



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Valor público y el programa Tu Alcalde te Escucha en la Subgerencia de Control,
Operaciones y Sanciones de la Municipalidad Distrital de Ate, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ricardo David Botello Sevilla (ORCID: 0000-0002-3696-2821)

ASESOR:

MSc. Santos Alberto Sotero Montero (ORCID: 0000-0003-2894-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi padre y madre por sus orientaciones e inculcarme valores, a mis hijos por su comprensión y demás seres queridos por su apoyo incondicional, a mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. En especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

A Dios por sus bendiciones, ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. A los docentes y directivos de la Escuela de posgrado de la escuela de gestión pública por su valioso apoyo. A todas las personas que me otorgaron su apoyo y confianza especialmente a mis compañeros con quienes compartimos experiencias, conocimientos y gratos momentos.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Ricardo David Botello Sevilla**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Valor público y el programa “Tu alcalde te escucha” en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019”** presentada, en 71 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando 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 o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de agosto del 2020



Firma
Ricardo David Botello Sevilla
DNI: 06061297

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3 Población, muestra y muestreo	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5 Procedimientos	16
2.6 Método de análisis de datos	17
2.7 Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39
Anexo 1. Matriz de consistencia	39
Anexo 2. Instrumentos	41
Anexo 3. Certificado de validación del instrumento	45
Anexo 4. Base de datos	58
Anexo 5. Resolución jefatural	62

Índice tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable valor público	14
Tabla 2. Operacionalización de la variable programa tu alcalde te escucha	14
Tabla 3. Ficha técnica del cuestionario valor público	16
Tabla 4. Ficha técnica del cuestionario Programa Tu alcalde te escucha	16
Tabla 5. Valores porcentuales de la variable valor público	18
Tabla 6. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable valor público	19
Tabla 7. Valores porcentuales de la variable programa Tu alcalde te escucha	20
Tabla 8. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable programa Tu alcalde te escucha	21
Tabla 9. Relación entre valor público y programa Tu alcalde te escucha	22
Tabla 10. Relación entre los servicios del valor público y el programa “Tu alcalde te escucha”	23
Tabla 11. Relación entre los resultados del valor público y el programa “Tu alcalde te escucha”	24
Tabla 12. Relación entre los resultados del valor público y el programa “Tu alcalde te escucha”	24

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación. Fuente: Elaboración propia	12
Figura 2. Valores porcentuales de la variable valor público	18
Figura 3. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable valor público	19
Figura 4. Valores porcentuales de la variable programa Tu alcalde te escucha	20
Figura 5. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable programa Tu alcalde te escucha	21

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo el objetivo fundamental es; determinar la relación entre el valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019. En esta investigación realizada se empleó con un método hipotético deductivo, y fue de tipo básico, correlacional y transversal. La población fue de 356 vecinos, con una muestra de 92 vecinos en total. El instrumento utilizado para recoger información fue un cuestionario aplicado a través de una encuesta y, el manejo de una base de datos de los ciudadanos al Programa Tu alcalde te escucha. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que para el objetivo general existe una relación significativa entre el valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019, demostrado conforme a los resultados en el análisis inferencial de Rho de Spearman de 0.503 con una Sig. (Bilateral) de 0.000; así mismo se evidencio una relación significativa para las dimensiones de los resultados del valor público y la confianza del valor público con la variable el programa tu alcalde te escucha.

Palabras claves: Valor público, programa “Tu alcalde te escucha”, servicio, audiencia descentralizada, gestión pública.

ABSTRACT

The present research work had the main objective is; determine the relationship between the public value and the program Your mayor listens to you in the Submanagement of control, operations and sanctions of the district municipality of Ate, 2019. In this research carried out, a hypothetical deductive method was used, and it was of a basic type, correlational and cross-sectional. The population was 356 residents, with a sample of 92 residents in total. The instrument used to collect information was a questionnaire applied through a survey and the management of a database of citizens to the Tu mayor listens program. According to the results obtained, it was concluded that for the general objective there is a significant relationship between the public value and the program Your mayor listens to you in the Submanagement of control, operations and sanctions of the district municipality of Ate, 2019, demonstrated in accordance with the results in the inferential analysis of Spearman's Rho of 0.503 with a Sig. (Bilateral) of 0.000; likewise, a significant relationship was evidenced for the dimensions of the results of the public value and the confidence of the public value with the variable the program you mayor listens to you.

Keywords: Public value, "Your mayor listens to you" program, service, decentralized audience, public management

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años a nivel mundial el estado ha sido en algunos casos arrasado por la corrupción, ello genera que la población se sienta defraudada y propicie conflictos sociales que muchas veces llega la pérdida de vidas inocentes; se suma a este hecho las crisis económicas por los que los países deben de implantar medidas de austeridad no dejando de crear valor público (Luca, Bigoni, Bracci y Gagliardo 2018). Por el contrario, a esta situación el estado debería generar valor público a la sociedad y al día de hoy existen muchas experiencias que garantizan ello (Albitres, 2018);

En México, López (2016) afirma que la globalización ha afectado de manera importante los gobiernos centrales y locales. De tal manera que estos últimos experimentan cambios constantes para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado y con la implementación de normativas estar a nivel para satisfacer a la ciudadanía que cada vez está más informada (Parente, Mauricio & Geleilate, 2018). Sin embargo, aquí se presenta la paradoja de impulsar acciones que mejoren los procesos de desarrollo y crecimiento económico y por otro lado está la contraparte de reducir el gasto público (Maarten & Greef, 2018).

En el Perú, la actual la gestión pública es el resultado de diversos modelos; el modelo burocrático tan discutido se concentró en cumplir las normas, los programas y planes orientados a producir los llamados bienes y servicios públicos (Moreno y Figueroa, 2018). Luego desde el año 1993 la Nueva gestión pública (NGP) planteó lineamientos y formas de gestión basados en las experiencias de las empresas privadas, tomando como eje central el bienestar de los ciudadanos (Valeriano, 2012). Posteriormente, se hizo imprescindible implementar el modelo de gestión por resultados, bajo las premisas de cumplir con lo planificado, trabajar con eficiencia y eficacia para lograr satisfacción entre los ciudadanos, lo que se denomina “valor público” (Robles, 2018). A partir del Modelo de gestión por resultados se hace imprescindible crear valor público para sobreponerse a las grandes problemáticas de la gestión pública todavía presentes, tales como: insatisfacción y falta de confianza por parte de los ciudadanos, legitimidad, rendición de cuentas, incompetencia en el cumplimiento de programas y planes que constituyen los elementos orientadores para brindar un bien o servicio a los ciudadanos (Milanesi, 2018).

En la actualidad, los gobiernos locales que asumieron sus responsabilidades a partir del primero de enero del 2019 vienen trabajando con planes y programas, algunos les han

dado continuidad (Huang et al, 2016). Sin embargo, otros se han adecuado a su propuesta política de campaña, es así que hacen frente a los diversos problemas, entre los que se destacan: limitaciones en los recursos financieros y de personal, inadecuadas prácticas administrativas y de gestión; incremento de demandas y reclamos de la población por resolver sus problemas a nivel local (Cordero, 2018). Este trabajo de investigación toma como lugar de estudio la municipalidad distrital de Ate que desde los primeros años del siglo XIX se caracterizó por ser un territorio eminentemente industrial, y a mediados de los años 80 se convirtió en una zona que albergó una fuerte migración provinciana. Los ciudadanos de aquellos años se ubicaron en zonas que estaban destinadas al cultivo de alimentos de pan llevar; los servicios básicos como agua, desagüe, electricidad y vivienda fueron los primeros en ser demandados por los nuevos residentes; luego se presentaron reclamos para los servicios de salud, educación, transporte, entre otros.

En esta vorágine de demandas aparecieron talleres, industrias y comerciantes informales que formaron nuevas unidades económicas para subsistir; hoy es posible verificar la consolidación económica y la infraestructura en algunas zonas del distrito como Mayorazgo y Salamanca de Monterrico, consideradas urbanizaciones residenciales que cuentan con negocios a diferente escala que impulsan y armonizan con su desarrollo. En cuanto a las necesidades insatisfechas de la población, estas se manifiestan a través de quejas y denuncias de los vecinos, las cuales son recepcionados por diferentes mecanismos entre ellos el programa “Tú alcalde te escucha”, vía telefónica, dos números de teléfono directos para los casos que se relacionan con la seguridad ciudadana, denuncias mediante cartas u oficios, denuncias directas y un libro de reclamaciones virtual anidado en la página web de la municipalidad. Sumado a ello, se encuentra la Sub gerencia de control, operaciones y sanciones dentro de sus funciones también recibe denuncias de los vecinos o algunos líderes de las organizaciones vecinales relacionadas directamente con el funcionamiento de algunos negocios que por sus características generan problemas como la adicción (alcohol, drogas), prostitución (proxenetismo) y, en algunos puntos de recreación (bares, cantinas) provocan la concentración de delincuentes.

Bajo este mecanismo la gestión edil busca crear valor público generando servicios de calidad, logrando maximizar el uso de los limitados recursos con los que cuenta, legitimar las políticas públicas que se han diseñado, generar credibilidad, y lograr la satisfacción de los vecinos. Entendiendo que logramos valor público cuando aplicamos lo que Moore

explica al decir que los directivos en su diaria labor pueden generar valor público con su accionar, teniendo una gestión adecuada y cuyo enfoque esté en el ciudadano, constituyendo de esta manera una institución pública respetuosa, responsable y productiva (Moore, 1998).

En el aspecto internacional, se han encontrado antecedentes a este estudio como el de Fernández (2018), quien realiza una investigación sobre el tema de valor público y concluye que entre el estado y la sociedad civil existe una colaboración mutua que puede tener como efecto el beneficio común que la ves redundante en la economía. Además, agrega que entre el Estado y el mercado no existen ningún dilema y por el contrario existe una Tercera vía, la cual es un gobierno mediante redes comunitarias. Por otro lado, también se cita a Rothstein (2016), quien concluyó que el valor público que produce los eventos culturales en la población es incalculable, pues mejora el desarrollo humano de las personas, además del bienestar social y también ecológico de la sociedad.

Así también López (2016), concluyó que existe un divorcio entre valor público y los tratados de libre comercio donde se hace necesaria la intervención del estado para la propuesta de una política pública que proponga la integración económica. En el caso de Zurbriggen y González (2015), concluyen que se debe emplear los medios al alcance como las tecnologías de la información y comunicación para crear valor público en la sociedad. Teniendo en cuenta los criterios de inclusión social, además de abordar los temas tradicionales de la gestión pública con la participación activa de la sociedad.

En el ámbito nacional se cita la investigación de Calizaya (2019), quien concluyó en su investigación que el nivel del valor público es regular, afirmando que existe relación entre la gestión pública y el valor público, ello considerando el caso de los empresarios exportadores en la ciudad de Tacan alcanzado un nivel de confianza del 92%. Así también, Rojas (2019) en su investigación concluyó que se encontró una relación significativa entre la gestión de conocimiento y el valor público en la municipalidad de Carabayllo, sustentada en los niveles descriptivos importantes en el nivel alto de percepción con respecto a las actividades culturales que se realizan en ese distrito. Seguidamente de Risco (2019), quien presentó una investigación sobre el valor público en la municipalidad en la provincia de San Martín, donde concluyó que el valor público en la ciudad de Tarapoto es de nivel bajo, ello responde a que consideran que la municipalidad no ha mejorado el planteamiento de las metas de los proyectos de inversión públicas y perciben que estos no aportan un valor público en beneficio de la población.

Por otro lado, se cita a Cueva (2018), quien realiza una investigación sobre el valor público en el centro de Mejor atención al ciudadano (MAC), donde encuentra evidencias sobre esta experiencia y afirma que se pueden sacarles un mejor provecho a estos espacios públicos para brindarle un mejor servicio al ciudadano a través de la implementación de las ventanillas multipropósitos, además de la capacitación adecuada del personal.

Sobre la teoría que sustenta esta investigación se puede decir que el valor público no es un concepto nuevo, pues se ha venido tratando desde la antigüedad. Donde ha sido ampliamente debatido en debates de la filosofía política de la antigua Grecia (Fernández, 2018). Lo que hoy llamamos valor público es un término que ha sufrido una evolución a través del tiempo en el ánimo de hacer un Estado más eficiente. En tal sentido, se tiene que a mediados de los años setenta y principios de los ochenta los gobiernos se configuraban para dar a pase a la modernidad en la gestión pública en el esfuerzo de afrontar los ajustes económicos de esa época y optar por un estado más eficiente en el gasto público (Medina, 2005). Dicho todo ello, se puede afirmar que la modernización de la gestión pública se da en función de la transformación de la forma y estilo de gestionar en la administración pública.

En tal sentido, la idea de valor público surge como una alternativa a la nueva gestión pública en combinación con el pensamiento de mercado que tanto se defiende en el modelo neoliberalista. Un aspecto importante que se destaca en el valor público es que en el binomio gobierno y mercado existen un espacio, este la conforma el espacio público el cual está conformado por la propia sociedad que funciona como un acucioso observador y juez (Benington, 2009). Dicho de esta manera, es importante que las instituciones del Estado realicen acciones con enfoque al cliente dicho en términos empresariales, acciones que le faciliten al ciudadano absolver sus expectativas y partiendo de ello pueda generarse nuevas oportunidades acordes a sus necesidades.

Sobre la definición de valor público se cita a Ortegón (2020), quien define al valor público como los esfuerzos que realizan los gobiernos para crear valor mediante diferentes formas o manifestaciones como prestaciones de servicio en general, regulaciones prohibiciones que se constituyen en políticas públicas con un enfoque de beneficios hacia los ciudadanos. Por su parte, Medina (2005), define al valor público como la gestión que realiza una institución pública en el ánimo de satisfacer las necesidades de la sociedad, sobre en que esas medidas tomadas sean útiles y faciliten el desarrollo en la población.

En cuanto a las dimensiones identificadas en el valor público de acuerdo a Ortégón (2020) son tres: los servicios como una respuesta automática y natural a las necesidades de la población, ello indicando que estos deben ser de calidad, de tal forma que alcancen la satisfacción del usuario. En segundo lugar, se tiene los resultados de la gestión pública con respecto a una organización y que van a cambiar el entorno circundante de manera general de la población y también de las organizaciones que conforman la sociedad, conjuntamente con ello la apertura de oportunidades que van a facilitar el progreso a la población o espacio donde se implementen las medidas (Chohan, & Jacobs, 2017). Por último, se tiene la confianza que las personas que conforman un determinado espacio que puede ser un distrito o el territorio nacional, les otorgan a las instituciones de las cuales son parte, con la intención de darle legitimidad a las acciones que se vienen desarrollando, ello como fundamento para construir ciudadanía, democracia, participación y por último capital social (Chatfield, & Reddick, 2018).

En función a las dimensiones mencionadas, el concepto de valor público toma importancia debido a que las instituciones proveedoras de los servicios públicos prevalecen en relación a tres aspectos que se mantiene porque la ciudadanía valida y le da legitimidad, los cuales son los mandatos que se establecen, la visión y la misión de la institución pública (Mahoney, McGahan & Pitelis, 2009). De acuerdo a ello se puede decir que se da respuesta a las interrogantes que se plantea toda organización: qué hace, cómo se hace y para qué se hace. Es decir, darle una razón de ser a las acciones que emprende la gestión pública (Docherty, Marsden & Anable, 2018).

Siguiendo esa misma línea de pensamiento, la gestión pública debe generar un valor público que tenga dentro de sus componentes la innovación, debido a que ello facilita las respuestas a los cambios permanentes del entorno, permitiendo que la organización se adapte con facilidad (Crosby & Bryson, 2018). Dicha innovación, debe estar nutrida de generación de ideas distintas que solucionen problemas pero que a la vez involucren las administraciones públicas, haciéndoles más eficaces en el cumplimiento de sus objetivos y más eficientes en el uso de los recursos (Pezo, 2017). Por otro lado, Mairal (2019), afirma que la innovación permite que las administraciones públicas puedan mejorar el desarrollo de sus servicios, además puede fortalecer el vínculo entre el gobierno y los ciudadanos, con ello también las empresas y en general la sociedad civil.

Siguiendo el esquema de la investigación, sobre la variable “Tu alcalde te escucha”, se puede asegurar que dicho programa se creó mediante directiva N° 014-2019-MDA, en concordancia con la ordenanza N° 491-MDA que determino la nueva estructura orgánica y el reglamento de organización y funciones (ROF), considerándose la necesidad de actualizar este instrumento de gestión con el fin de adecuarse a las normas legales vigentes, así como la actualización de las competencias de cada unidad orgánica de la corporación municipal, y es así donde se crea la Gerencia de fiscalización y control, con sus órganos de línea dependientes la Subgerencia de control operaciones y sanciones (SGCOS) y la Subgerencia de transito transporte y vialidad (SGTTV), teniendo como objetivo efectuar acciones de fiscalización teniendo como herramientas fundamental para este fin el Reglamento de aplicación de sanciones (RAS) y el Cuadro único de infracciones y sanciones (CUIS) e imponer las sanciones correspondientes por las infracciones detectadas, la SGCOS dirigiría sus acciones al fiscalizar y controlar actividades comerciales en general, el comercio informal, control urbano, medio ambiente, sanidad la seguridad de los establecimientos y la SGTTV supervisaría las actividades relacionadas con el servicio de transporte público masivo, de vehículos menores y medios no motorizados ,en el distrito garantizando la movilidad urbana, propiciando el ordenamiento del transporte a través del mantenimiento urbano en materia de señalética horizontal y vertical en las vías locales de su competencia.

Cabe anotar que mediante esta ordenanza la SGTTV tenía funciones relacionadas con la regulación del transporte y a su vez funciones de control y fiscalización. Considerando las nuevas políticas trazadas en el Plan de desarrollo concertado local del distrito de Ate (PDCLD) para el periodo 2017-2021 y el Plan estratégico institucional de la municipalidad distrital de Ate (PEI) 2015 2018 se hizo necesario una adecuación del ROF por ser fundamental para el proceso de gestión gerencial por lo que establece el traslado de la SGTTV dependiente de la Gerencia de desarrollo urbano y a la Subgerencia de cobranza y coactiva administrativa como una unidad orgánica dependiente de la Gerencia de fiscalización y control.

Habiéndose aprobado las Políticas de modernización de la gestión pública al 2021 por la PCM mediante D.S 004-2013-PCM (El Peruano, 2013) y el D.S 054 2018-PCM (El Peruano, 2018), que norma las modificatorias de los ROF de las entidades públicas se emite la ordenanza 491-MDA que aprueba el nuevo reglamento de organización y funciones (ROF) y estructura orgánica de la Municipalidad de Ate por la que la SGCOS se traslada

como dependiente de la Gerencia de seguridad ciudadana (GSC), manteniéndose las funciones de fiscalización y control adicionándose las funciones de fiscalización y control del transporte de SGTTV. En esta última etapa la SGCOS con el fin de cumplir con los objetivos se ha organizado manteniendo un área de asesoría, una de apoyo y otra administrativa adjunta a la subgerencia y dos áreas dependientes directamente el área de fiscalización y el área el transporte teniendo cada una de ellas su correspondiente área legal, técnica, y de operaciones.

Los limitados recursos de los gobiernos locales hacen necesario e imperante diseñar estrategias que involucren a los vecinos en el diseño y control de los servicios generados por los entes locales (Kathleen y Andréanne, 2019). Considerando este fin en el distrito de Ate, se implementó desde febrero del 2019 las audiencias públicas descentralizadas denominadas “Tu alcalde te escucha” que se han venido llevando a cabo hasta el mes de marzo del 2020 (fecha de inicio del estado de emergencia sanitaria a causa de la pandemia por el COVID-19), constituyéndose como una instancia de participación ciudadana que contribuya en el proceso de orientación en la toma de decisiones administrativas, siendo los ciudadanos lo que directamente, puedan expresar sus opiniones e intereses personales o de grupo, así como la presentación de sus denuncia ante el alcalde y a las diversas gerencias entre la cual se encuentra la Subgerencia de control, operaciones y sanciones; el mecanismo de estas audiencias consiste en realizar reuniones semanales teniendo como sede las agencias oficinas descentralizadas con las que cuenta la municipalidad en el distrito (agencia de Salamanca, Centro cultural de Ate Vitarte, agencia de Santa clara y agencia de Huaycán).

En estas audiencias se ha logrado escuchar desde el 05 de febrero de 2019 al 11 de marzo de 2020, fecha en que se paralizó las actividades por la coyuntura actual de pandemia, una cantidad de 356 vecinos preocupados por la problemática, solución y el desarrollo del distrito relacionadas con las actividades de la subgerencia de control operaciones y sanciones. Este programa ha ido mejorándose y a finales del mes de marzo del 2019, se creó una página web y una ventana virtual para que los vecinos que presentaron sus solicitudes en las audiencias en el marco de la campaña “Tu alcalde te escucha”, puedan informarse en qué estado se encuentran o si su pedido ya fue resuelto por las áreas correspondientes; esta ventana fue anexada como un link a la página web de la municipalidad. Bajo este mecanismo de participación desde la gestión edil se busca crear valor publico generando servicios de calidad y satisfacción a la ciudadanía, logrando maximizar el uso de los limitados recursos

con los que cuenta, legitimar las políticas públicas que se han diseñado y generar credibilidad en la gestión (Newig et al, 2017).

En esa misma línea, el fundamento teórico que se le da a esta iniciativa de la municipalidad de Ate, se basa tanto en la Directiva 014-2019-MDA y la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (NT N° 006-2019-PCM/SGP), la cual promueve cinco dimensiones o componentes que se basan en el Modelo para la gestión de la calidad del servicio, estos son: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, Identificar el valor del servicio, Fortalecer el servicio, Medición y análisis de la calidad del servicio, Liderazgo y compromiso de la alta dirección y Cultura de calidad de servicio. Los cuales se explican a continuación (Oliveira et al, 2018).

Dimensión 1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas. Es un componente que se debe aplicar desde el inicio y de manera periódica a lo largo del servicio impartido por la entidad (Van de Walle, 2017). Esta primera actividad que realiza la municipalidad se convierte en un insumo para el inicio de los demás componentes de este proceso y que conforman el modelo de gestión de la calidad de servicio (Klaeijsen, Vermeulen, & Martens, 2017). Para ello, la institución debe definir los métodos para obtener la información de las necesidades de los ciudadanos, la cual tendrá como base el libro de reclamaciones. De tal manera que asegure el correcto procesamiento de la información obtenida (NT N° 006-2019-PCM/SGP).

La intención de conocer las necesidades de los ciudadanos de la comuna es precisamente identificar la forma de poder satisfacerlas, en Europa lo llaman ciudad inteligente, es decir identificar las necesidades de los ciudadanos con la intención de satisfacer dichas necesidades con redes de transporte urbano, instalaciones mejoradas de agua y luz y también la seguridad de la comuna (Visvizi, Lytras, Damiani y Mathkour, 2018). Este concepto de ciudad inteligente amerita una serie de políticas que contribuyan a su implementación, temas que se están tratando actualmente en las Naciones Unidas, la Unión Europea y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Lytras y Visvizi, 2018).

Dimensión 2. Identificar el valor del servicio. En función de las necesidades y expectativas recabadas en el proceso N° 1, la entidad debe revisar el valor del servicio brindado hasta la actualidad que en ese momento se ofrece para satisfacer dichas necesidades y evaluar si realmente está cumpliendo con su misión (Stephen, 2018). En base a ello,

reestructurar nuevos bienes o servicios para satisfacer a los ciudadanos de su jurisdicción. Para ello la institución debe determinar para qué, para quien, cómo y cuándo debe entregar esos servicios mejorados (Wang, Xiong, Wu y Zhu, 2018). Teniendo en cuenta que estos servicios deben estar vinculados a las necesidades de los ciudadanos quienes han sido segmentados previamente para la entrega de los mismos. Por otro lado, una vez realizado este proceso, la institución enuncia el valor público haciendo uso de los medios necesarios para la información de los ciudadanos (NT N° 006-2019-PCM/SGP).

Dimensión 3. Fortalecer el servicio. En este paso la identidad implementa los bienes y servicios para ser entregados a los ciudadanos, estos han pasado por un proceso de mejora, cambio y reestructuración y son entregados en oportunidad de tiempo y espacio (Patrício, Gustafsson & Fisk, 2017). Ello con la intención de mejorar la experiencia ciudadano-municipalidad. Para tal efecto, la municipalidad determina la cadena de valor del servicio, el cual se debe basar en el valor público que quiere plasmar, reproducir o maximizar (Brink, & Wamsler, 2017). Como parte de la mejora el personal de la institución también debe mejorar sus capacidades para alinearse al cumplimiento de los objetivos, facilitando también los medios para poder realizar la labor con eficiencia (Vernon, Balas & Momani, 2018). En una época como la actual también se emplea los medios virtuales para la entrega de los servicios sobre bajo la sombra de un gobierno electrónico (NT N° 006-2019-PCM/SGP).

Dimensión 4. Medición y análisis de la calidad del servicio. la municipalidad en todo el período de desarrollo del programa debe establecer un cronograma para poder medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto al servicio brindado por la organización y sobre el programa “Tu alcalde te escucha” (Tsafarakis, Kokotas & Pantouvakis, 2018). Para ello debe definir los indicadores que midan el nivel de satisfacción y la eficacia del programa, estableciendo frecuencias, métodos y mecanismos de medición y análisis de los resultados obtenidos de los mismos usuarios (NT N° 006-2019-PCM/SGP).

Dimensión 5. Liderazgo y compromiso de la alta dirección. En este caso comenzando por el alcalde, los gerentes y de manera general todos los servidores públicos deben estar enfocados en la satisfacción de las necesidades de la población de su jurisdicción (Dubey et al, 2017). En ese sentido, el alcalde y su plana gerencial mostrará compromiso en la asistencia de las audiencias del programa “Tu alcalde te escucha” y sobre en el cumplimiento de las actividades que se programarán, las que han salido de los reclamos, insatisfacción entre otros de los mismos ciudadanos que participan en las audiencias (Yadav & Yadav,

2018). Todo ello con la intención de promover una nueva cultura de servicio respaldada por el líder la organización, en este caso del alcalde de la municipalidad de Ate (NT N° 006-2019-PCM/SGP).

Dimensión 6. Cultura de calidad de servicio. Los cuales se explican a continuación. En este aspecto la municipalidad implementa las acciones correspondientes para que los integrantes de la institución tengan las facilidades para poder cumplir con las metas y objetivos en función de las necesidades de los ciudadanos (Diallo et al, 2018). En ese sentido, también se debe identificar aquellos comportamientos o actitudes que no contribuyen al logro de los objetivos y que vienen de los mismos servidores públicos. De tal forma que se promueva los cambios necesarios en un contexto de integración y trabajo en equipo (NT N° 006-2019-PCM/SGP).

De acuerdo a la problemática descrita líneas arriba, la pregunta de investigación se desarrolla de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre el valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019?; los problemas secundarios de la investigación son: ¿Cuál es la relación entre los servicios del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019?; ¿Cuál es la relación entre los resultados del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019?; ¿Cuál es la relación entre la confianza del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019?.

El trabajo se justifica porque se quiere conocer el carácter vinculante o relación entre el mecanismo de las audiencias descentralizadas denominada “Tu alcalde te escucha” y la gestión para la creación de valor público en la Subgerencia de control operaciones y sanciones en la municipalidad de Ate. Otro aspecto es la mejora en la gestión pública municipal, la legitimación de las políticas que podrían avanzar hacia procesos de cogestión. En tal sentido, a estas premisas se le dará un sustento teórico a la luz de los últimos avances sobre gestión pública, de tal manera que los hallazgos encontrados servirán como un aporte al conocimiento existente.

En cuanto a la justificación práctica, la investigación se considera que a partir de los resultados del nivel de relación entre el valor público y el programa “Tu alcalde te escucha”

que se hallará en esta investigación se podrán proponer mejoras en la gestión operativa a través de formulación de planes que recojan las necesidades de la comunidad, se mejore la gestión administrativa contribuyendo en un modelo de organización de SGCOS, e institucionalizar el programa “Tu alcalde te escucha” como mecanismo o modelo audiencia descentralizada para la participación ciudadana y la mejora de la gestión pública. Finalmente, en el aspecto metodológico se podrán obtener una experiencia y un conjunto de pasos de la manera cómo se ha abordado esta investigación, el cual servirá de fundamento para que otros investigadores puedan tomar como referencia este estudio y profundice más en el tema del valor público que es un aspecto importante dentro de los temas de la gestión pública.

En cuanto al objetivo general de la investigación, este será: Determinar la relación entre el valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019. Los objetivos secundarios son: Establecer cuál es la relación entre los servicios del valor público y el programa “Tu alcalde te escucha” en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019. Establecer cuál es la relación entre los resultados del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019. Establecer cuál es la relación entre la confianza del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.

En cuanto a la hipótesis general de la investigación se tiene: Existe una relación significativa entre el valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019. Las hipótesis secundarias son: Existe una relación significativa entre los servicios del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019. Existe una relación significativa entre los resultados del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019. Existe una relación significativa entre la confianza del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

II. MÉTODO

El método que se empleó en esta investigación fue el hipotético deductivo. Al respecto, Cegarra (2012), afirma que este método inicia con una hipótesis que explica las posibles soluciones al problema y en su desarrollo plantea los aspectos necesarios para comprobarlos.

2.1 Tipo y diseño de investigación

Fue de tipo básico, ello en función que las variables de investigación fueron sustentadas en las teorías disponibles acerca del valor público. Sobre este tema Alan y Cortez (2018), lo definen como aquel que emplea principios teóricos para poder explicar las variables sin adentrarse en los aspectos pragmáticos de la cuestión. En cuanto al diseño de la investigación, esta fue no experimental. Al respecto, Alan y Cortez (2018), definen esta variedad de investigación como aquella en el investigador no tiene control sobre la variable independiente y concluye que esta es una de las características que tiene estos estudios. También fue de corte transversal. También Alan y Cortez (2018), la definen como aquel estudio en el que el hecho sucede en un solo momento y es allí donde se obtiene la información.

En cuanto al nivel de la investigación esta fue correlacional, debido a que trató de encontrar relación entre las variables. Hernández y Mendoza (2018), mencionan que el diseño correlacional busca asociaciones entre opiniones, personas y variables.

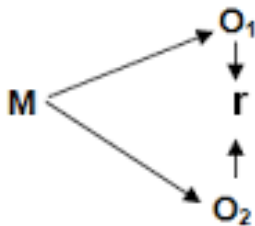


Figura 1. Diseño de investigación. Fuente: Elaboración propia

Dónde:

M: Muestra de estudio

O₁; O₂: Observaciones de las variables

X: Valor público (variable independiente)

Y: programa Tu alcalde te escucha (variable dependiente)

2.2 Operacionalización de variables

Definición conceptual del valor público

Según Ortegón (2020), “es toda forma de valor creado por el sector público a través de la prestación de servicios, la provisión de bienes y las intervenciones que conllevan leyes, regulaciones, prohibiciones y procedimientos que afectan la acción y el bienestar de los ciudadanos” (p. 184).

Definición operacional del valor público

El valor público, se sostiene operacionalmente en tres dimensiones: Servicios (6 ítems), Resultados (6 ítems) y confianza (6 ítems). Esta variable se mide con la técnica de la encuesta y el cuestionario tiene respuestas de cinco opciones de tipo Likert.

Definición conceptual del Programa Tu alcalde te escucha

De acuerdo a la Directiva N°014-2019-MDA, es un programa que brinda a los ciudadanos del distrito de Ate, calidad de respuesta a las solicitudes, sugerencias y reclamos y/o quejas, expuestas de manera personalizada al alcalde y gerentes a cargo de los órganos de línea de la estructura orgánica vigente, a través del programa.

Definición operacional del programa Tu alcalde te escucha

El programa Tu alcalde te escucha, se define operacionalmente en cinco dimensiones que se basa en el modelo para la gestión de la calidad del servicio expuesto en la norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público (006-2019-PCM/SGP): Conocer las necesidades y expectativas de las personas (6 ítems), Identificar el valor del servicio (6 ítems), Fortalecer el servicio (6 ítems), Medición y análisis de la calidad del servicio (6 ítems), Liderazgo y compromiso de la alta dirección (6 ítems) y Cultura de calidad de servicio (6 ítems). Estas dimensiones se miden mediante las preguntas de la encuesta las cuales tiene respuestas de cinco opciones de tipo Likert.

Tabla 1. *Operacionalización de la variable valor público*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Nivel y rango de la variable
Servicios	Respuesta de calidad. Problemas concretos.	1-6	Ordinal	
Resultados	En personas. En instituciones.	7-12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (89 – 120) Regular (56 – 88) Malo (24 -55)
Confianza	Ciudadanía. Democracia. Participación. Capital social.	13-24		

Tabla 2. *Operacionalización de la variable programa tu alcalde te escucha*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Nivel y rango de la variable
Conocer las necesidades y expectativas de las personas.	Necesidades Expectativas	1-6		
Identificar el valor del servicio	Valor de los servicios actuales. Enunciado del valor público.	7-12	Ordinal	
Fortalecer el servicio	Identificación nuevos servicios. Implemente nuevos servicios.	13-18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (133 – 180) Regular (84 – 132) Malo (36 -83)
Medición y análisis de la calidad del servicio	Conformidad de los servicios. Determinación de oportunidades de mejora.	19-24		
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Compromiso. Promoción de nueva cultura de servicio.	25-30		
Cultura de calidad de servicio	Acciones de cambio. Trabajo en equipo.	31-36		

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

En cuanto a la población, estuvo conformada por los vecinos de la municipalidad distrital de Ate, quienes expresan sus inquietudes mediante las audiencias del programa, quienes en promedio son 356 vecinos que asistieron a dichas audiencias a manifestar sus inquietudes

relacionados con las actividades de la sub gerencia de control, operaciones y sanciones entre los períodos 2019 (05 de febrero) a 2020 (11 de marzo). Al respecto, Alan y Cortez (2018), refieren que la población es la totalidad de los sujetos u objetos que van a formar parte de la investigación. De acuerdo a ello, su elección se da en función a las características que se requieren para la investigación.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 92 vecinos del distrito de Ate, quienes fueron elegidos bajo intención del investigador. Para Alan y Cortez (2018), definen a la muestra como una parte representativa de la población, es decir tienen las mismas características que se definieron para delimitar la población.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico intencional. El criterio de inclusión de la muestra estuvo dado por el criterio de que fueron solo aquellos vecinos que quisieron realizar un aporte o reclamo y participen en las audiencias promovidas por la municipalidad distrital de Ate y que además cuenten con celular para poder hacerles la encuesta.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica fue la encuesta, por considerarse apropiada para el enfoque de investigación cuantitativa. Alan y Cortez (2018), definen la encuesta como aquella técnica sistemática para recolectar información de la muestra representativa.

Instrumento

Del mismo modo, el instrumento complementario de la técnica de la encuesta fue el cuestionario, en cuyo interior contendrán las preguntas relacionadas a las variables de investigación que en este caso son el valor público y el programa Tu alcalde te escucha. Alan y Cortez (2018), el cuestionario es un instrumento de medición que contiene preguntas pre establecidas y estandarizadas en algunos casos que intenta medir las características del sujeto de estudio. Es necesario mencionar que el instrumento fue adaptado por el autor de la investigación, basado en las dimensiones de las variables.

Tabla 3. *Ficha técnica del cuestionario valor público*

Ficha técnica de cuestionario de valor público	
Denominación:	Valor público
Autor:	Ortegón, E. (2020)
Adaptado:	Botello, R. (2020)
Fecha de aplicación:	10 de junio de 2020
Objetivo:	Obtener información para elaboración de la investigación
Administrado a:	Vecinos del distrito de Ate.
Tiempo de ejecución:	15 minutos
Escala de medición:	Escala ordinal

Descripción

El instrumento constó de 24 ítems, distribuidos en 03 dimensiones (1) Promoción, (2) Organización y (3) Garantía, las respuestas se distribuyen en respuestas de escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Tabla 4. *Ficha técnica del cuestionario Programa Tu alcalde te escucha*

Ficha técnica de cuestionario Programa Tu alcalde te escucha	
Denominación:	Programa Tu alcalde te escucha
Autor:	El Peruano (2016).
Adaptado:	Botello, R. (2020)
Fecha de aplicación:	10 de junio de 2020
Objetivo:	Obtener información para elaboración de la investigación
Administrado a:	Vecinos del distrito de Ate.
Tiempo de ejecución:	15 minutos
Escala de medición:	Escala ordinal

2.5 Procedimientos

El procedimiento de la investigación constó de los siguientes pasos: comenzó con la definición de la problemática de estudio, la cual se tradujo en una pregunta de investigación con sus respectivos problemas secundarios, se plantearon los objetivos e hipótesis. Se definió la metodología y se definió la técnica y el instrumento. A partir de aquí se elaboró el instrumento que constó de 24 preguntas para la primera variable “Valor público” y 36 preguntas para la segunda variable “Programa tu alcalde te escucha”. Posteriormente, se

obtuvo la base de datos de 92 vecinos que han hecho aportes y/o reclamos en las audiencias efectuadas antes del “Aislamiento social provocada por la pandemia” y que fueron elegidos bajo intención del investigador. Se le llamó a cada uno de los vecinos y se les explicó el propósito de la encuesta. Luego de su aprobación, se les hizo las preguntas por teléfono o celular y se registró sus respuestas en la ficha que contiene las preguntas del cuestionario.

2.6 Método de análisis de datos

Luego de haber obtenido la información se procedió a la realización de la encuesta, las respuestas de los encuestados fueron tabuladas en una hoja de excel teniendo en consideración los códigos asignados a cada alternativa de las respuestas tipo Likert. Como segundo paso se trasladó los datos a una hoja del programa estadístico SPSS-25 y luego de maniobrar los comandos correspondientes se obtuvo los datos procesados en la estadística descriptiva y los resultados se representaron en tablas y gráficos. Para la estadística inferencial se procedió a probar las hipótesis mediante el estadístico de Rho de Spearman, cuyos resultados nos permitió aceptar la hipótesis del investigador o rechazarla. Por último, con este procedimiento se pudo llegar a conclusiones generales del estudio.

2.7 Aspectos éticos

Sobre los aspectos éticos se empleó los siguientes: Transferencia, ello en función de que las respuestas de los vecinos que se encuestaron no tienen carácter de definitivas, es decir no representan a toda la población, pero sí constituye un referente lo que pueden percibir la población acerca del programa “Tu alcalde te escucha”. Por otro lado, también se tendrá en cuenta la confirmabilidad, es decir que tanto la información como los hechos que se pueden redactar en los resultados se obtiene de una fuente confiable y se podrán comprobar. Otro de los aspectos éticos es la fundamentación, porque en esta investigación se han citado autores de teorías sobre el valor público, los cuales son representativos del tema y que fundamentan de manera fehaciente los aspectos relacionados a este. También se considera la Autenticidad en cuanto a la información obtenida de la fuente y los datos numéricos que se vierten en esta investigación. Finalmente, también se considerará el consentimiento informado, es decir se le informará telefónicamente acerca del propósito de la investigación y el tratamiento de sus respuestas.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 5. Valores porcentuales de la variable valor público

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	17%
Medio	21	23%
Alto	55	60%
Total	92	100%

Fuente. Encuesta realizada a ciudadanos del distrito de Ate, 2020

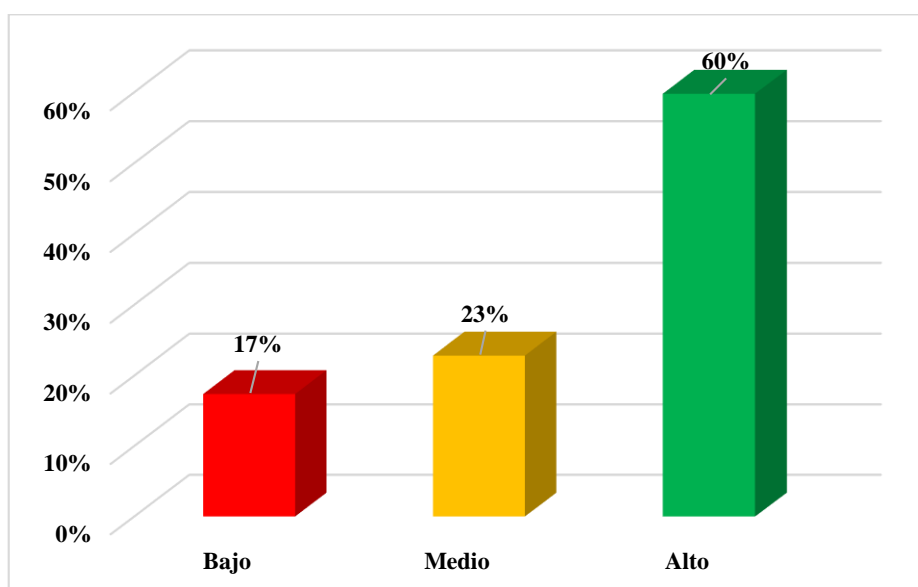


Figura 2. Valores porcentuales de la variable valor público

De acuerdo a las respuestas de los ciudadanos, ellos perciben que el valor público de la Municipalidad de Ate es de nivel alto en el 60%, el 23% percibe que es de nivel medio y el 17% percibe que es de nivel bajo.

Tabla 6. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable valor público

Niveles	Servicios		Resultados		Confianza	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	19	21%	17	18%	18	20%
Medio	24	26%	28	30%	18	20%
Alto	49	53%	47	51%	56	61%
Total	92	100%	92	100%	92	100%

Fuente. Encuesta realizada a ciudadanos del distrito de Ate, 2020

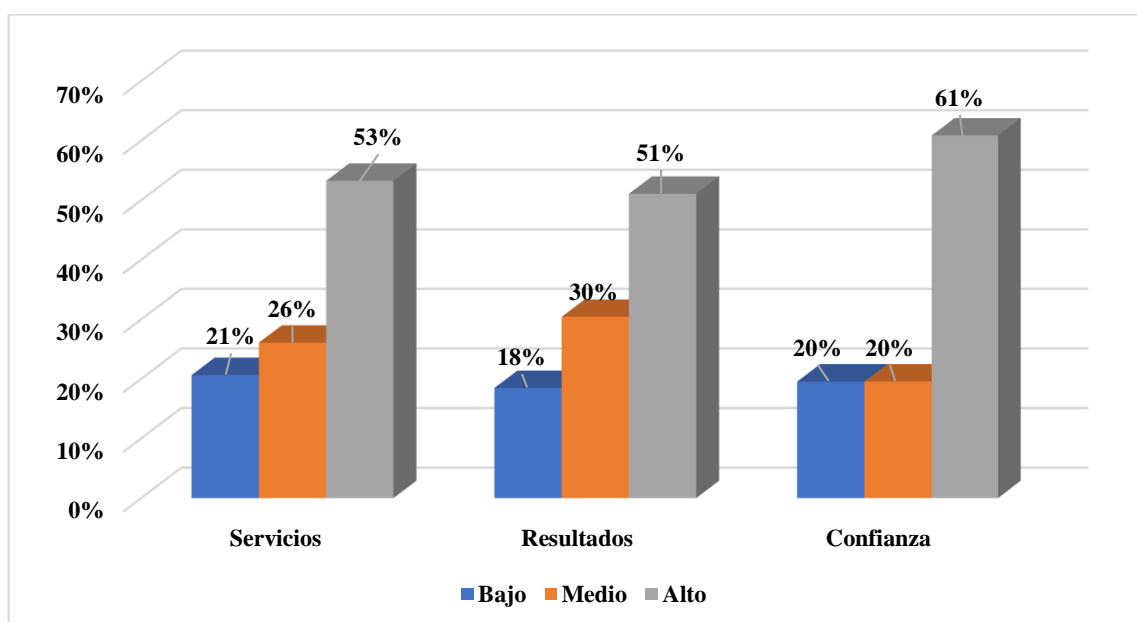


Figura 3. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable valor público

De acuerdo a las respuestas de los ciudadanos, ellos perciben que la dimensión servicios de la variable valor público es de nivel alto en el 53%, así también 26% es de nivel medio y 21% es de nivel bajo. En la dimensión resultados el 51% percibe que es de nivel alto, 30% es de nivel medio y 18% es de nivel bajo. En la dimensión confianza 61% es de nivel alto, 20% es de nivel medio y 20% es de nivel bajo.

Tabla 7. Valores porcentuales de la variable programa Tu alcalde te escucha

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	8%
Medio	37	40%
Alto	48	52%
Total	92	100%

Fuente. Encuesta realizada a ciudadanos del distrito de Ate, 2020

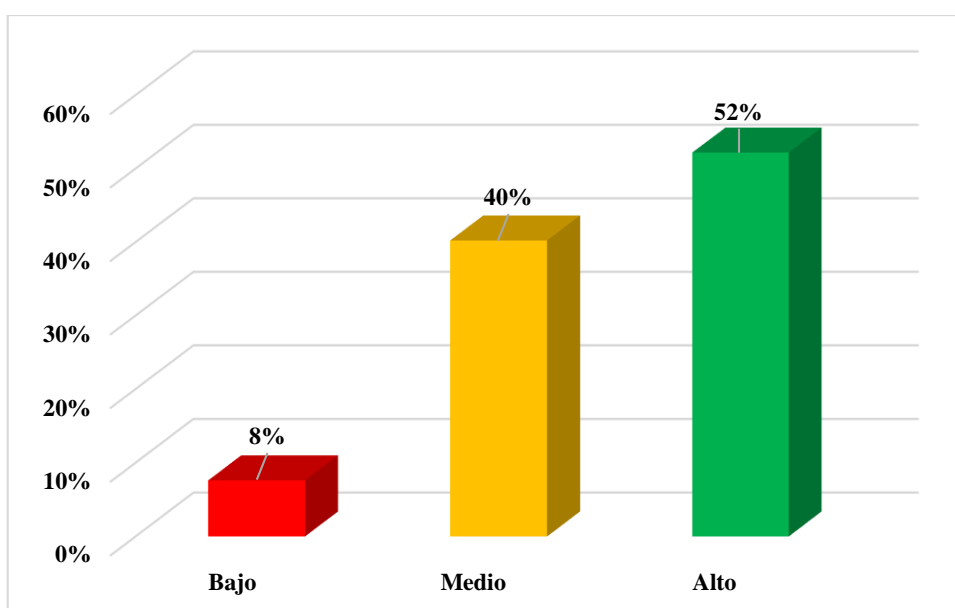


Figura 4. Valores porcentuales de la variable programa Tu alcalde te escucha

De acuerdo a las respuestas de los ciudadanos, ellos perciben que la variable Programa Tu alcalde te escucha es de nivel alto en el 52%, de nivel medio en 40% y 8% de nivel bajo.

Tabla 8. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable programa Tu alcalde te escucha

Niveles	Conocer las necesidades		Identificar el valor del servicio		Fortalecer el servicio		Medición y análisis de la calidad del servicio		Liderazgo y compromiso		Cultural de calidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	10	10.9%	15	16.3%	10	10.9%	15	16.3%	15	16.3%	18	20%
Medio	27	29.3%	31	33.7%	31	33.7%	24	26.1%	22	23.9%	34	37%
Alto	55	59.8%	46	50.0%	51	55.4%	53	57.6%	55	59.8%	40	43%
Total	92	100.0%	92	100.0%	92	100.0%	92	100.0%	92	100.0%	92	100%

Fuente. Encuesta realizada a ciudadanos del distrito de Ate, 2020

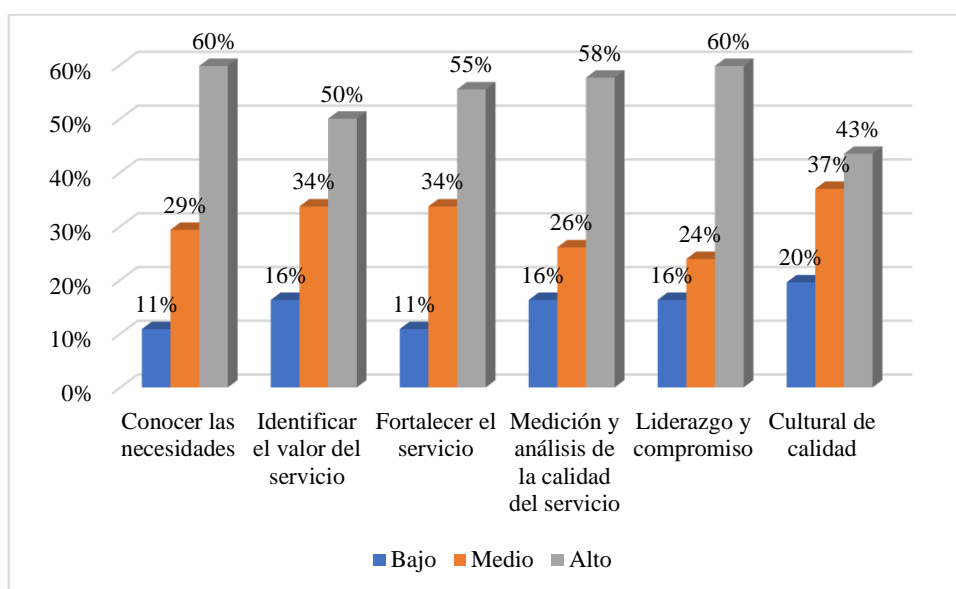


Figura 5. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable programa Tu alcalde te escucha

De acuerdo a las respuestas de los ciudadanos, ellos perciben que la dimensión conocer las necesidades del programa Tu alcalde te escucha es 60% de nivel alto, 29% de nivel medio y 11% de nivel bajo. En la dimensión identificar el valor del servicio se aprecia que el 50% es de nivel alto, 34% de nivel medio y 16% de nivel bajo. En la dimensión fortalecer el servicio, 55% es de nivel alto, 34% es de nivel medio y 11% es de nivel bajo. En la dimensión medición y análisis de la calidad del servicio se aprecia que el 58% es de nivel alto, 26% es de nivel medio y 16% es de nivel bajo. En la dimensión liderazgo y compromiso el 60% es de nivel alto, 24% de nivel medio y 16% de nivel bajo. En la

dimensión cultura de calidad, el 43% es de nivel alto, 37% de nivel medio y 20% de nivel bajo.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 = No existe una relación significativa entre el valor público y el programa “Tu alcalde te escucha” en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

H_1 = Existe una relación significativa entre el valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

Tabla 9. *Relación entre valor público y programa Tu alcalde te escucha*

			Valor público	Programa Tu alcalde te escucha
Rho de Spearman	Valor público	Coefficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Programa Tu alcalde te escucha	Coefficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.503, este indica una correlación positiva considerable. Así también nos muestra un Sig. (Bilateral) 0.000 valor que nos permite aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa entre el valor público y el programa “Tu alcalde te escucha” en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

Hipótesis específica uno

H₀= No existe una relación significativa entre los servicios del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.

H₁= Existe una relación significativa entre los servicios del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

Tabla 10. *Relación entre los servicios del valor público y el programa “Tu alcalde te escucha”*

			Servicio	Programa Tu alcalde te escucha
Rho de Spearman	Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Programa Tu alcalde te escucha	Coefficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.402, este indica una correlación positiva media. Así también nos muestra un Sig. (Bilateral) 0.000 valor que nos permite aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa entre los servicios del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

Hipótesis específica dos

H₀= No existe una relación significativa entre los resultados del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

H₁= Existe una relación significativa entre los resultados del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

Tabla 11. *Relación entre los resultados del valor público y el programa “Tu alcalde te escucha”*

		Resultados	Programa Tu alcalde te escucha
Rho de Spearman	Resultados	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,521**
		N	92
	Programa Tu alcalde te escucha	Coefficiente de correlación	,521**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	92

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

Los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.521, este indica una correlación positiva considerable. Así también nos muestra un Sig. (Bilateral) 0.000 valor que nos permite aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa entre los resultados del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

Hipótesis específica tres

H₀= No existe una relación significativa entre la confianza del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.

H₁= Existe una relación significativa entre la confianza del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.

Tabla 12. *Relación entre los resultados del valor público y el programa “Tu alcalde te escucha”*

		Confianza	Programa Tu alcalde te escucha
Rho de Spearman	Confianza	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,428**
		N	92
	Programa Tu alcalde te escucha	Coefficiente de correlación	,428**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	92

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

Los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.428, este indica una correlación positiva considerable. Así también nos muestra un Sig. (Bilateral) 0.000 valor que nos permite aceptar la hipótesis alterna que afirma que

existe una relación significativa entre la confianza del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se planteó como propósito identificar el valor público mediante el programa tu alcalde te escucha en la subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate. Este programa se implementó con la finalidad de que el gobierno local tenga mayor acercamiento a la población y poder escuchar sus demandas y sugerencias tratando de absolverlas de la mejor manera posible. En tal sentido, el objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre el valor público y el programa “Tu alcalde te escucha” en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

De tal manera que al culminar el levantamiento de la información se obtuvo los siguientes resultados inferenciales donde se aplicó el estadístico de Rho de Spearman el cual fue de 0.503, este indica una correlación positiva considerable. Así también nos muestra un Sig. (Bilateral) 0.000 valor que nos permite aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa entre el valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

Este resultado muestra el reconocimiento de la ciudadanía con respecto a los esfuerzos efectuados por el alcalde y su equipo, quienes han intervenido en varios problemas que presentaba la comuna, los cuales han ido superándose a través del tiempo como es el caso del comercio ambulatorio, el control y fiscalización a quienes incumplen las normas municipales vigentes, el reordenamiento vehicular en sus calles y aunque la seguridad no ha sido el punto fuerte, se han hecho esfuerzos pese a las limitaciones por erradicar la delincuencia en el distrito. Así también,

Al respecto, Fernández (2018) realizó una investigación bajo el mismo tenor y en su investigación concluyó que entre el Estado y la sociedad civil existe una colaboración mutua que puede tener como efecto el beneficio común que a la vez redundaría en la economía. Por lo que el gobierno local debe estrechar lazos con la ciudadanía, pero también con la sociedad civil, las empresas y otras instituciones públicas que puedan contribuir al cumplimiento de las metas.

Además, agrega que entre el Estado y el mercado no existen ningún dilema y por el contrario existe una Tercera vía, la cual es un gobierno mediante redes comunitarias, la cual es una tendencia actual considerando que la sociedad es un sistema abierto al igual que también lo debe ser el gobierno local para acoger ideas, pero también reclamos de los

vecinos. Así también, Calizaya (2019) presentó conclusiones similares al reportar que existe relación entre la gestión pública y el valor público, ello sustentado en el caso de los empresarios exportadores en la ciudad de Tacan alcanzado un nivel de confianza del 92%, ello significa que en este caso los empresarios de esta ciudad reconocen el aporte que hace el gobierno local para brindarles un ambiente normativo donde ellos puedan trabajar libremente y de esta manera generar también puestos de trabajo.

Por el contrario, Risco (2019) sustentó una investigación en la que demostró que en la municipalidad provincial de San Martín de Porres el valor público es de nivel bajo encontrando ciertas deficiencias que hacen que el servicio de la municipalidad sea rechazado por los ciudadanos. Ello se debe cuando la gestión de un gobierno local es deficiente y no agregan valor a los resultados de la gestión.

Acerca del objetivo específico uno de establecer cuál es la relación entre los servicios del valor público y el programa “Tu alcalde te escucha” en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019. Los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.402, este indica una correlación positiva media. Así también nos muestra un Sig. (Bilateral) 0.000 valor que nos permite aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa entre los servicios del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

Este resultado nos da un indicio de cuán satisfechos se encuentran los ciudadanos con respecto a los servicios que brinda la municipalidad, mediante ello se puede apreciar que los servicios actuales que brinda la municipalidad son aprobados debido al nivel de relación que muestra los resultados inferenciales. Al respecto Del Barrio y Bravo (2015) reconocen que hay baja capacidad y de innovación institucional, cuyo origen se da por la rigidez de las normas y la planificación presupuestal para brindar más y mejores servicios públicos que generen valor público

No obstante, como todo gobierno local tiene sus limitaciones, Sin embargo, pese a ello, la municipalidad liderada por el alcalde ha sabido hacerte frente a varios factores que afectan la comuna y que solo se ha podido conseguir con la organización de la sociedad civil en coordinación con el gobierno local.

En cuanto al objetivo específico dos de establecer cuál es la relación entre los resultados del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de

control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019. Los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.521, este indica una correlación positiva considerable. Así también nos muestra un Sig. (Bilateral) 0.000 valor que nos permite aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa entre los resultados del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019.

Estos valores muestran que los resultados obtenidos de la gestión actual y en relación al programa tu alcalde te escucha ha tenido cierto nivel de éxito, ello en función que los ciudadanos de este distrito han podido validar los resultados obtenidos de los esfuerzos realizados, pero también ha podido corroborar que sus demandas han sido escuchadas y sobre todo solucionadas, precisamente eso es lo que busca la ciudadanía, es decir ser escuchados por sus autoridades porque consideran que es un derecho el cual deben ejercer.

En lo que respecta al objetivo específico tres de establecer cuál es la relación entre la confianza del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019. Los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico de Rho de Spearman se tiene un valor de 0.428, este indica una correlación positiva considerable. Así también nos muestra un Sig. (Bilateral) 0.000 valor que nos permite aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa entre la confianza del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.

Este resultado demuestra la recuperación de la confianza que ha obtenido la gestión actual del alcalde empleando para ello el programa tu alcalde te escucha, sistema que ha demostrado eficiencia por el mecanismo de acercamiento a la población, quienes participan activamente de las programaciones realizadas para escuchar sus reclamos, demandas y sugerencias. Este programa demuestra ser un sistema innovador donde el usuario es el protagonista principal que puede de alguna forma monitorear la gestión de sus autoridades quienes en función a la Ley de Transparencia están facultados y obligados a rendir cuentas a la ciudadanía.

Es importante mencionar aquí que los canales de difusión empleados por el gobierno local también han sido efectivos para alcanzar la convocatoria requerida y obtener la respuesta activa de los vecinos. Al respecto, Mairal (2019), afirma que la innovación permite que las administraciones públicas puedan mejorar el desarrollo de sus servicios, además

puede fortalecer el vínculo entre el gobierno y los ciudadanos, con ello también las empresas y en general la sociedad civil. Esta última mediante la participación de las organizaciones sociales de base.

Con respecto a los resultados descriptivos de la variable valor público, se tiene que este fue de nivel alto en el 60%, lo que significa que la Municipalidad de Ate está mostrando un alto porcentaje del valor público y así lo perciben los vecinos de ese distrito, este resultado está en función de las muestras de interés del alcalde y sus funcionarios por solucionar los problemas actuales de este distrito como es el caso del reordenamiento del paso de los vehículos por ciertas calle para evitar el congestionamiento y conjuntamente con ello la proliferación de la informalidad y la delincuencia.

En el caso de la informalidad también se han realizado proceso de reubicación en unos casos y en otros se ha hecho la erradicación de este problema social, como es el caso concreto de la liberación de la zona de Ceres medio tomada por muchos años por más de un millar de comerciantes , con la intención de que el distrito de Ate sea un distrito moderno con miras a una ciudad inteligente, tal como lo manifiesta Visvizi, Lytras, Damiani y Mathkour (2018), quien en su investigación describe las características de las ciudades inteligentes, las cuales están en función de la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

Por otro lado, también se tiene los resultados descriptivos de la variable tu alcalde te escucha, donde se obtuvo valores de 52% en el nivel alto, esta respuesta es coherente con el valor público mencionado líneas arriba, pues demuestra el reconocimiento de la población frente a los esfuerzos que realiza la gestión actual para resolver las necesidades, reclamos y demandas de la población. Es necesario mencionar en este aspecto que el programa tu alcalde te escucha ha tenido un gran éxito por la cercanía que ha tenido la gestión del alcalde actual con la población de quienes ha recibido directamente sus demandas y reclamos, pero también ha podido recoger las sugerencias de mejora de los vecinos, quienes han aportado con ideas y soluciones frente a casos específicos como la delincuencia, y el comercio informal.

Pese a los limitados recursos de la municipalidad, este programa ha podido hacer eficiente dichos recursos con el aporte y participación de la población (Kathleen y Andréanne, 2019). Considerando este fin en el distrito de Ate, este programa se implementó desde febrero del 2019, lo que se denomina audiencias descentralizadas comúnmente llamadas programa “Tu alcalde te escucha” que se han venido llevando a cabo hasta el mes

de marzo del 2020 (fecha de inicio del estado de emergencia sanitaria a causa de la pandemia por el Covid-19)

Así también, haciendo mención a este programa se han aperturado otros canales para interrelacionar con el ciudadano como es el caso un área de asesoría, una de apoyo y otra administrativa adjunta a la subgerencia y dos áreas dependientes directamente el área de fiscalización y el área el transporte teniendo cada una de ellas su correspondiente área legal, técnica, y de operaciones, todo ello con la intención de escuchar al vecino y solucionar en la brevedad posible los problemas relacionados a la comunidad.

V. CONCLUSIONES

Primera

En lo que respecta al objetivo general se concluye que existe una relación significativa entre el valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019, demostrado en el resultado inferencial de Rho de Spearman de 0.503 con una Sig. (Bilateral) de 0.000.

Segunda

En relación al objetivo específico uno, se concluye que existe una relación significativa entre los servicios del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019, demostrado en el resultado inferencial de Rho de Spearman de 0.402 con una Sig. (Bilateral) de 0.000.

Tercera

En lo que respecta al objetivo específico dos, se concluye que existe una relación significativa entre los resultados del valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019, demostrado en el resultado inferencial de Rho de Spearman de 0.521 con una Sig. (Bilateral) de 0.000.

Cuarta

En base al objetivo específico tres, se concluye que existe una relación significativa entre la confianza del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019, demostrado en el resultado inferencial de Rho de Spearman de 0.428 con una Sig. (Bilateral) de 0.000.

VI. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones indicamos que el programa tu alcalde te escucha genera valor público en la Sub gerencia de control, operaciones y sanciones por lo que se recomienda

Primera

Se recomienda a la Municipalidad de Ate, implementar un aplicativo, que continúe con el programa, de forma virtual, recogiendo las propuestas, opiniones y denuncias de los ciudadanos del distrito de Ate, con el fin de seguir creando valor público a través de esta experiencia, incorporando de esta manera las tecnologías de información y comunicación que son parte de la propuesta de Gobierno electrónico.

Segunda

Se recomienda a la Sub gerencia de control operaciones y sanciones, sistematizar las denuncias de los ciudadanos, participantes en el programa, que contribuya con la elaboración de un “mapa distrital de incidencias” con la cual se actúe de manera preventiva y con calidad en el servicio, dando respuesta oportuna a las demandas de la población con el fin de alcanzar la satisfacción de los ciudadanos.

Tercera

Se recomienda a la Sub gerencia de control operaciones y sanciones, que partir de la participación organizada de la ciudadanía, en el programa, promover comités de apoyo vecinal, a fin de dar un rol más activo de los ciudadanos en el proceso de “fiscalización para el desarrollo”, con un enfoque preventivo y de desarrollo local que facilitar el progreso a la población o espacio donde se implementen estos.

Cuarta

Se recomienda a la Sub gerencia de control operaciones y sanciones, mejorar los procedimientos de comunicación a los participantes en el programa, quienes tienen la necesidad conocer los resultados sobre sus propuestas, denuncias y opiniones, considerando que es importante la rendición de cuentas a los ciudadanos, por la cual se genera confianza en la gestión pública.

REFERENCIAS

- Albitres, R. (2018). El valor público y el Estado. Fide. Recuperado de <https://www.fide.edu.pe/blog/detalle/13-el-valor-publico-y-el-estado>
- Barbara C. Crosby & Bryson, J. (2018). Why leadership of public leadership research matters: and what to do about it, *Public Management Review*, 20 (9): 1265-1286, DOI: 10.1080/14719037.2017.1348731
- Benington, J. (2009). Creating the Public In Order To Create Public Value? *International Journal of Public Administration* 32 (3-4):232-249. DOI: 10.1080/01900690902749578
- Brink, E., & Wamsler, C. (2017). Collaborative Governance for Climate Change Adaptation: Mapping citizen-municipality interactions. *Environmental Policy and Governance*, 28(2), 82–97. doi:10.1002/eet.1795
- Calizaya, S. (2019). *La Gestión Pública y su Relación con el Valor Público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio Exterior, 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Privada de Tacna. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1243>
- Chatfield, A. T., & Reddick, C. G. (2018). Customer agility and responsiveness through big data analytics for public value creation: A case study of Houston 311 on-demand services. *Government Information Quarterly*, 35(2), 336–347. doi:10.1016/j.giq.2017.11.002
- Chohan, U. W., & Jacobs, K. (2017). Public value as rhetoric: a budgeting approach. *International Journal of Public Administration*, 1–11. doi:10.1080/01900692.2017.1373673
- Cordero, J. (2018). The municipal government. A promoter of local development? A case study of the semi-urban municipality of Ixtepec City, Oaxaca. *Estud. soc. Rev. aliment. contemp. desarro.* 28 (52). ISSN 2395-9169. <https://doi.org/10.24836/es.v28i52.575>.
- Cueva, A. (2018). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: MAC*

Lima norte - 2018 (Tesis de Maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/591>

Del Barrio, D., Bravo, A. (2015). Generación de valor público por medio de la transparencia, XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú. Recuperado [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/\\$FILE/barrivas.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/$FILE/barrivas.pdf) Este resultado nos da un indicio de cuán satisfechos

Diallo, M. F., Diop-Sall, F., Djelassi, S., & Godefroit-Winkel, D. (2018). How Shopping Mall Service Quality Affects Customer Loyalty Across Developing Countries. *Journal of International Marketing*, 1069031X1880747. doi:10.1177/1069031x18807473

Docherty, I., Marsden, G., & Anable, J. (2018). The governance of smart mobility. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 115, 114–125. doi:10.1016/j.tra.2017.09.012

Dubey, R., Gunasekaran, A., Childe, S. J., Papadopoulos, T., Hazen, B. T., & Roubaud, D. (2017). Examining top management commitment to TQM diffusion using institutional and upper echelon theories. *International Journal of Production Research*, 56(8), 2988–3006. doi:10.1080/00207543.2017.1394590

El Peruano (2016). Directiva N°014-2019-MDA aprobada con RGM 062-2019-MDA del 23.12.2019 Programa Tu alcalde te escucha. Recuperado de <http://www.muniate.gob.pe/ate/planeamientoOrganizacion.php#:~:text=Directiva%20N%C2%BA%20009%2D2019%2DMDA,la%20Municipalidad%20Distrital%20de%20Ate.>

El Peruano (2013). D.S 004-2013-PCM. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

El Peruano (2018). D.S 054 2018-PCM. Recuperado de <http://sc.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/DS-N-054-2018-PCM.pdf>

Fernández, J. (2018). Valor público, gobernanza y Tercera Vía. *Revista Convergencia*. 25 (78); 175-193. México. <http://dx.doi.org/0.29101/crcs.v25i78.10373>

- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Huang, X., & Liu, C. Y. (2016). Welcoming Cities: Immigration Policy at the Local Government Level. *Urban Affairs Review*, 54(1), 3–32. doi:10.1177/1078087416678999
- Kathleen, B. y Andréanne, D. (2019). Circular cities: exploring local government strategies to facilitate a circular economy. *European Planning Studies*, 27 (11), 2184-2205, DOI: 10.1080 / 09654313.2019.1642854
- Klaeijssen, A., Vermeulen, M., & Martens, R. (2017). Teachers' Innovative Behaviour: The Importance of Basic Psychological Need Satisfaction, Intrinsic Motivation, and Occupational Self-Efficacy. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 62(5), 769–782. doi:10.1080/00313831.2017.1306803
- López, D: (2016). El valor público y los acuerdos de integración económica en Colombia. *Revista Administración & Desarrollo, ISSN-e 0120-3754*, 46 (1); 72-87. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403494>
- López, J. (2016). *Innovación y creación de valor público en gobiernos locales mexicanos*. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de [Dialnet-InnovacionYCreacionDeValorPublicoEnGobiernosLocale-5433064.pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403494)
- Lytras, M. Visvizi, A. (2018). Who Uses Smart City Services and What to Make of It: Toward Interdisciplinary Smart Cities Research. *Sustainability*, 10 (6): 1-16. <https://doi.org/10.3390/su10061998>
- Luca, P. Bigoni, M. Bracci, E. & Gagliardo, E. (2018). Measuring public value: a conceptual and applied contribution to the debate, *Public Money & Management*, 3 (7), 503-510, DOI: 10.1080/09540962.2018.1439154
- Mairal, P. (2019). *La innovación pública en las administraciones locales* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/59103/1/T41678.pdf>

- Mahoney, J. T., McGahan, A. M., & Pitelis, C. N. (2009). Perspective—The Interdependence of Private and Public Interests. *Organization Science*, 20(6), 1034–1052. doi:10.1287/orsc.1090.0472
- Maarten, A. & Greef, J. (2018). Intermunicipal cooperation, public spending and service levels, *Local Government Studies*, 44 (1): 127-150, DOI: 10.1080/03003930.2017.1380630
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público*. Ediciones Nueva Gestión Pública. Santo Domingo. Recuperado de <https://bit.ly/2ZVliFJ>
- Milanesi, A. (2018). La gestión por resultados. una revisión de la literatura y sus desafíos en América Latina. *Administración & Desarrollo*, 48 (1): 171-199. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6654352>
- Moreno, O. y Figueroa, C. (2018). El Estado burocrático autoritario y las transiciones a la democracia: las raíces de los regímenes neoliberales en América Latina. *Revista IUS*, 12 (42): 85-107. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000200085
- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Editorial Paidós. Barcelona, España.
- Newig, J., Challies, E., Jager, N. W., Kochskaemper, E., & Adzersen, A. (2017). The Environmental Performance of Participatory and Collaborative Governance: A Framework of Causal Mechanisms. *Policy Studies Journal*, 46(2), 269–297. doi:10.1111/psj.12209
- Oliveira, D. M. de, Expedito, A. C., Aleixo, M. T., Carneiro, N. S., Jesus, M. C. P. de, & Merighi, M. A. B. (2018). Needs, expectations and care production of people in street situation. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(suppl 6), 2689–2697. doi:10.1590/0034-7167-2017-0612
- Ortegón, E. (2020). *Planificación, política pública y valor público*. Segunda edición. Universidad Continental Fondo Editorial 2020. ISBN 978-612-4443-17-6

- Parente, R., Mauricio, G. & Geleilate, R. (2018). El fenómeno de la globalización de la economía colaborativa: una agenda de investigación. *Revista de Gestión Internacional*, 24 (1): 52-64. <https://doi.org/10.1016/j.intman.2017.10.001>
- Patrício, L., Gustafsson, A., & Fisk, R. (2017). Upframing Service Design and Innovation for Research Impact. *Journal of Service Research*, 21(1), 3–16. doi:10.1177/1094670517746780
- Pezo, P. (2017). *Innovación en la gestión pública*. Universidad de Concepción. Chile. Recuperado de <http://administracionpublica.udec.cl/wp-content/uploads/2018/04/Tesis-Pablo-Pezo.pdf>
- Risco, K. (2019). *Inversión pública y generación de valor público en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39556>
- Robles, F. (2018). Legal tech y el Estado peruano. *Ius Et Tribunalis*, 4 (4): 137-144. doi: 19<http://dx.doi.org/10.18259/iet.2018009>
- Rojas, O. (2019). *Gestión del conocimiento y la generación de valor público en el distrito de Carabayllo, Lima – 2019* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38901>
- Rothstein, P. (2016). *El valor público de los teatros alternativos de Barcelona* (Tesis de Maestría). Universidad de Barcelona. España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/2445/102542>
- Stephen, O. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation?, *Public Management Review*, 20 (2), 225-231, DOI: 10.1080/14719037.2017.1350461
- Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2018). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 68, 61–75. doi:10.1016/j.jairtraman.2017.09.010
- Valeriano, L. (2012). La modernización de la gestión pública en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 15 (30): 59-64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v15i30.8802>

- Van de Walle, S. (2017). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* 227-241.
- Vernon, M. M., Balas, E. A., & Momani, S. (2018). Are university rankings useful to improve research? A systematic review. *PLOS ONE*, 13(3), e0193762. doi:10.1371/journal.pone.0193762
- Visvizi, A. , Lytras, MD , Damiani, E. y Mathkour, H. (2018). Policy making for smart cities: innovation and social inclusive economic growth for sustainability. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 9 (2):126-133. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-07-2018-079>
- Yadav, L. K., & Yadav, N. (2018). Gender Stereotyping of Leadership. *Paradigm*, 22(1), 30–45. doi:10.1177/0971890718758199
- Wang, H., Xiong, W., Wu, G. & Zhu, D. (2018). Public–private partnership in Public Administration discipline: a literature review. *Public Management Review*, 20 (2), 293-316, DOI: 10.1080/14719037.2017.1313445
- Zurbriggen, C. y González, M. (2015). Co-creando valor público. Desafíos pendientes para América Latina. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*, 10 (30), 143-171. Argentina. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/924/92441742006.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019							
Autor: Br. Ricardo David Botello Sevilla							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre los servicios del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los resultados del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la confianza del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.</p> <p>Objetivos específicos. Establecer cuál es la relación entre los servicios del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.</p> <p>Establecer cuál es la relación entre los resultados del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.</p> <p>Establecer cuál es la relación entre la confianza del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre el valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre los servicios del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre los resultados del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre la confianza del valor público y el Programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la Municipalidad distrital de Ate, 2019.</p>	Variable 1: Valor público				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Servicios	Respuesta de calidad. Problemas concretos.	1 - 6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (89- 120) Regular (56 – 88) Deficiente (24 – 55)
			Resultados	En personas. En instituciones.	7 – 12		
Confianza	Democracia. Participación.	13 - 24					
Variable 2: Programa Tu alcalde te escucha							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos			
Conocer las necesidades y expectativas de las personas.	Necesidades Expectativas	1-6					
Identificar el valor del servicio.	Valor de los servicios actuales Enunciado del valor público	7-12					
Fortalecer el servicio.	Identificación nuevos servicios Implemente nuevos servicios	13-18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (133- 180) Regular (84 – 132) Deficiente (36 – 83)			
Medición y análisis de la calidad del servicio.	Conformidad de los servicios Determinación de oportunidades de mejora	19-24					
Liderazgo y compromiso de la alta dirección.	Compromiso Promoción de nueva cultura de servicio	25-30					
Cultura de calidad de servicio.	Acciones de cambio. Trabajo en equipo.	31-36					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p style="padding-left: 20px;">No experimental.</p> <p style="padding-left: 20px;">Transversal</p>	<p>Población:</p> <p>La población la constituye 356 ciudadanos del distrito de Ate.</p> <p>Muestra:</p> <p>Está conformada por 92 ciudadanos</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>

Anexo 2. Instrumentos

Estimado (a) Usuario (a), mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto al **Valor público y el Programa “Tu alcalde te escucha” en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

°	Ítems	Escala de Likert				
V1: Valor público						
D1: Servicios						
1	La municipalidad propicia el ordenamiento del transporte a través del mantenimiento urbano en materia de señalética horizontal y vertical en las vías locales de su competencia	1	2	3	4	5
2	La municipalidad garantiza la movilidad urbana supervisando las actividades relacionadas con el servicio de transporte público masivo, de vehículos menores y medios no motorizados	1	2	3	4	5
3	La Municipalidad da las facilidades a las actividades comerciales emitiendo licencias de funcionamiento en tiempo razonables (cortos)	1	2	3	4	5
4	La seguridad en el distrito cumple hacer las actividades de monitoreo	1	2	3	4	5
5	La SGCO tiene el comercio informal bajo control	1	2	3	4	5
6	La municipalidad tiene mapeado las zonas de mayor incidencia de delincuencia.	1	2	3	4	5
D2: Resultados		Escala de Likert				
7	Los proyectos de inversión pública promovidas por la Municipalidad han mejorado la calidad de vida de las personas.	1	2	3	4	5
8	Me siento seguro en mi distrito porque existe patrullaje constantemente.	1	2	3	4	5
9	Puedo notar que la limpieza es permanente en el distrito	1	2	3	4	5
10	La actividad de la Municipalidad ha permitido que haya ordenamiento en el comercio formal e informal.	1	2	3	4	5
11	La actividad municipal promueve el desarrollo de los emprendimientos en el distrito.	1	2	3	4	5
12	La autoridad municipal realiza procesos de concertación con las empresas del distrito para mejorar sus condiciones de competencia.	1	2	3	4	5
D3: Confianza		Escala de Likert				
13	Su alcalde le transmite confianza	1	2	3	4	5
14	Los funcionarios de la Municipalidad le generan confianza	1	2	3	4	5
15	La información que brinda la municipalidad es confiable	1	2	3	4	5
16	Ha podido evidenciar información actual en la página de transparencia de la municipalidad	1	2	3	4	5

17	Cuando asiste a la Municipalidad escuchan sus reclamos	1	2	3	4	5
18	Se siente valorado por su alcalde	1	2	3	4	5

Programa Tu alcalde te escucha

N°	Ítems	Escala de Likert				
V2: Programa Tu alcalde te escucha						
D1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas						
1	Conozco las ventajas del libro de reclamos.	1	2	3	4	5
2	La Municipalidad se entera de mis reclamos por medio del libro de reclamaciones.	1	2	3	4	5
3	La Municipalidad conoce nuestras necesidades como ciudadanos.	1	2	3	4	5
4	La Municipalidad tiene evidencias de los reclamos que se han hecho acerca de las deficiencias de los servicios.	1	2	3	4	5
5	Cada zona del distrito tenemos necesidades distintas que la Municipalidad las tiene registradas.	1	2	3	4	5
6	La Municipalidad garantiza la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos del distrito de Ate.	1	2	3	4	5
D2: Identificar el valor del servicio		Escala de Likert				
7	La Municipalidad demuestra que evalúa los reclamos presentados por mesa de parte.	1	2	3	4	5
8	La Municipalidad evidencia que los reclamos que se hacen mediante el libro de reclamos son atendidos.	1	2	3	4	5
9	La Municipalidad evidencia reestructurar los servicios de acuerdo a los reclamos que se realizan.	1	2	3	4	5
10	La Municipalidad determina para que zona debe implementar el servicio nuevo o mejorado.	1	2	3	4	5
11	La Municipalidad determina una fecha de cumplimiento de la implementación del servicio nuevo o mejorado.	1	2	3	4	5
12	La Municipalidad informa a los ciudadanos el valor público a implementar o implementado.	1	2	3	4	5
D3: Fortalecer el servicio						
13	Mis reclamos han obtenido los nuevos servicios que se requieren en la zona donde vivo.	1	2	3	4	5
14	La Municipalidad ha identificado que debe fortalecer la seguridad ciudadana en mi zona en función a nuestras necesidades.	1	2	3	4	5
15	La Municipalidad ha detectado que debe hacer un mejor ordenamiento vehicular para la seguridad de los ciudadanos del distrito de Ate.	1	2	3	4	5
16	La Municipalidad asegura una provisión oportuna de recursos y los mismos son apropiados y relacionados a la generación de valor de servicios.	1	2	3	4	5
17	La Municipalidad emplea los canales presenciales o virtuales para la promoción y entrega del valor de los bienes y servicios a los ciudadanos del distrito de Ate.	1	2	3	4	5
18	He notado que la Municipalidad mejora los servicios en función a las necesidades de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
D4: Medición y análisis de la calidad del servicio						
19	El expediente de mi reclamo es atendido a tiempo	1	2	3	4	5
20	Existe mucha burocracia para presentar una queja	1	2	3	4	5
21	Mi reclamo ha tenido un seguimiento permanente	1	2	3	4	5
22	He recibido una respuesta contundente sobre mi reclamo	1	2	3	4	5

23	He podido tener una respuesta justa a mis reclamos que ha satisfecho mis expectativas.	1	2	3	4	5
24	Los servicios mejorados se han entregado en el momento y lugar justo donde se requerían.	1	2	3	4	5
D5: Liderazgo y compromiso de la alta dirección						
25	He notado que el alcalde está presente en todas las audiencias.	1	2	3	4	5
26	Los funcionarios cumplen sus funciones en el programa Tu alcalde te escucha.	1	2	3	4	5
27	Las audiencias se realizan bajo una fecha establecida.	1	2	3	4	5
28	He podido notar que en la atención de los funcionarios predomina la amabilidad, la información adecuada y prontitud en la atención.	1	2	3	4	5
29	He notado que se han implementado en la Municipalidad nuevos equipos y nuevos procesos para dar una mejor atención.	1	2	3	4	5
30	El alcalde y sus funcionarios se esfuerzan por promover nuevos cambios dentro de una cultura de servicio.	1	2	3	4	5
D6: Cultura de calidad de servicio						
31	He notado que los esfuerzos de los servidores públicos que atienden muestran disposición por ayudar al ciudadano.	1	2	3	4	5
32	El programa Tu alcalde te escucha se promueve por diferentes medios.	1	2	3	4	5
33	He recibido invitación para participar de las audiencias del programa Tu alcalde te escucha.	1	2	3	4	5
34	He notado que el personal de la Municipalidad trabaja coordinadamente.	1	2	3	4	5
35	He notado que ahora existe un ambiente de buen servicio en la Municipalidad de Ate.	1	2	3	4	5
36	Se nota un trabajo en equipo de los funcionarios por los resultados que se han obtenido hasta la fecha con el programa Tu alcalde te escucha.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Certificado de validación del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La municipalidad propicia el ordenamiento del transporte a través del mantenimiento urbano en materia de señalética horizontal y vertical en las vías locales de su competencia	X		X		X		
2	La municipalidad garantiza la movilidad urbana supervisando las actividades relacionadas con el servicio de transporte público masivo, de vehículos menores y medios no motorizados	X		X		X		
3	La Municipalidad da las facilidades a las actividades comerciales emitiendo licencias de funcionamiento en tiempo razonables (cortos)	X		X		X		
4	La seguridad en el distrito cumple hacer las actividades de monitoreo	X		X		X		
5	La SGCO tiene el comercio informal bajo control	X		X		X		
6	La municipalidad tiene mapeado las zonas de mayor incidencia de delincuencia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
7	Los proyectos de inversión pública promovidas por la Municipalidad han mejorado la calidad de vida de las personas.	X		X		X		
8	Me siento seguro en mi distrito porque existe patrullaje constantemente.	X		X		X		
9	Puedo notar que la limpieza es permanente en el distrito	X		X		X		
10	La actividad de la Municipalidad ha permitido que haya ordenamiento en el comercio formal e informal.	X		X		X		
11	La actividad municipal promueve el desarrollo de los emprendimientos en el distrito.	X		X		X		
12	La autoridad municipal realiza procesos de concertación con las empresas del distrito para mejorar sus condiciones de competencia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
13	Su alcalde le transmite confianza	X		X		X		
14	Los funcionarios de la Municipalidad le generan confianza	X		X		X		
15	La información que brinda la municipalidad es confiable	X		X		X		
17	Ha podido evidenciar información actual en la página de transparencia de la municipalidad	X		X		X		
18	Cuando asiste a la Municipalidad escuchan sus reclamos	X		X		X		
19	Se siente valorado por su alcalde	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Gastello Mathews Willy DNI: 09635561

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de 06 del 2020
Gastello
Mg. Willy Gastello Mathews
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROGRAMA TU ALCALDE TE ESCUCHA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS							
1	Conozco las ventajas del libro de reclamos.	X		X		X		
2	La Municipalidad se entera de mis reclamos por medio del libro de reclamaciones.	X		X		X		
3	La Municipalidad conoce nuestras necesidades como ciudadanos.	X		X		X		
4	La Municipalidad tiene evidencias de los reclamos que se han hecho acerca de las deficiencias de los servicios.	X		X		X		
5	Cada zona del distrito tenemos necesidades distintas que la Municipalidad las tiene registradas.	X		X		X		
6	La Municipalidad garantiza la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos del distrito de Ate.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La Municipalidad demuestra que evalúa los reclamos presentados por mesa de parte.	X		X		X		
8	La Municipalidad evidencia que los reclamos que se hacen mediante el libro de reclamos son atendidos.	X		X		X		
9	La Municipalidad evidencia reestructurar los servicios de acuerdo a los reclamos que se realizan.	X		X		X		
10	La Municipalidad determina para que zona debe implementar el servicio nuevo o mejorado.	X		X		X		
11	La Municipalidad determina una fecha de cumplimiento de la implementación del servicio nuevo o mejorado.	X		X		X		
12	La Municipalidad informa a los ciudadanos el valor público a implementar o implementado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: FORTALECER EL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Mis reclamos han obtenido los nuevos servicios que se requieren en la zona donde vivo.	X		X		X		
14	La Municipalidad ha identificado que debe fortalecer la seguridad ciudadana en mi zona en función a nuestras necesidades.	X		X		X		
15	La Municipalidad ha detectado que debe hacer un mejor ordenamiento vehicular para la seguridad de los ciudadanos del distrito de Ate.	X		X		X		
16	La Municipalidad asegura una provisión oportuna de recursos y los mismos son apropiados y relacionados a la generación de valor de servicios.	X		X		X		
17	La Municipalidad emplea los canales presenciales o virtuales para la promoción y entrega del valor de los bienes y servicios a los ciudadanos del distrito de Ate.	X		X		X		

18	He notado que la Municipalidad mejora los servicios en función a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		Si	No	Si	No	Si	No
19	El expediente de mi reclamo es atendido a tiempo	X		X		X	
20	Existe mucha burocracia para presentar una queja	X		X		X	
21	Mi reclamo ha tenido un seguimiento permanente	X		X		X	
22	He recibido una respuesta contundente sobre mi reclamo	X		X		X	
23	He podido tener una respuesta justa a mis reclamos que ha satisfecho mis expectativas.	X		X		X	
24	Los servicios mejorados se han entregado en el momento y lugar justo donde se requerían.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
25	He notado que el Alcalde está presente en todas las audiencias.	X		X		X	
26	Los funcionarios cumplen sus funciones en el programa tu alcalde te escucha.	X		X		X	
27	Las audiencias se realizan bajo una fecha establecida.	X		X		X	
28	He podido notar que en la atención de los funcionarios predomina la amabilidad, la información adecuada y prontitud en la atención.	X		X		X	
29	He notado que se han implementado en la Municipalidad nuevos equipos y nuevos procesos para dar una mejor atención.	X		X		X	
30	El Alcalde y sus funcionarios se esfuerzan por promover nuevos cambios dentro de una cultura de servicio.	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO		Si	No	Si	No	Si	No
31	He notado que los esfuerzos de los servidores públicos que atienden muestran disposición por ayudar al ciudadano.	X		X		X	
32	El programa Tu Alcalde te Escucha se promueve por diferentes medios	X		X		X	
33	He recibido invitación para participar de las audiencias del programa Tu Alcalde te Escucha.	X		X		X	
34	He notado que el personal de la Municipalidad trabaja coordinadamente.	X		X		X	
35	He notado que ahora existe un ambiente de buen servicio en la Municipalidad de Ate.	X		X		X	
36	Se nota un trabajo en equipo de los funcionarios por los resultados que se han obtenido hasta la fecha con el programa Tu Alcalde te Escucha.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Gastello Mathews Willy DNI: 09635501

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de 06 del 2020
Gastello
Mg. Willy Gastello Mathews
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Alberto Sotero Montero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EAP de Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción MGP Domingo Lima A 20191, aula: B-AULA 514 LN requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: ***Valor público y el programa Tu alcalde te escucha en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones de la municipalidad distrital de Ate, 2019*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Botello Sevilla, Ricardo David
D.N.I: 0606197

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

Variable 1: Valor público

Según Ortegón (2020), “es toda forma de valor creado por el sector público a través de la prestación de servicios, la provisión de bienes y las intervenciones que conllevan leyes, regulaciones, prohibiciones y procedimientos que afectan la acción y el bienestar de los ciudadanos” (p. 184).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1
Servicios

Dimensión 2
Resultados

Dimensión 3
Confianza

Variable 2: Programa Tu alcalde te escucha

Directiva N°014-2019-MDA, es un programa que brinda a los ciudadanos del distrito de Ate, calidad de respuesta a las solicitudes, sugerencias y reclamos y/o quejas, expuestas de manera personalizada al alcalde y gerentes a cargo de los órganos de línea de la estructura orgánica vigente, a través del programa

Dimensión 1
Conocer las necesidades y expectativas de las personas.
Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público (006-2019-PCM/SGP)

Dimensión 2
Identificar el valor del servicio.
Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público (006-2019-PCM/SGP)

Dimensión 3
Fortalecer el servicio.
Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público (006-2019-PCM/SGP)

Dimensión 4
Medición y análisis de la calidad del servicio.
Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público (006-2019-PCM/SGP)

Dimensión 4
Liderazgo y compromiso de la alta dirección.
Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público (006-2019-PCM/SGP)

Dimensión 5

Cultura de calidad de servicio.

Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público (006-2019-PCM/SGP)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable1: Valor público

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Servicios	Respuesta de calidad. Problemas concretos.	1 - 6	Deficiente (24 – 55) Regular (56 – 88) Buena (89- 120)
Resultados	En personas. En instituciones.	7 – 12	
Confianza	Ciudadanía. Democracia. Participación. Capital social.	13 - 24	

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Programa Tu Alcalde te Escucha

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Necesidades Expectativas	1 - 6	Deficiente 18 - 41 Regular 42 - 66 Buena 67- 90
Identificar el valor del servicio	Valor de los servicios actuales Enunciado del valor público	7 – 12	
Fortalecer el servicio	Identificación nuevos servicios Implemente nuevos servicios	13 - 18	
Medición y análisis de la calidad del servicio	Conformidad de los servicios Determinación de oportunidades de mejora	19-24	
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Compromiso Promoción de nueva cultura de servicio	25-30	
Cultura de calidad de servicio	Acciones de cambio. Trabajo en equipo.	31 - 36	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EL VALOR PUBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Servicios								
1	La municipalidad propicia el ordenamiento del transporte a través del mantenimiento urbano en materia de señalética horizontal y vertical en las vías locales de su competencia							
2	La municipalidad garantiza la movilidad urbana supervisando las actividades relacionadas con el servicio de transporte público masivo, de vehículos menores y medios no motorizados							
3	La Municipalidad da las facilidades a las actividades comerciales emitiendo licencias de funcionamiento en tiempo razonables (cortos)							
4	La seguridad en el distrito cumple hacer las actividades de monitoreo							
5	La SGC0 tiene el comercio informal bajo control							
6	La municipalidad tiene mapeado las zonas de mayor incidencia de delincuencia.							
DIMENSIÓN 2 Resultados								
7	Los proyectos de inversión pública promovidas por la Municipalidad han mejorado la calidad de vida de las personas.							
8	Me siento seguro en mi distrito porque existe patrullaje constantemente.							
9	Puedo notar que la limpieza es permanente en el distrito							
10	La actividad de la Municipalidad ha permitido que haya ordenamiento en el comercio formal e informal.							
11	La actividad municipal promueve el desarrollo de los emprendimientos en el distrito.							
12	La autoridad municipal realiza procesos de concertación con las empresas del distrito para mejorar sus condiciones de competencia.							
DIMENSIÓN 3 Confianza								
13	Su alcalde le transmite confianza							
14	Los funcionarios de la Municipalidad le generan confianza							
15	La información que brinda la municipalidad es confiable							
16	Ha podido evidenciar información actual en la página de transparencia de la municipalidad							
17	Cuando asiste a la Municipalidad escuchan sus reclamos							
18	Se siente valorado por su alcalde							
19	Ejerce su derecho a participación de las decisiones de su Municipalidad							
20	Participa en el presupuesto participativo que organiza la Municipalidad							
21	El alcalde valora su opinión acerca de su gestión cuando se lo hace saber							
22	La municipalidad contribuye al desarrollo de los ciudadanos							
23	La municipalidad organiza eventos culturales							
24	La municipalidad organiza eventos deportivos							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Santos Alberto Sotero Montero DNI: 01121087

Especialidad del validador: **METODÓLOGO**

10 de julio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EL PROGRAMA TU ALCALDE TE ESCUCHA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Conocer las necesidades y expectativas de las personas							
1	Conozco las ventajas del libro de reclamos.							
2	La Municipalidad se entera de mis reclamos por medio del libro de reclamaciones.							
3	La Municipalidad conoce nuestras necesidades como ciudadanos.							
4	La Municipalidad tiene evidencias de los reclamos que se han hecho acerca de las deficiencias de los servicios.							
5	Cada zona del distrito tenemos necesidades distintas que la Municipalidad las tiene registradas.							
6	La Municipalidad garantiza la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos del distrito de Ate.							
	DIMENSIÓN 2 Identificar el valor del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La Municipalidad demuestra que evalúa los reclamos presentados por mesa de parte.							
8	La Municipalidad evidencia que los reclamos que se hacen mediante el libro de reclamos son atendidos.							
9	La Municipalidad evidencia reestructurar los servicios de acuerdo a los reclamos que se realizan.							
10	La Municipalidad determina para que zona debe implementar el servicio nuevo o mejorado.							
11	La Municipalidad determina una fecha de cumplimiento de la implementación del servicio nuevo o mejorado.							
12	La Municipalidad informa a los ciudadanos el valor público a implementar o implementado.							
	DIMENSIÓN 3 Fortalecer el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Mis reclamos han obtenido los nuevos servicios que se requieren en la zona donde vivo.							
14	La Municipalidad ha identificado que debe fortalecer la seguridad ciudadana en mi zona en función a nuestras necesidades.							
15	La Municipalidad ha detectado que debe hacer un mejor ordenamiento vehicular para la seguridad de los ciudadanos del distrito de Ate.							
16	La Municipalidad asegura una provisión oportuna de recursos y los mismos son apropiados y relacionados a la generación de valor de servicios.							
17	La Municipalidad emplea los canales presenciales o virtuales para la promoción y entrega del valor de los bienes y servicios a los ciudadanos del distrito de Ate.							
18	He notado que la Municipalidad mejora los servicios en función a las necesidades de los ciudadanos.							
	DIMENSIÓN 4 Medición y análisis de la calidad del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
19	El expediente de mi reclamo es atendido a tiempo							
20	Existe mucha burocracia para presentar una queja							
21	Mi reclamo ha tenido un seguimiento permanente							
22	He recibido una respuesta contundente sobre mi reclamo							
23	He podido tener una respuesta justa a mis reclamos que ha satisfecho mis expectativas.							

24	Los servicios mejorados se han entregado en el momento y lugar justo donde se requerían.							
	DIMENSIÓN 5 Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
25	He notado que el alcalde está presente en todas las audiencias.							
26	Los funcionarios cumplen sus funciones en el programa Tu alcalde te escucha.							
27	Las audiencias se realizan bajo una fecha establecida.							
28	He podido notar que en la atención de los funcionarios predomina la amabilidad, la información adecuada y prontitud en la atención.							
29	He notado que se han implementado en la Municipalidad nuevos equipos y nuevos procesos para dar una mejor atención.							
30	El alcalde y sus funcionarios se esfuerzan por promover nuevos cambios dentro de una cultura de servicio.							
	DIMENSIÓN 6 Cultura de calidad de servicio							
31	He notado que los esfuerzos de los servidores públicos que atienden muestran disposición por ayudar al ciudadano.							
32	El programa Tu alcalde te escucha se promueve por diferentes medios.							
33	He recibido invitación para participar de las audiencias del programa Tu alcalde te escucha.							
34	He notado que el personal de la Municipalidad trabaja coordinadamente.							
35	He notado que ahora existe un ambiente de buen servicio en la Municipalidad de Ate.							
36	Se nota un trabajo en equipo de los funcionarios por los resultados que se han obtenido hasta la fecha con el programa Tu alcalde te escucha.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Santos Alberto Sotero Montero** **DNI: 01121087**

Especialidad del validador:

10 de julio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente de dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

