transacciones y fomentando la competencia local; v) Optimizar el abastecimiento de servicios públicos locales prestados por las gobernaciones locales en el marco de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipios; vi) Precaver peligros de calamidades.

En la tabla 6, la contribución de la modernización de la administración de los organismos estatales municipales según la Teoría de la modernización en la mejora de servicios de atención al ciudadano prevista por la Teoría del servicio público en la ciudad de Trujillo es de 0,645 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales según la Teoría de la modernización contribuye el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos prevista por la Teoría de la atención pública en la ciudad de Trujillo?; obteniéndose como respuestas que: E1: Si porque, es uno de los retos más relevantes de la Gestión Pública. Las diminutas cosas, los minuciosos aspectos, determinarán el estilo con que se conllevarán las considerables cosas, dado esto es importante determinar las preponderancias y participaciones de los organismos a partir de los menesteres ciudadanos, siendo el personal de los organismos públicos el intermediario del cambio, que estimule mejoramientos constantes en los procedimientos de administración con la finalidad de responder mejor a esos menesteres. E2: Si debido a que, cada día la ciudadanía se va adaptando a que el ámbito particular les brinde unos de tiempo de respuesta cada vez más veloces y unas atenciones con superior calidad. Se necesita identificar lo bueno, fomentar ejercicios dirigidos a servir al pueblo. Por ese motivo, resulta relevante que el procedimiento de puesta en marcha de mejoramientos incluya una fase de reconocimiento al personal que se compone en administrador de la puesta en marcha de los

mejoramientos, siendo promotor y catalizador de los sacrificios personales que tienen que ser emulados y reconocidos. E3: Si, porque se logra complacer los menesteres del beneficiario colaborando para su provecho. Estos procesos orientan a través de sus estudios garantizar desde que en nombre propio o en virtud de representación, para llevar a cabo alguna tramitación o necesitar de alguna atención del Gobierno.

Según lo mencionado líneas atrás; está la teoría de la modernización; la cual se incorpora como un término técnico en la temporada de los cincuenta; caracteriza una perspectiva teórica que hace suya el inconveniente del funcionalismo sociológico. La doctrina de la actualización sustenta que el progreso político y comunitario de las poblaciones sucede en el cambio de lógica de una comunidad fundamentada en los afectos a una comunidad fundamentada en las consecuciones personales. Asimismo, la doctrina de la modernización propone como supuesto que el incremento financiero traerá consigo la evolución política. Por otra parte, según Giddens (1990), la modernización parte de la premisa de que el desarrollo es un procedimiento de evolución ineludible que aumenta la diferencia comunitaria la que crea sus instituciones financieras, comunitarias y políticas que siguen el modelo de desarrollo occidental.

Por su parte, la doctrina de la atención pública es una doctrina del Derecho y del Estado, que modifica el concepto en particularidades primordiales como la naturaleza del Gobierno, para que deje de ser un poderío de autoridad y se transforme en una colaboración nacional que garantice la realización de las atenciones públicas y castigue las normas del derecho. En otras palabras, que las gobernaciones sean representantes de un poderío comunitario que dirige, en nombre del que estos administran los servicios o atenciones públicas, y sean los humanos los receptores de sus compromisos, y los gobernantes sus asistentes, no sus jefes. De igual manera, modifica el concepto acerca de la propiedad que tiene que cumplir roles comunitarios en una comunidad unida, en vez de ser la facultad sagrada e inmaterial que postula el concepto individualista y propietario del capitalismo (Montaña, 2010).

En la tabla 7, la contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales por su finalidad el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo es de 0,640 con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales por su finalidad contribuye en la el mejoramiento de

servicios de atención a los ciudadanos permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo?; obteniéndose como respuestas que: E1: Sí, porque a través de la modernización de la administración de los organismos públicos se logra el desarrollo de un procedimiento de mejoramiento constante en la totalidad de labores y procedimientos realizados. Todo organismo del ámbito público, independientemente de la atención que otorgue y del nivel de gobernación en que se desenvuelve, se relaciona de modo directo con los ciudadanos. E2: Si, porque los procesos con muchas tramitaciones, lentas, con extensas colas y el tener que brindarla a la gestión unos datos que ya posee, son ejercicios cada vez más criticados en todas gestiones públicas del país. En la atención al ciudadano se tienen que dirigir las actividades para que la totalidad tengan igualdad de oportunidades, intentando cerrar las brechas que existen. E3: Si porque, optimizar la eficiencia individual de los trabajadores y mejorar su aptitud de coordinación, información y comunicación, optimizará la atención en todas las dimensiones, colaborará al desarrollo de una mejor imagen de la Unidad de Organización y nos conllevará a meditar acerca de las funciones, misiones y modos de actuar del personal que brinda atención a los beneficiarios.

Haciendo mención a lo dicho con anterioridad es importante resaltar que el propósito de la modernización de la administración municipal según; PCM (2013), mediante la SGP (Secretaría de Gestión Pública) en la política nacional de actualización de la administración pública al 2021, hace referencia que el procedimiento de modernización de la administración pública buscar optimizar las aptitudes de gobernación y de administración del Estado en su totalidad, del mismo modo que todos y cada uno de los organismos que lo componen en los tres poderes del Estado y en los tres niveles de Gobernación. De esa manera, el Estado buscará actuar como una totalidad congruente y articulado con la finalidad de servir mejor a los ciudadanos, otorgándoles un nivel de complacencia superior al que este conseguiría si cada organismo, gobernación local o regional lo atendiera de manera particular y de modo desarticulado.

Hablar de atención a los ciudadanos, de inmediato hace alusión hablar de excelencia de atención en el ciudadano a partir de las organizaciones gubernamentales o demás al respecto de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2011) es la equiparación del trato que se da en el aquí y ahora en lo que refiere a los niveles básicos de atención, eso significa que esa atención o trato que reciben cada individuo no es apreciada por todos del mismo modo o a un mismo nivel, debido a que no es igual, ejemplo las féminas embarazadas, los

ancianos, o individuos discapacitados reciben tratos especiales o tendrían que recibirlos, no obstante, no en todas las naciones se acoge.

En la tabla 8, la contribución de la modernización de la administración de los organismos estatales municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepto instrumental de la atención pública en el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo es de 0,618 con un $p\text{-valor}=0.003$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Respecto de los datos cualitativos, se formuló la pregunta ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepto instrumental de la atención pública contribuye el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo?; obteniéndose como respuestas que: E1: Sí, debido a que incide en la intervención de la totalidad de integrantes de la institución y promoción de la labor en equipo hacia una administración de calidad totalitaria. Es importante que los organismos públicos sepan oír y comprender los menesteres del ciudadano, y consensuar con estos las contestaciones que puedan brindar ante mencionados menesteres. E2: Si, porque brinda un concepto general que promueve el mejoramiento constante dentro de una Unidad de Organización e implica a la totalidad de miembros de mencionada Organización, enfocándose en la complacencia del beneficiario intrínseco y extrínseco. Es importante, otorgar a la totalidad de ciudadanos por igual, atenciones con la calidad y en la cantidad requerida para complacer sus menesteres, asegurando el desenvolvimiento e intervención de los ciudadanos en comunidad. E3: Si porque, se manifiesta mediante su impacto en el conjunto de la sociedad, mejorando la calidad de vida y la confianza en sus instituciones, y a través del incremento de la legitimidad de los directivos públicos en la implementación de sus políticas.

La doctrina funcional o concepto instrumental de la atención pública parte de la suposición de que la proclamación o definición de una atención pública como tal depende del Gobierno y se produce por la decisión de este de generar una intervención profunda en la labor que se adjetiva como tal. No hay, en consecuencia, atenciones públicas, como lo indica la doctrina objetiva, ni se considera que solamente el Gobierno puede brindar atenciones públicas, como lo especifica la doctrina subjetiva (Vázquez, 2007). Igualmente, con relación a los servicios de atención al ciudadano; Desde la filosofía del derecho natural contemporánea la intervención de los ciudadanos hace alusión a las actividades que los

individuos llevan a cabo para batallar por el logro de sus facultades. Quienes intervienen son los ciudadanos o ciudadanas. Los ciudadanos o ciudadanas son distintos del ser humano debido a que da primacía a las preferencias colectivas sobre el bien general. Este significado condiciona la intervención a las preferencias y finalidades colectivas puesto que los ciudadanos o ciudadanas que intervienen están incitados a tomar en consideración el bien público y recibe a cambio la seguridad pública para sus facultades (Rials & Raynud, 2001).

A través del estudio se determinó la contribución de la modernización de la administración pública en la gestión de los organismos estatales municipales para mejorar las asistencias de atención a los ciudadanos, debido a que, es una enorme oportunidad para la gobernaciones municipales y regionales para que puedan perfeccionar y mejorar sus organizaciones, no obstante, existen escasas iniciativas en relación con esto, debido a que el reto es de enorme importancia y complejo, necesita de equipos multidisciplinarios, determinar la perspectiva a usar, claridad y voluntad de sus dirigentes, ayuda de la ente rector, entre otros requerimientos, que hasta el momento no se encuentran suficientemente maduro para su puesta en marcha.

El procedimiento de modernización del Gobierno ha sido una práctica mejoramiento constante que ha buscado contestar los progresivos y cada vez más sofisticados menesteres de las entidades públicas. La adecuada atención a la demanda por estas tenciones públicas, se necesita un aparato de administración con la suficiente flexibilidad para responder a las modificaciones y a las preponderancias de los usuarios. En toda labor humana, se vuelve indispensable saber cómo se dan los procedimientos y labores con la finalidad de lograr en cierto propósito, puesto que estos tiempos la acción pública es cada vez más rigurosa recurriendo a tácticas cada vez más complejos, optimizando y capacitando en todo instante a los individuos para que cumplan con la actividad que se les encomienda.

Las organizaciones estales tienen que planear y realizar de modo articulado, tanto a nivel de los ámbitos de los sistemas de administración como entre los niveles de gobernación, promoviendo la organización e información constante, asociando sus capacidades y medios, para contestar a las exigencias de los ciudadanos con eficacia y adecuada, es por ello que se requiere el desarrollo de una administración eficiente, eficaz, oportuna y ágil, para lo que tienen que responder de manera oportuna a la multiplicidad y coyunturas propias del entorno en el cual participan y cumplir los procedimientos de los sistemas de administración de modo que se garantice la prestación eficiente y eficaz.

V. CONCLUSIONES

- La contribución de la modernización de la gestión de las organizaciones estatales municipales en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo es de 0,727 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. A través de la modernización se logra la diferencia en la atención al beneficiario y desde el instante en que se utiliza la calidad origina eficacia, por lo que, la modernización en las instituciones, está enfocada en el cambio de la cultura administrativa, la orientación a resultados, lo más importante son los niveles de calidad y rendimiento, además de que a las personas se les trate más, como un cliente que como un administrado, para que sea efectivo el objetivo modernizador se crea expectativas de cambio de actitudes, valores en los ciudadano y trabajadores públicos.
- La contribución de la modernización de la gestión de las organizaciones estatales municipales a través del presupuesto por resultado en el mejoramiento de la calidad de las asistencias de atención a los ciudadanos en la ciudad de Trujillo es de 0,620 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Los buenos ejercicios ya han comprobado actualmente que una gestión pública realizada con calidad es indudablemente, un modo muy eficiente de prestar las atenciones públicas, debido a que disminuye los tiempos de espera y optimiza el vínculo costo/rendimiento, incrementa la producción y mejora la responsabilidad y la transparencia.
- La contribución de la modernización de la gestión de las organizaciones estatales municipales contemplada en la Ley de N°27658 en el mejoramiento de asistencias de atención a los ciudadanos establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo, es de 0,666 con un $p\text{-valor}=0.003$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. Por tanto, se comprueba la hipótesis de investigación. La administración pública debe contar con disposición a conseguir una perspectiva táctica buscan el logro de sus propósitos, la implantación eficiente de sus políticas y el progreso regional para toda la sociedad en su totalidad. Mencionando procedimiento, tiene como propósito primordial la consecución de superiores niveles de eficacia del aparato público, de modo que se consiga una óptima

atención a los ciudadanos, anteponiendo y mejorando la utilización de los medios públicos y para esto, entre otros buscan poseer un Gobierno al servicio de los ciudadanos.

- La contribución de la modernización de la gestión de las organizaciones estatales municipales según la Teoría de la modernización el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos prevista por la Teoría del servicio público en la ciudad de Trujillo es de 0,645 con un $p\text{-valor}=0.002$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Cada día la ciudadanía se va adaptando a que el ámbito particular les brinde unos de tiempo de respuesta cada vez más veloces y unas atenciones con superior calidad. Se necesita identificar lo bueno, fomentar ejercicios dirigidos a servir al pueblo. Por ese motivo, resulta relevante que el procedimiento de puesta en marcha de mejoramientos incluya una fase de reconocimiento al personal que se compone en administrador de la puesta en marcha de los mejoramientos, siendo promotor y catalizador de los sacrificios personales que tienen que ser emulados y reconocidos.
- La contribución de la modernización de la gestión de las organizaciones estatales municipales por su finalidad en la mejora de servicios de atención al ciudadano permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo es de 0,640 con un $p\text{-valor}=0.003$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Es por ello por lo que, optimizar la eficiencia persona de los trabajadores y mejorar su aptitud de comunicación, coordinación e información, optimizará servicio en la totalidad de aspectos, colaborará al desarrollo de una mejor imagen de la institución llevando a meditar acerca de los roles, misiones y modos de actuar del personal que brinda atención a los beneficiarios.
- La contribución de la modernización de la gestión de las organizaciones estatales municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público en el mejoramiento de servicios de atención a los ciudadanos según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo es de 0,618 con un $p\text{-valor}=0.003$ ($p\text{-valor}<0.05$); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. En consecuencia, se verifica el supuesto de estudio. Es por ello por lo que la modernización incide en la intervención de la totalidad de integrantes de la institución y promoción de la labor en equipo hacia una administración de calidad totalitaria. Es

importante que los organismos estatales sepan oír y comprender los menesteres de la ciudadanía, y consensuar con estos las respuestas, que, por medio de las políticas públicas, puedan brindar ante mencionados menesteres.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades municipales realizar un esfuerzo de financiamiento para la modernización de espacios y equipos que contribuyan a una eficiencia de los servicios municipales, capacitando adecuadamente a los servidores para lograr el mejoramiento de la atención al beneficiario en la ciudad de Trujillo.
- Se recomienda a los funcionarios de las entidades públicas municipales realizar una gestión accesible, abierta, innovadora y cercana a los ciudadanos, por medio de la simplificación administrativa y el acceso electrónico a las atenciones públicas, sobre la base de la administración por procedimientos y del conocimiento, del desarrollo de redes y equipos de trabajo, del mismo modo que de la interoperabilidad entre gestiones públicas y con otros organismos.
- Se recomienda a los funcionarios de las entidades públicas municipales implementar y reforzar el Módulo de Gestión de Atención del servicio al usuario o ciudadano, mejorando los espacios físicos para de esta forma lograr una eficiente atención y orientación del usuario, formalizando el uso de la atención en línea y las redes sociales para la consulta o seguimiento de los trámites entidades públicas municipales de la Ciudad de Trujillo.
- Se sugiere a los funcionarios de entidades públicas municipales capitalizar los aspectos favorables de la gestión de la atención al usuario promoviendo la motivación permanente entre los servidores públicos considerando siempre la modernización de los servicios en los planes de mejora realizando el reajuste pertinente mediante evaluaciones sistemáticas de la calidad en la plataforma de la atención al usuario.
- Se recomienda a los funcionarios de las entidades públicas municipales impulsar el empleo de las ciencias aplicadas de comunicación e información puesto que permite que la gobernación se torne más eficiente y efectivo, brinda más calidad y sencillo acceso de parte de ciudadanos a través de diversos canales de atención.
- A los servidores públicos al asumir el cargo manifestar su vocación y compromiso para atender los temas que son de interés y perjudican a la comunidad, consiguiendo simultáneamente un compromiso por sus acciones que se evidencia en la complacencia de los menesteres colectivos. La atención pública involucra deberes que derivan de los roles inherentes al cargo que desempeña.

REFERENCIAS

- Auad (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público, una mirada desde la innovación participativa*. Universidad del Desarrollo. Santiago de Chile – Chile.
- Briceño & Rodríguez (2018). *Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba*. Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú.
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Castillo (2016). *Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de Osinergmin la libertad 2015*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.
- Chinchihualpa (2018). *Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí 2018*. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Flores (2018). *Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017*. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Fernández (2015). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la municipalidad de Berisso*. Universidad Nacional de la Plata. La Plata – Argentina.
- Habermas (1994). *Struggles for Recognition in the Democratic Constitutional State*, in Multiculturalism.

- Hoyos, G. (2003). *Ética y educación para una ciudadanía democrática. En Varios Autores, Camino hacia nuevas ciudadanías*. Bogotá, D.C.: Instituto Pensar Universidad Javeriana y Departamento Administrativo de Bienestar Social.
- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2014). *Manual de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas para la Administración General Del Estado*. Secretaría de Estados de Administraciones Públicas.
- Moreno (2011). *La teoría del servicio público y su aplicación real en materia de acueducto durante la década de los treinta*. Universidad de Medellín. Medellín – Colombia.
- Muñoz, G. & Martínez, J. (2006). *Documento de reflexión y trabajo sobre participación ciudadana: explorando la posibilidad de una democracia de alta intensidad*. Manizales: Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud. Universidad de Manizales-Cinde.
- Ley N° 27658 (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. 30 de enero.
- Ley N° 27972 (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. 27 de mayo
- Ley N° 29332 (2009). *Ley que crea el Plan de Incentivos a la mejora de la Gestión Municipal*. 21 de marzo.
- Ley N°27444 (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General*.
- Palacios (2017). *El presupuesto por resultados en el proceso de modernización pública 2007-2017, estudio del programa presupuestal N° 0133 fortalecimiento de la política exterior y de la acción diplomática en el Ministerio de relaciones Exteriores del Perú*. Academia diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar. Lima Perú.

- Pajuelo (2015). *La implementación del plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización Municipal entre el 2010 y el 2013, en el caso de la Municipalidad de San Martín de Porres*. Pontificia universidad católica del Perú. Lima – Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Memoria del Seminario Internacional*. Hacia un Estado al servicio del ciudadano.
- Portes (1997). *Neoliberalism and the sociology of development*. Population and Development Review.
- Raynud, P. & Rials, S. (2001). *Diccionario Akal de Filosofía política*. Madrid: Akal.
- Ros (2015). *Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales, satisfacción con la gestión de calidad en Castilla - La Mancha*.
Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid - España.
- Rojas (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja - Lima 2017*. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Sandoval, H. (2015). *Será posible modernizar la gestión pública*. Asesora en el Fondo MIVIVIENDA S.A. y en el Ministerio de Economía y Finanzas. Lima – Perú.
- Suarez (2019). *Análisis de la atención ciudadana en la municipalidad provincial de Huaytará, Huancavelica 2019*. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Torrado (2014). *El marco jurídico de la modernización en la gestión pública: el caso de España*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid - España.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de sistematización de variables

Título de la Tesis: Modernización de la Gestión de las Entidades Públicas Municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en ciudad de Trujillo, 2019.

Objetivo General

Determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye a la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019. **Objetivos específicos**

- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales a través del presupuesto por resultado contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de la calidad de los servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019.
- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contemplada en la Ley de N°27658 contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo, 2019.
- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales según la Teoría de la modernización contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano prevista por la Teoría del servicio público en la ciudad de Trujillo, 2019.
- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales por su finalidad contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo, 2019.
- La modernización de la gestión de las entidades públicas municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo, 2019.

FUENTES CATEGÓRICAS	POBLADORES	USUARIOS	TRABAJADORES	REVISIÓN LITERARIA
PREGUNTAS	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	GUÍA DE ENTREVISTA	ANÁLISIS DE DATOS
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO REFERENCIAL				

<p>DIMENSIÓN N°1</p> <p>El presupuesto por resultado en el proceso de modernización pública</p>	X	X	X	<p>Esta investigación tuvo como propósito aportar elementos que sustenten el rediseño del programa presupuestal N° 0133 fortalecimiento de la política exterior y de la acción diplomática lo que contribuirá al fortalecimiento del rol del sector de Relaciones Exteriores y redundará en una mayor provisión de servicios a la ciudadanía peruana. El PP0133 establece, a través de un cuadro, la cuantificación de la población peruana en su conjunto, es decir, 31.488.625 con cifras al 2016 cumpliendo con el requerimiento señalado en la Directiva. Por lo que el autor en la presente investigación ha podido constatar que el actual programa presupuestal N° 0133 fortalecimiento de la política exterior y acción diplomática no ha logrado identificar un problema específico real y concreto ni ha conseguido expresar su magnitud ni cuantificarlo.</p>
<p>DIMENSIÓN N°2</p> <p>La calidad de atención en el servicio</p>	X	X	X	<p>Esta investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación de la calidad de atención en el servicio con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinergmin La Libertad 2015. Por lo que el autor concluye luego de esta investigación que existe una relación directa entre la calidad de atención de atención y la satisfacción del usuario, considerando al servicio en general como bueno, el servicio es calificado como aceptable, resaltando aspectos como el trato, predisposición y tiempo de espera, pero hay aspectos por fortalecer, que darán valor agregado al servicio. Asimismo, que la calidad de atención influye de manera positiva en la satisfacción de los usuarios de oficina de Osinergmin-Trujillo.</p>
<p>CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO TEÓRICO</p>				

<p>DIMENSIÓN 3:</p> <p>La Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658</p>	X	X	X	<p>La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658, la cual tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparencia en su gestión, con servicios públicos calificados y adecuadamente remunerados y</p>
				<p>físicamente equilibrado En el diseño de la estructura orgánica pública prevalece el principio de especialidad, debiéndose integrar las funciones y competencias afines. Toda dependencia, entidad u organismo de la Administración Pública debe tener claramente asignadas sus competencias de modo tal que pueda determinarse la calidad de su desempeño y el grado de cumplimiento de sus funciones, en base a una pluralidad de criterios de medición.</p>
<p>DIMENSIÓN 4:</p> <p>Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.</p>	X	X	X	<p>Ley que crea el plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal Artículo 1°.- Plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal; el Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal, en adelante el Plan, el cual tiene por objetivos: i) Mejorar los niveles de recaudación y la gestión de los tributos municipales, fortaleciendo la estabilidad y eficiencia en la percepción de los mismos; ii) Mejorar la ejecución de proyectos de inversión pública, considerando los lineamientos de política de mejora en la calidad del gasto; iii) Reducir la desnutrición crónica infantil en el país; iv) Simplificar trámites generando condiciones favorables para el clima de negocios y promoviendo la competitividad local; v) Mejorar la provisión de servicios públicos locales prestados por los gobiernos locales en el marco de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; vi) Prevenir riesgos de desastres.</p>

CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO NORMATIVO				
DIMENSIÓN 5: La teoría de la modernización	X	X	X	La teoría de la modernización sostiene que el desarrollo social y político de los pueblos ocurre en el cambio de racionalidad de una sociedad basada en los afectos a una sociedad basada en los logros individuales. Asimismo, la teoría de la modernización plantea como hipótesis que el desarrollo económico traerá consigo el desarrollo político. Por otra parte, según Giddens (1990), la modernización parte de la premisa de que el desarrollo es un proceso evolutivo inevitable que incrementa la diferenciación social la cual crea sus instituciones económicas, políticas y sociales que siguen el patrón de desarrollo
				occidental. La modernización era vista como un proceso de diferenciación estructural e integración funcional donde tenían lugar las categorías de clasificación del mundo, esta diferenciación social y una creciente disociación de la vida social son producto de los procesos de modernización, los cuales traen inestabilidad.
DIMENSIÓN 6: La teoría del servicio público	X	X	X	No existen, en consecuencia, servicios públicos, como lo señala la teoría objetiva, ni se considera que solo el Estado puede prestar servicios públicos, como lo precisa la teoría subjetiva (Vázquez, 2007). Ahora bien, la denominada teoría funcional o concepción instrumental del servicio público parte del supuesto de que la determinación o declaración de un servicio público como tal depende del Estado y se genera por la decisión del mismo de generar una intervención intensa en la actividad que se califica como tal. No existen, en consecuencia, servicios públicos, como lo señala la teoría objetiva, ni se considera que solo el Estado puede prestar servicios públicos, como lo precisa la teoría subjetiva (Vázquez, 2007).
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO CONCEPTUAL				

<p>DIMENSIÓN 7: La finalidad de la modernización de la gestión municipal</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>La finalidad de la modernización de la gestión municipal según; Presidencia del Consejo de Ministros (2013), a través de la Secretaría de Gestión Pública en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, refiere que el proceso de modernización de la gestión pública busca mejorar las capacidades de gobierno y de gestión del Estado en su conjunto, así como de todas y cada una de las entidades que lo conforman en los tres poderes del Estado y en los tres niveles de Gobierno. De ese modo, el Estado buscará actuar como un todo coherente y articulado con el propósito de servir mejor al ciudadano, brindándole un nivel de satisfacción mayor al que este obtendría si cada entidad, gobierno regional o local lo atendiera de manera individual y de forma desarticulada. De las líneas precedentes, afirma que lo que se pretende con esta política pública, es adjetivar al Estado Peruano como moderno, orientado a satisfacer las necesidades del ciudadano, abierto,</p>
				<p>eficiente, transparente, con herramientas de gestión que le permita controlar el gasto público, etcétera.</p>

<p>DIMENSIÓN 8: La simplificación administrativa</p>	X	X	X	<p>La simplificación administrativa se basa primordialmente en lo expuesto en el D.L. N° 1272 – Decreto Legislativo que modifica la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo (2017), el cual dispone modificar el marco normativo del procedimiento administrativo general a fin de simplificar, optimizar y eliminar procedimientos absurdos y que trabajan el correcto proceso, priorizando y fortaleciendo las acciones de fiscalización y sanción, incluyendo el mejoramiento de la capacidad operativa que permita la ejecución de las funciones. Asimismo, dictamina la emisión de normas que encaminen o faciliten el desarrollo de actividades de carácter económico, comercial y de prestación de servicios sociales en los tres niveles de gobierno, ello incluye primordialmente la simplificación administrativa de los procedimientos relacionados al patrimonio cultural. Por lo cual debe dictarse normas generales y específicas para la estandarización de los procedimientos administrativos habituales en la administración pública con el propósito de minimizar los requisitos y plazos; así como adoptar medidas que contribuyan a la eliminación de barreras burocráticas, y autorizar mecanismos para la optimización de servicios en las entidades gubernamentales, favoreciendo el fortalecimiento institucional y la calidad de servicio brindada al ciudadano.</p>
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO EPISTEMOLÓGICO				
<p>DIMENSIÓN 9: La teoría funcional o concepción instrumental del servicio público</p>	X	X	X	<p>Dimock (2000) ha sostenido que más que un arte o ciencia la administración pública es una filosofía. Es un patrón bien pensado y viable de supervivencia y de influencia para los individuos e instituciones. La Administración Pública más que arte o ciencia, es una filosofía que tiene como principio esencial servir al hombre. La administración es, más que respuestas eruditas y técnicas bien escogidas, un conjunto de</p>

				ardides. No es ni siquiera una ciencia y jamás debiera convertirse en un método rígido e invariable. Es más que un arte, es una filosofía.
DIMENSIÓN 10: La calidad desde antigüedad	X	X	X	Con relación a la calidad de atención a la ciudadanía, Pedraza (2014), señala que; Aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, reduce sus costos y mejorar la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas. Supone que el personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención a la ciudadanía articule sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía. Supone que el personal de la entidad pública rompa con el paradigma de si cumplo la ley hago bien mi trabajo y desarrolle toda su capacidad y habilidades convencido de que hago bien mi trabajo si el(la) ciudadano(a) se siente bien atendido(a).

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye a la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** **3**
- ✓ **Casi siempre** **2**
- ✓ **A veces** **1**
- ✓ **Nunca** **0**

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
EL PRESUPUESTO POR RESULTADO EN EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN PÚBLICA					
1	¿Considera que en la municipalidad se realiza de forma correcta la gestión profesional activa y discrecional?				
2	¿Considera que la modernización de la gestión contribuye al desarrollo de sistemas de gestión del conocimiento?				
3	¿Considera que a través del monitoreo y evaluación de información se logra mejorar la modernización en la municipalidad?				
4	¿Considera que a través de la modernización de la gestión se logra el apoyo a iniciativas de intercambio?				
5	¿Considera que a través de la modernización se logra la promoción y apoyo a mecanismos de promoción y consulta?				
L EY DE MARCO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO LEY N°27658					
6	¿Considera que a través del Gobierno central se contribuye a la modernización de los procesos de la municipalidad?				

7	¿Considera que la gestión gubernamental contribuye a la modernización de la gestión del Estado?				
8	¿Considera que los problemas de información en la gestión pública han sido identificados en los talleres de discusión y comunicación				

	con expertos?				
9	¿Considera usted que los actores políticos ayudan al fortalecimiento de la Gestión Gubernamental en la municipalidad?				
10	¿Considera usted que los actores sociales ayudan al fortalecimiento de la Gestión Gubernamental en la municipalidad?				

TEORÍA DE LA MODERNIZACIÓN

11	¿Considera usted que una gestión gubernamental bien fortalecida facilita el autocontrol civilizado de los servidores de la municipalidad?				
12	¿Considera usted que se encuentra fortalecida la gestión gubernamental en la municipalidad?				
13	¿Considera usted que las políticas de fortalecimiento de la Gestión Gubernamental facilitan la promoción de una “moral autónoma de los servidores adscritos a la municipalidad?				
14	¿Considera usted que los actores institucionales participan en el fortalecimiento de la Gestión Gubernamental de la municipalidad?				
15	¿Considera usted que los servidores que apoyan y fortalecen la Gestión Gubernamental de la municipalidad provincial de Trujillo?				

FINALIDAD DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

16	¿Considera usted que para el fortalecimiento de la Gestión Gubernamental de la municipalidad provincial de Trujillo?				
17	¿Considera que los empleados de la institución cuentan con el conocimiento para responder a los ciudadanos?				
18	¿Según su criterio, a través de la modernización se logra la capacidad de gestión en la municipalidad?				
19	¿Considera que la satisfacción del cliente es imprescindible en los procesos de modernización de la gestión de las entidades públicas?				
20	¿Considera que la transparencia contribuye a la mejora de los servicios de atención al ciudadano?				

TEORÍA FUNCIONAL O CONCEPCIÓN INSTRUMENTAL DEL SERVICIO PÚBLICO

21	¿Considera que las capacidades estatales favorecen la modernización de la gestión de las entidades públicas?				
22	¿Considera que las capacidades de gestión en las instituciones públicas favorecen la calidad de servicio de la población?				
23	¿Considera que a través de la modernización de la gestión de las entidades públicas se logra un mejor servicio en las instituciones públicas?				
24	¿Considera que a través de la modernización se logra un incremento en la clase de vida social de la población?				
25	¿Considera que a través de la modernización de la gestión se logra obtener mejoras en los factores de desarrollo?				

¡¡Gracias!!

ANEXO 3

CUESTIONARIO SOBRE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye a la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** **3**
- ✓ **Casi siempre** **2**
- ✓ **A veces** **1**
- ✓ **Nunca** **0**

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO					
1	¿Considera que la administración pública moderna contribuye a la mejora de la calidad de atención de los ciudadanos?				
2	¿Considera que a través de informaciones claras y precisas se logra calidad de atención en el servicio?				
3	¿Considera que la eficiencia de los servicios prestados influye en la calidad de atención en el servicio?				
4	¿Considera que la implementación de arquitectura inclusiva contribuye a la calidad de atención en el servicio?				
5	¿Considera que en la actualidad se cumple de forma eficiente el cumplimiento de funciones en las instituciones del Estado?				
LEY N° 27972: LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES					
6	¿Considera que en la actualidad se percibe de forma eficiente la autonomía política?				
7	¿Considera que a través de la Ley 27972 se logra mejorar los servicios de atención al ciudadano?				

8	¿Considera que la promoción del desarrollo económico incide en la mejora de atención al ciudadano?				
---	--	--	--	--	--

9	¿Considera que a través de dicha normativa se controlan las competencias para la mejora de servicios de atención al ciudadano?				
10	¿Considera que las funciones de la mencionada normativa contribuyen a mejorar los servicios de atención al cliente?				

TEORÍA DEL SERVICIO PÚBLICO

11	¿En la municipalidad se esfuerzan por cumplir sus compromisos eficientemente?				
12	¿Sabe que sus aportes son para el desarrollo local (obras: ¿Parques, pistas, seguridad ciudadana, limpieza pública, Programa Vaso de leche, comedores, ¿etc.)?				
13	¿El personal de atención tiene trato cordial y amable?				
14	¿El personal se mostró interesado en su tema// mostró interés en colaborar con usted?				
15	¿Recibió información adecuada y clara sobre las facilidades de pago y probables fraccionamientos que podrían tener?				

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

16	¿Le transmitieron confianza al asesorarlo sobre los estados de sus trámites u otros servicios requeridos?				
17	¿Para el pago de sus impuestos y tasas cuenta con diversos canales y estos son eficientes y seguros?				
18	¿Cuándo solicita algún documento recibe una respuesta adecuada y rápida por cualquier medio?				
19	¿El pago puntual de sus tributos evita las cobranzas coactivas las misma que son inmediatas?				
20	¿Todos los tramites que usted realiza son fáciles de realizar y siempre cuenta con un trabajador para que lo asesore?				

PERSPECTIVA FILOSOFÍA Y DE LAS CIENCIAS POLÍTICAS

21	¿Considera usted que un modelo de gestión es una herramienta adecuada para solucionar los problemas en el mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios?				
22	¿Considera que el personal de plataforma toma en cuenta el tiempo de atención porque se enfoca en el usuario?				
23	¿Cree usted que la inclusión de procesos relacionados con la atención a los usuarios internos y externos, son importantes dentro del campo administrativo público?				
24	¿Considera que los reglamentos internos de las instituciones ayudan a mejorar la eficiencia de los procesos en la atención al usuario?				
25	¿Existen controles previos a la entrega de un servicio otorgado a los usuarios?				

¡¡Gracias!!

ANEXO 4

GUÍA DE ENTREVISTA N°1

1. ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo?

2. ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales a través del presupuesto por resultado contribuye en la mejora de la calidad de los servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo?

3. ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contemplada en la Ley de N°27658 contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano establecida en la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades en la ciudad de Trujillo?

4. ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales según la Teoría de la modernización contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano prevista por la Teoría del servicio público en la ciudad de Trujillo?

5. ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales por su finalidad contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano permitiendo la simplificación administrativa en la ciudad de Trujillo?

6. ¿Considera que la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales de acuerdo con la Teoría funcional o concepción instrumental del servicio público contribuye en la mejora de servicios de atención al ciudadano según la perspectiva filosofía y de las ciencias políticas en la ciudad de Trujillo?

ANEXO 5

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la Modernización de la gestión de las entidades públicas

N°	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
EL PRESUPUESTO POR RESULTADO EN EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN PÚBLICA			
1	¿Considera que en la municipalidad se realiza de forma correcta la gestión profesional activa y discrecional?	,633	,810
2	¿Considera que la modernización de la gestión contribuye al desarrollo de sistemas de gestión del conocimiento?	,633	,810
3	¿Considera que a través del monitoreo y evaluación de información se logra mejorar la modernización en la municipalidad?	,864	,734
4	¿Considera que a través de la modernización de la gestión se logra el apoyo a iniciativas de intercambio?	,597	,817
5	¿Considera que a través de la modernización se logra la promoción y apoyo a mecanismos de promoción y consulta?	,527	,836
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,838$ La fiabilidad se considera como BUENO			
L EY DE MARCO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO LEY N°27658			
6	¿Considera que a través del Gobierno central se contribuye a la modernización de los procesos de la municipalidad?	,551	,888
7	¿Considera que la gestión gubernamental contribuye a la modernización de la gestión del Estado?	,798	,829
8	¿Considera que los problemas de información en la gestión pública han sido identificados en los talleres de discusión y comunicación con expertos?	,779	,834
9	¿Considera usted que los actores políticos ayudan al fortalecimiento de la Gestión Gubernamental en la municipalidad?	,753	,847
10	¿Considera usted que los actores sociales ayudan al fortalecimiento de la Gestión Gubernamental en la municipalidad?	,702	,853
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,877$ La fiabilidad se considera como BUENO			
TEORÍA DE LA MODERNIZACIÓN			
11	¿Considera usted que una gestión gubernamental bien fortalecida facilita el autocontrol civilizado de los servidores de la municipalidad?	,337	,863
12	¿Considera usted que se encuentra fortalecida la gestión gubernamental en la municipalidad?	,643	,756
13	¿Considera usted que las políticas de fortalecimiento de la Gestión Gubernamental facilitan la promoción de una “moral autónoma de los servidores adscritos a la municipalidad?”	,813	,703

14	¿Considera usted que los actores institucionales participan en el fortalecimiento de la Gestión Gubernamental de la municipalidad?	,690	,736
15	¿Considera usted que los servidores que apoyan y fortalecen la Gestión Gubernamental de la municipalidad	,585	,772

	provincial de Trujillo?		
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,806$ La fiabilidad se considera como BUENO			
FIABILIDAD DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL			
16	¿Considera usted que para el fortalecimiento de la Gestión Gubernamental de la municipalidad provincial de Trujillo?	,597	,893
17	¿Considera que los empleados de la institución cuentan con el conocimiento para responder a los ciudadanos?	,830	,838
18	¿Según su criterio, a través de la modernización se logra la capacidad de gestión en la municipalidad?	,760	,854
19	¿Considera que la satisfacción del cliente es imprescindible en los procesos de modernización de la gestión de las entidades públicas?	,685	,870
20	¿Considera que la transparencia contribuye a la mejora de los servicios de atención al ciudadano?	,788	,849
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,886$ La fiabilidad se considera como BUENO			
TEORÍA FUNCIONAL O CONCEPCIÓN INSTRUMENTAL DEL SERVICIO PÚBLICO			
21	¿Considera que las capacidades estatales favorecen la modernización de la gestión de las entidades públicas?	,438	,882
22	¿Considera que las capacidades de gestión en las instituciones públicas favorecen la calidad de servicio de la población?	,802	,806
23	¿Considera que a través de la modernización de la gestión de las entidades públicas se logra un mejor servicio en las instituciones públicas?	,763	,813
24	¿Considera que a través de la modernización se logra un incremento en la clase de vida social de la población?	,741	,814
25	¿Considera que a través de la modernización de la gestión se logra obtener mejoras en los factores de desarrollo?	,697	,825
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,860$ La fiabilidad se considera como BUENO			

ANEXO 6

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de los Servicios de atención al ciudadano

N°	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO			
1	¿Considera que la administración pública moderna contribuye a la mejora de la calidad de atención de los ciudadanos?	,576	,680
2	¿Considera que a través de informaciones claras y precisas se logra calidad de atención en el servicio?	,719	,615
3	¿Considera que la eficiencia de los servicios prestados influye en la calidad de atención en el servicio?	,461	,720
4	¿Considera que la implementación de arquitectura inclusiva contribuye a la calidad de atención en el servicio?	,452	,738
5	¿Considera que en la actualidad se cumple de forma eficiente el cumplimiento de funciones en las instituciones del Estado?	,395	,740
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,747$ La fiabilidad se considera como MU Y ACEPTABLE			
LEY N° 27972: LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES			
6	¿Considera que en la actualidad se percibe de forma eficiente la autonomía política?	,582	,791
7	¿Considera que a través de la Ley 27972 se logra mejorar los servicios de atención al ciudadano?	,652	,772
8	¿Considera que la promoción del desarrollo económico incide en la mejora de atención al ciudadano?	,634	,785
9	¿Considera que a través de dicha normativa se controlan las competencias para la mejora de servicios de atención al ciudadano?	,533	,807
10	¿Considera que las funciones de la mencionada normativa contribuyen a mejorar los servicios de atención al cliente?	,733	,747
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,819$ La fiabilidad se considera como BUENO			
TEORÍA DEL SERVICIO PÚBLICO			
11	¿En la municipalidad se esfuerzan por cumplir sus compromisos eficientemente?	,580	,696
12	¿Sabe que sus aportes son para el desarrollo local (obras: Parques, pistas, seguridad ciudadana, limpieza pública, ¿Programa Vaso de leche, comedores, ¿etc.)?	,330	,783
13	¿El personal de atención tiene trato cordial y amable?	,616	,681
14	¿El personal se mostró interesado en su tema// mostró interés en colaborar con usted?	,498	,726
15	¿Recibió información adecuada y clara sobre las facilidades de pago y probables fraccionamientos que podrían tener?	,626	,678

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,759$ La fiabilidad se considera como MU Y ACEPTABLE			
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA			
16	¿Le transmitieron confianza al asesorarlo sobre los estados de sus trámites u otros servicios requeridos?	,750	,805

17	¿Para el pago de sus impuestos y tasas cuenta con diversos canales y estos son eficientes y seguros?	,669	,828
18	¿Cuándo solicita algún documento recibe una respuesta adecuada y rápida por cualquier medio?	,782	,796
19	¿El pago puntual de sus tributos evita las cobranzas coactivas las misma que son inmediatas?	,517	,862
20	¿Todos los tramites que usted realiza son fáciles de realizar y siempre cuenta con un trabajador para que lo asesore?	,646	,833

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,856$ La fiabilidad se considera como BUENO			
PERSPECTIVA FILOSOFÍA Y DE LAS CIENCIAS POLÍTICAS			
21	¿Considera usted que un modelo de gestión es una herramienta adecuada para solucionar los problemas en el mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios?	,838	,909
22	¿Considera que el personal de plataforma toma en cuenta el tiempo de atención porque se enfoca en el usuario?	,858	,905
23	¿Cree usted que la inclusión de procesos relacionados con la atención a los usuarios internos y externos, son importantes dentro del campo administrativo público?	,865	,903
24	¿Considera que los reglamentos internos de las instituciones ayudan a mejorar la eficiencia de los procesos en la atención al usuario?	,727	,929
25	¿Existen controles previos a la entrega de un servicio otorgado a los usuarios?	,783	,919
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,959$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			