



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modernización de la Gestión Pública y su influencia en la
Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura
2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Escalante Carrillo, Elias (ORCID: 0000-0002-0379-1341)

ASESOR:

Dr. Merino Núñez, Mirko (ORCID: 0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios quien me dio su verdadero amor.

A mis padres, que siempre me apoyan en todo momento.

A mis hermanos y amigos que me motivaron a seguir adelante.

Elias.

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a todas las personas involucradas de alguna forma en el desarrollo del presente trabajo para optar al título de Magister en Gestión Pública, y que permitieron iniciar, desarrollar y concluir este trabajo satisfactoriamente.

A Dios, por ser quien guía mi camino y mi existencia, gracias Dios porque en tu voluntad estaba que yo realice satisfactoriamente esta maestría.

A mis padres, por el apoyo que me brindaron en el día a día, así también por la motivación permanente para seguir adelante.

A mi querida amiga Lisa Minely Figueroa Mejía, por el apoyo incondicional y acompañamiento en todo el proceso del proyecto y concluir con la investigación.

Al Dr. Rolando Cespedes Vazquez, por el acompañamiento que me proporcionó para iniciar el desarrollo del proyecto y concluir con este trabajo de investigación.

Elias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1: Atención al ciudadano.....	20
Tabla 2: Eficiencia en la atención.....	21
Tabla 3: Satisfacción de los usuarios.....	22
Tabla 4: Calidad de los servicios.....	23

Índice de figuras

Figura 1 Atención al ciudadano.....	20
Figura 2 Eficiencia en la atención.....	21
Figura 3 Satisfacción de los usuarios.....	22
Figura 4 Calidad de los servicios.....	23

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión pública en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura 2021. El diseño utilizado es no experimental, de carácter explicativo observacional, sin participación del investigador en la manipulación de las variables, de cohorte transversal porque los datos recogidos se realizaron en un único momento y en un tiempo determinado, con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una población de ciudadanos y una muestra conformada por usuarios de la Municipalidad de Maranura, se concluye que es evidente que los mecanismos hoy instalados para modernizar la gestión están generando impactos en la atención de los usuarios. La innovación dentro de la gestión, y en especial la innovación participativa de todo el colectivo institucional, constituye un pilar fundamental dentro de la estructura misma de la institución, la cual orienta a mejorar procesos de eficiencia interna y externa a la institución.

Palabras claves: Gestión, gestión pública, calidad de atención, eficiencia, eficacia

Abstract

The objective of the research was to determine the influence of public management on citizen service in the District Municipality of Maranura 2021. The design used is non-experimental, of an observational explanatory nature, without participation of the researcher in the manipulation of the variables, cohort cross-sectional because the data collected were carried out in a single moment and in a determined time, with a quantitative approach, we worked with a population of citizens and a sample made up of users of the Municipality of Maranura, it is concluded that it is evident that the mechanisms today installed to modernize management are generating impacts on user service. Innovation within management, and especially the participatory innovation of the entire institutional group, constitutes a fundamental pillar within the very structure of the institution, which guides the improvement of internal and external efficiency processes of the institution.

Keywords: Management, public management, quality of care, efficiency, effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace tiempo, en el Perú, los ciudadanos vienen exigiendo un Estado óptimo, presente, activo y efectivo en todos los rincones de la demarcación nacional. En la actualidad el ingreso fiscal y el presupuesto en el sector público se han acrecentado, mejorando notablemente las partidas presupuestales a las instituciones públicas. Sin embargo, una gran parte de las entidades públicas, aún vienen observando limitaciones en la gestión, las cuales impiden favorecer con eficacia, validez y claridad los servicios públicos de calidad a los ciudadanos. entregar con eficacia, operatividad y claridad los servicios públicos de clase a los ciudadanos en el territorio peruano, fueron uno de los aciertos y objetivos más trascendentales para el avance sostenible del país, la misma que se viene implementando de manera progresiva, en todas las entidades públicas de nuestro país, por cuanto se estaba generando una brecha, distanciando al estado con la población, ya que estos no se sentían escuchados ni atendidos en sus demandas, peor aún no se sentían partícipes de los gobiernos locales.

El Estado peruano a través de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2018), aprueba el Decreto Supremo (D.S.123, 2018) el reglamento del sistema de modernización de la gestión pública”, documento en la cual se establecen los lineamientos para implementar los procesos de actualización de la gestión en las entidades públicas del país, entendiéndose esta como el inicio de un proceso de transformación constante, con el fin de mejorar la calidad de los servicios de las entidades públicas a la ciudadanía. La nueva gestión pública tiene como finalidad que las instituciones públicas logren alcanzar el valor público, este reconocimiento se logra de la ciudadanía, cuando sienten satisfacción con la atención, sobre todo cuando observan que se viene generando bienestar y beneficios a la población.

Por ello el Estado peruano al implementar como política pública, la innovación de los procesos de gestión, está posibilitando que las instituciones estatales de los tres niveles de gobierno, mejoren la clase de prestación de los servicios que brindan, así como de las regulaciones que emitan, para atender las exigencias y expectativas de las personas.

En nuestro contexto regional el Gobierno Regional del Cusco a través de la Resolución Ejecutiva Regional (RER 339, 2020) viene actualizando su estatuto de

estructuración y funciones, en el marco de innovación de la gestión administrativa y financiera, debido a los constantes reclamos y rechazos de la población cusqueña, que no se sienten atendidos en sus necesidades y reclamos, una de las principales finalidades del Estado, a través de sus instituciones públicas es el de brindar bienestar en la población:

Constitución Política del Estado Peruano (1993) según el Art. 44° “indica, constituyen obligaciones inherentes a la función del Estado, cautelar el respeto de los derechos humanos; garantizar la seguridad de la población ante amenazas, así como asegurar el bienestar general sustentado en la justicia y propiciar el desarrollo armónico e integral de la Nación” (p.8).

La modernización de la gestión pública es una constante a desarrollar por todo el colectivo de autoridades, gestores y servidores del Estado, en cada uno de los ámbitos u organismos y niveles de gobierno. Es así que cualquier iniciativa que permita mejorar los niveles de desempeño de las entidades del Estado, serán retribuidos con beneplácito por los ciudadanos usuarios.

Por lo tanto, la innovación de la gestión pública es política del Estado que abarca a todos los entes que lo constituyen, sin perjudicar los niveles de autonomía que le confiere la ley, comprometiendo así al poder ejecutivo, gobiernos descentralizados, instituciones políticas, organismos autónomos y la sociedad civil. Es responsabilidad de las instituciones públicas del estado implementar de manera óptima este proceso de modernización de la gestión pública, a fin de generar bienestar en la población. En el contexto local, la provincia de La Convención, los gobiernos locales, vienen realizando este proceso de modernización de la gestión pública de manera pausada, los cuales siguen generando protestas en la población debido a que no se evidencia mejoras en la atención a las peticiones y necesidades de la población, más aún se viene observando de manera creciente, actos de corrupción por parte los propios funcionarios de primer nivel de las Municipalidades Distritales de la provincia de la Convención.

Es notorio que los modelos de gestión hoy instalados para innovar los procesos de gestión en las instituciones públicas, se hallan supeditados a factores extrínsecos e intrínsecos en su desarrollo inicial, los cuales de manera inmediata no pueden atender todos los requerimientos de la población, por cuanto son múltiples. La secretaria de gestión pública (SGP, 2018) señala que estos programas

inicialmente surgieron para propiciar innovación y modernidad en la gestión del estado, hoy en día son cuestionados por la ciudadanía, quienes constantemente se preguntan cuánto de impacto generó la modernización de la gestión pública en la satisfacción y beneficio de la población. Es por todo ello que el propósito de la presente investigación fue señalar si los modelos y programas de la nueva gestión pública orientadas a mejorar los desempeños de los funcionarios y servidores, así como la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, está logrando efectos positivos en la población, a través del mejoramiento de la calidad y eficiente servicio a la ciudadanía.

Por lo tanto, en las entidades públicas y privadas del contexto regional y provincial se venía observando que la modernización de la gestión pública no se está implementando adecuadamente por lo que los servicios en la atención al ciudadano no se evidencian de manera objetiva. El distrito de Maranura es uno de los catorce distritos que conforman la provincia de la convención en el Sur del Perú y denominada cuna del sindicalismo y cooperativismo en el Perú. En la actualidad en el contexto que estamos viviendo, lleno de zozobra, por problemas de la pandemia mundial del Covid-19, la Municipalidad Distrital de Maranura en el presente año recién restableció la atención al público, pero con un horario restringido y cumpliendo los protocolos de bioseguridad, a fin de resguardar la salud tanto del personal administrativo y de la ciudadanía concurrente.

Consiguientemente hoy en día, los trámites que debe realizar la población en aspectos documentarios se encuentran restringidos, lo cual de cierta manera genera incomodidad y perjuicio a la población del ámbito distrital. Es por ello que para entender esta problemática, formulamos el siguiente enunciado general: ¿Cuál es el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano, en la municipalidad distrital de Maranura - 2021?; los problemas específicos: ¿cuál es la influencia de la modernización de la gestión en la eficiencia de la atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Maranura 2021?, ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios de la municipalidad distrital de Maranura 2021?, y ¿Cómo influye la modernización de la gestión en la calidad del servicio al ciudadano usuario de la municipalidad distrital de Maranura 2021?

En el presente trabajo de investigación se logró buscar y evidenciar el impacto generado por la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano recurrente de los servicios de la municipalidad distrital de Maranura 2021, así mismo nos permitió establecer el nivel de satisfacción de la población con los servicios que viene brindando la municipalidad, así como la calidad de atención al ciudadano recurrente a la municipalidad en el contexto que estamos viviendo por causa del COVID-19. Consiguientemente fue necesario aplicar instrumentos validados por expertos, los mismos que permitieron recoger información relevante para medir cada una de las variables de la investigación desarrollada, modernización de la gestión y atención al ciudadano en el distrito.

Así mismo, se planteó el siguiente objetivo general: Evidenciar el impacto de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano, en la municipalidad distrital de Maranura 2021. Como también se consideraron los siguientes objetivos específicos: Evidenciar la influencia de la modernización de la gestión en el nivel de eficiencia en la atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Maranura 2021, también se comprobó cómo influye la modernización de la gestión en el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios de la municipalidad distrital de Maranura 2021, por consiguiente se evaluó la influencia de la modernización de la gestión en la calidad del servicio al ciudadano usuario de la municipalidad distrital de Maranura 2021. Se dio una respuesta a la serie de interrogantes del presente estudio de investigación y se planteó la siguiente hipótesis general de trabajo: Existe influencia significativa de la modernización de la gestión en la atención al ciudadano, en la municipalidad distrital de Maranura 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La presentación de los estudios relacionados con nuestra investigación, posibilitó hacer una indagación bibliográfica minuciosa y rigurosa en sitios web y bibliotecas virtuales garantizadas, seleccionando antecedentes nacionales e internacionales, siendo estos los siguientes:

Ramírez (2019) en su investigación concluye que el trabajo de suficiencia profesional se desarrolló con el objetivo de perfeccionar la atención a los usuarios y a su vez agilizar el proceso de gestión documentaria, haciendo que este proyecto sea de mucha ayuda para los beneficiarios de la municipalidad provincial de Pachitea, es por ello que su investigación está enfocado especialmente a las consultas realizadas antes, durante y después del trámite de documentos. Sin embargo, Garcia (2018) considera que en su estudio de investigación buscó la comprensión sobre política de gestión de conocimiento en la administración pública peruana. De tal manera, que en la agenda y diseño de la política nacional de modernización de la gestión pública ha incorporado la gestión de conocimiento como un discurso y práctica. Así mismo asume, la gestión del conocimiento, como una forma de gestión, buscando mejorar la productividad organizacional utilizando un método de investigación cualitativo, con el objetivo de dar el reconocimiento a la gestión de conocimientos como un medio de solución para los problemas frecuentes en la gestión pública peruana.

Lopez (2018) en su tesis de investigación, estableció como objetivo el poder determinar el nivel de satisfacción de los usuarios al margen de la relación entre el estado y los ciudadanos, en este estudio de investigación de carácter descriptivo, tuvo como propósito buscar información real utilizando un enfoque cuantitativo, concluye que a partir del marco conceptual como contextual donde se agrupan una serie de variables se ubican y detectan atributos que son valorados por los ciudadanos con el fin de reconocer la calidad en la atención. En cambio, Fernandez (2016) en su investigación concluye, que el Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el Perú, tiene como propósito fundamental mejorar los procesos de gestión en la administración de las instituciones públicas, propiciando y promoviendo servicios públicos de calidad y eficiencia a la población usuaria.

Regalado (2017) en su investigación tuvo como propósito, describir la calidad del servicio recibido por los usuarios del área de Relaciones Exteriores, el cual está considerado como una de las 22 instituciones públicas reconocidas como centros de mejor atención Lima Norte en el año 2016, utilizó como instrumento de recojo de información una adaptación del cuestionario SERVQUAL (1998) utilizó componentes del modelo: validez, confiabilidad, firmeza, asertividad y otros, empleó diseño no experimental, de tipo descriptivo, así también utilizó el método de la encuesta, con respuestas de escala Likert. Concluyó que el 77.6% expresaron complacencia con la atención recibida, un 22.4% manifestó, que el servicio mantiene ciertas deficiencias, se deduce que existe calidad en la atención.

Del mismo modo Prieto (2013) en su tesis resalta hallazgos importantes en cuanto se refiere a la ejecución del centro de mejor atención al ciudadano a nivel nacional, dicha implementación provocó un impacto favorable en los usuarios, así mismo, estos contribuyen con sus comentarios, percepciones y opiniones para implementar procesos de mejora continua, en el marco de la modernización de la gestión del Estado. De la misma manera propone que debería desarrollarse evaluaciones concurrentes para ir observando los avances y progresos en los centros de mejor atención, utilizando para ello las plataformas multicanal y los protocolos de atención, los cuales permitirían focalizar puntos críticos susceptibles de mejora. Del mismo modo Trujillo (2016) en su tesis de investigación se abocó a demostrar la problemática de la transparencia y rendición de cuentas en el país de México, para ello analiza el ámbito municipal con el propósito de enfrentar los múltiples problemas que están obstaculizando a dicho país por alienarse al margen de circunstancias y competitividades globales. En conclusión, según los hallazgos encontrados, recomienda implementar lo siguiente: Adecuar las normas de participación y funcionalidad en la localidad, con el propósito de propiciar la libre opinión de sus ayuntamientos y paralelamente mejorar la eficiencia gubernamental dotada de autonomía de gestión.

Así también Ramírez (2017) en su tesis de investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre participación ciudadana y percepción frente a la gestión pública en el municipio de Sincelejo. La aplicación de la investigación fue de carácter cuantitativo, en la cual realizó un muestreo a 120 personas, en dicho

estudio concluyó que los resultados demostraron que no existe una relación positiva entre los ciudadanos participantes y su percepción frente a los efectos y alcances de la gestión pública. De igual modo trató de demostrar los factores que generan sismas y problemas al sistema de gestión pública, para lo cual describe los tipos de estrategias que posibilitan el desarrollo de la participación ciudadana.

Reyes (2014) en su investigación tuvo como finalidad evidenciar en qué medida la calidad en la atención aumenta el nivel de satisfacción del cliente, en la asociación sede Huehuetenango, el cual fue coadyuvado con información a través de diversas bibliografías y fuentes como; artículos periodísticos, artículos científicos de revistas indexadas, páginas de internet, así como bibliografías de libros, respecto a las variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente. Concluye, opinando que la asociación adolece de programas de actualización y capacitación al personal descuidando la mejora del servicio, por cuanto la información que se ofrece es incompleta, así mismo existe retrasos en el desarrollo de procesos administrativos, se observa lentitud al momento de atender al cliente y carece de un protocolo de servicio; por todo ello se considera que la incomodidad y malestar de los clientes surge como consecuencia del inadecuado servicio que se brinda. Del mismo modo Pinochet (2017) En su trabajo de investigación puso de relieve el involucramiento de la población en la gestión pública local, que, en el ámbito nacional, se encontraría ineficiente en su gestión. Concretamente, analizó los procesos de gestión de la comuna de Pudahuel, indagando el nivel de participación de la ciudadanía, con la finalidad de evidenciar su nivel de adaptación a la situación generalizada que se viene desarrollando en los diversos ayuntamientos a nivel nacional.

La modernización de la gestión pública está definida como un proceso de cambio persistente a fin de optimizar lo que realizan todas las instituciones públicas con la finalidad de generar valor público. La modernización de la gestión pública según manifiesta Fernández, considera que esta: “Busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz” (2012, p.32).

La innovación que se viene gestando en el sector público, involucra procedimientos permanentes de mejora continua en todas las acciones realizadas

por el Estado, los cuales están orientados a atender las demandas y necesidades de la población, la misma que conlleva optimizar las acciones que aplica el Estado con estrategias transparentes y eficientes, estableciéndose reglas claras en los procedimientos de abastecimiento de bienes y servicios. Así mismo, resulta conveniente: “desarrollar el monitoreo, control y la evaluación respectiva para las modificaciones necesarias y poder así mejorar las intervenciones públicas, todo ello en busca de lograr la eficiencia del aparato estatal” (Rojas, 2019, p. 14).

La nueva gestión pública aparece como una posibilidad de mejorar y dejar de lado la gestión pública tradicional, la misma que enarbola y fomenta la burocracia, también se le llama modelo post – burocrático. Las características de la nueva gestión pública, según Corrales (2020) implica:

Un Cambio en la organización: Las estructuras jerárquicas verticales en el ámbito estatal no benefician a la gestión, sino muy por el contrario retrasan la toma de decisiones. Es por ello Corrales considera: “Reestructurar la organización y dinámica de trabajo y transformarlas en un escenario de interacción horizontal” (Corrales, 2020, p.34). En el Perú las normas y reglas de gestión pública propician estructuras jerárquicas hasta el tercer nivel organizacional, equivalente al nivel de directores, empero, en la realidad muchas instituciones replican y mantienen unidades, áreas, equipos y otros, cada una con un jefe, manteniendo vigentes modelos burocráticos. Estos remanentes de la gestión pública tradicional, perjudica el buen desarrollo en los sistemas de atención a los usuarios, en las instituciones públicas del Estado.

La nueva gestión pública (NGP) tiene como propósito redimir las demandas no atendidas de la población, desarrollando una gestión pública eficiente y eficaz. Para este modelo es imperiosa la necesidad de desarrollar servicios de mejor calidad en un marco de sistemas de control que posibiliten realizar acciones con transparencia en los procesos de selección de los planes y resultados, involucrando la participación de la ciudadanía. Así mismo, la nueva gestión pública: “Es el modelo que propicia e impulsa los procesos de cambio en la organización y gestión de las instituciones públicas” (Pavel, 2017, p. 68) estos cambios incorporan nuevas formas de vinculación Estado-sociedad civil en una doble perspectiva, como resultante de nuevas relaciones y, a la vez, como productora; en parte potenciadas por las

tecnologías de la información y las redes para consolidar las capacidades de políticas públicas en entornos cada vez más complejos y dinámicos. Consiguientemente la nueva gestión pública, viene cargada de intenciones de acercar a la población con el estado, por cuanto este vínculo es muy importante para el logro de la implementación del nuevo modelo de gestión pública, (Grandinetti, 2018).

Mayor descentralización: El desmesurado centralismo es un constante cuestionamiento que se mantiene latente y hoy en día se le hace a la nueva gestión pública. Este modelo más que agilidad genera mucha pausa, falta de reacción ante la atención a los problemas de la población que viven en zonas alejadas. Motivo por el cual, la nueva gestión pública tiene como propósito una descentralización eficiente del Estado, estableciendo para ello niveles de gobierno que acerquen a la población con el estado. En el Perú el año 2002 se posibilitó el inicio de un nuevo proceso de descentralización, actualmente en desarrollo requiriéndose fortalecerse; Así también en la década del 90, bajo el prototipo de agencias, aparecieron en el Perú, instituciones como la super intendencia de administración tributaria, super intendencia nacional de registros públicos y el instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual, entre otras (Corrales, 2020).

Énfasis en los resultados: En el modelo de la nueva gestión pública, se priorizan más los resultados, antes que la rigidez en el seguimiento de los procedimientos establecidos por la institución. Este enfoque propicia la simplificación de procesos y la desreglamentación de mecanismos que permitan mejorar la fluidez, para lograr resultados óptimos. El modelo burocrático es tirante, inflexible, reacio al cambio y a las modificaciones, busca replicar las cosas y acciones ya establecidas; mientras que el modelo de Nueva Gestión Pública se caracteriza por ser eminentemente flexible e innovador y dispuesto a asumir modificaciones y cambios que se susciten en el contexto del trabajo. Así mismo explica que: “Mientras el modelo burocrático no toma en cuenta la variable de satisfacción del ciudadano, la Nueva Gestión Pública observa al ciudadano como un usuario que requiere una mejor atención” (Corrales, 2020, p.37). La nueva gestión pública reivindica al público usuario de los servicios públicos, brindándole

la debida importancia en la atención a sus demandas y requerimientos de manera solicita.

Desarrollar atención de calidad: El modelo burocrático no toma en cuenta medir la calidad de la atención en los servicios que brinda. Muy por el contrario, el nuevo modelo de gestión no solo evalúa y monitorea la calidad de los servicios que brinda, sino también prepara al personal que atiende. Los sistemas burocráticos instalados en las instituciones públicas, no consideraban en sus planes las evaluaciones de desempeño y productividad, pueda que sea este el motivo para que la nueva gestión pública no privilegia los regímenes de carrera en el sector público, sin embargo reconocen la meritocracia como un mecanismo para estimular y promover al personal, sin estas políticas de trabajo institucional, en el discurrir del tiempo denotan desmotivación en el desempeño del personal (Corrales, 2020).

El mercado también brinda servicios públicos: Consiguientemente, la nueva gestión pública incentiva de manera activa la incorporación de la competencia y del mercado en la cual se provea servicios a la población, la misma que permitió el surgimiento de los servicios por tercerización, las concesiones, asociaciones público-privadas, todas ellas manifestaciones no concordantes con el modelo burocrático. Asimismo, Cerpa (2009) reconoce en la NGP, como una: “Nueva visión, un nuevo modelo de gestión que se centra en un mayor control, en los resultados de gestión por sobre los procedimientos que justifiquen una determinada tarea” (p.45).

La hegemonía de los resultados en la nueva gestión pública incorpora otros aspectos y procedimientos en la gestión de las entidades públicas. Tal como manifiestan, Echevarría y Mendoza, al considerar que, bajo el nuevo marco de relaciones, a las agencias, centros o entidades autónomas: “Se les asignan, acorde a las circunstancias, atribuciones de gestión de recursos y actividades, las mismas que se controlan, con la homogenización de objetivos y la evaluación de resultados, a través de indicadores cuantitativos” (1999, p.28). La concentración de los resultados no sólo implica orientar la gestión pública, sino también actúa como un medio que posibilita el control de quienes tienen mayores niveles de discrecionalidad.

Las dimensiones consideradas son: La primera dimensión está orientada a la eficiencia, la cual según Chiavenato la define como aquella que esta: "Orientada a encontrar la mejor manera de realizar o desarrollar las actividades, con la finalidad de que los recursos disponibles sean utilizados con eficiencia y transparencia". (1999, p. 3). La segunda dimensión está relacionada con la eficacia, la misma que está orientada a la consecución de las metas/resultados previstos, es decir desarrollar actividades que coadyuven al logro de las metas trazadas. Surco define la eficacia como aquella: "Medida en que alcanzamos el objetivo o resultado propuesto como meta" (2018, p. 30). La Real Academia Española la considera como "Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera" (2010, p.39). Así también Mejía, orienta su definición hacia aquellas: "Actividades laborales con las cuales la institución logra alcanzar sus propósitos" (2017, p. 29). Como tercera dimensión se tiene la transparencia, cuya definición y/o concepto hoy viene siendo utilizado en el ámbito estatal, así como en el no estatal, con la finalidad de describirla a ella como: "atributos de las personas de hacer público sus acciones, decisiones, así como los resultados alcanzados" (Ponce, 2019, p. 33).

Para tratar la segunda variable: atención al ciudadano, previamente se consideró, la definición de la secretaría de gestión pública, institución que la define, como un proceso de innovación permanente a fin de propiciar procesos de mejora continua en las entidades públicas, a fin de generar valor público: "Se crea valor público cuando existe reconocimiento y bienestar en la ciudadanía por el servicio que presta la institución" (2018, p.45). Así mismo la calidad de atención es conocida como un cúmulo de prestaciones para complacer al usuario. La calidad de atención también es conocida como: "Políticas de servicio al usuario que utilizan las instituciones para alcanzar las metas a cumplir, con la finalidad de complacer en todas sus extensiones de los usuarios" (Anaya, 2014, p.45). Verita, la considera como una herramienta estratégica, entendiéndose como: "calidad de atención que está diseñada como estrategia de prestación de servicio a los usuarios, en la cual se encuentran implicados todos los miembros de la organización" (2009, p.40).

Castañeda, concibe a la calidad de atención como: "La eficiencia y eficacia del servicio prestado, la cual involucra un conjunto de acciones y funciones que se realizan en las organizaciones" (2010, p.47). Por lo tanto, la eficiencia y eficacia

requiere de un conjunto de esfuerzos que despliegan los directivos y trabajadores de una organización, a fin de poder satisfacer y colmar las expectativas de los usuarios.

Consiguientemente, la calidad de atención se percibe como un conjunto de actividades laborales, con la finalidad de mejorar el servicio relacionado a la calidad de atención al usuario. Espíritu, la concibe en términos de satisfacción en la atención cuando la expresa como: “La calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente” (2018, p.20). Por tanto, la calidad en los servicios que se brinda está relacionado con las expectativas que tiene el cliente con el nivel de atención.

La primera dimensión de esta variable: eficiencia en la atención Serna la define como: “La eficiencia en el servicio al cliente, caracterizada en el conjunto de estrategias que una institución diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (2006, p.34). Así también define la eficiencia en la atención al cliente, como: “Un conjunto de actividades que permite que la interacción entre empresa y las personas que quieren un producto o servicio interactuar” (Serna, 2006, p.39). El servicio brindado al cliente se fundamente principalmente en el mercadeo, porque su capacitación debe alinearse con las estrategias de mercado. De esta definición concluimos que el servicio de atención al usuario es preciso para el desarrollo de una institución (Solano, 2017).

La segunda dimensión: satisfacción de los usuarios, según Sancho la considera como: “El cumplir con las expectativas del cliente, el cual se relaciona con el sentimiento de bienestar y placer por conseguir lo que se espera de un producto o servicio” (1998, p.34). Consiguientemente, la satisfacción de los usuarios está relacionado con el: “Grado de aceptación entre las expectativas previas y la percepción final de la atención recibida. Dicho nivel de satisfacción determinará de manera esencial la calidad de la atención” (Yucra & Sanchez, 2019, p. 53). Por tal motivo, los niveles de satisfacción del usuario, se puede considerar como una forma exacta de contar la complacencia de las expectativas y necesidades, así como los deseos de los usuarios. Por consiguiente, se concluye que es importante la vinculación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Algunos autores indican que la satisfacción se antepone a la calidad del servicio, así como indican que la calidad se logra a través de la : “Satisfacción total de las expectativas del usuario, mediante una prestación de servicios de manera óptima con un valor agregado, a fin de garantizar un buen producto o atención” (Münch,1998, p. 179) Hoffman y Bateson, consideran importante la percepción del usuario al expresar que: “La satisfacción del cliente contribuye a la percepción sobre la calidad, por cuanto se basan en sus experiencias y satisfacciones pasadas, las cuales son revisadas en cada encuentro definiendo sus expectativas e intenciones de compra” (2012, p.45). Consecuentemente la satisfacción del cliente se puede determinar cómo la aceptación de la calidad del producto o servicio, por consiguiente: “Esta es vital para garantizar la vigencia de la entidad por cuanto esta influye en la percepción del usuario de volver a tener una experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación” (Pizam & Ellis, 1999, p.49).

La tercera dimensión; calidad del servicio, nos ha permitido recurrir a la definición de Berry, cuando expresa: “Es el cumplimiento de las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la atención, credibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la empresa” (1993, p.51). Del mismo modo Kotler, considera a la calidad de servicio como: “Todo tipo de actividad o beneficio que ofrece una a otra; y que estos son de carácter intangible no otorgando propiedad de ninguna clase. Su producción puede estar relacionada con un producto tangible” (1997, p.656). Por consiguiente, a decir de Ponce y Serrano, cuando expresan: “El servicio no puede homogenizar las expectativas del usuario, por cuanto cada uno de ellos es diferente, así como requerimientos” (2007, p.21). Es en este hecho y circunstancia que no se puede aplicar medidas rígidas para mantener complacidos a los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Por la finalidad y el propósito del presente informe de investigación, fué de tipo básica, Según Abanto: “Se basa en la teoría y su finalidad es ampliar el conocimiento de un hecho determinado sin ningún afán práctico” (2016, p.32) también es conocida como pura, por cuanto: “Busca poner a prueba una teoría a fin de evidenciar su validez sin intención de aplicar sus resultados a circunstancias prácticas”. (Valderrama, 2015, p.34). Así también se buscó obtener nuevos conocimientos, utilizando para ello el enfoque cuantitativo, ya que las variables fueron analizadas de forma numérica para desarrollar y entender el hecho materia de estudio, es el método hipotético deductivo que nos permitió, elaborar, probar y validar las hipótesis de nuestra investigación.

El diseño utilizado fue el no experimental, de alcance transaccional y por su nivel de profundidad, explicativo – observacional, sin intervención del investigador y sin manipulación de variables. En este tipo de estudios “No se manipula las variables, se recoge información de las variables de estudio en un solo momento y por única vez” (Hernández, 2014, p.23). Para posteriormente ser analizados. A través de este diseño he podido evidenciar la relación de influencia causal que se establece entre las dos variables de estudio; variable independiente (gestión pública) variable dependiente (atención al ciudadano). El esquema empleado fue el siguiente:

Ox M Oy

Dónde:

M = Muestra de estudio

Ox= Observaciones realizadas a la variable que influye

Oy= Observaciones a de la influencia de la influida.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente:

Modernización de la Gestión Pública:

Definición conceptual

“Proceso de permanente innovación y cambio con la finalidad de generar mejoras en las instituciones públicas” Secretaria de Gestión Pública (SGP 2016, p.24).

Definición operacional

Nuestra variable independiente, fué medida, tomando en cuenta sus tres elementos constitutivos importantes que le permiten generar cambios en la gestión: Eficiencia, eficacia y transparencia en el manejo y la rendición de cuentas.

Indicadores

Los indicadores formulados que permitieron medir adecuadamente la variable, así como la construcción de los ítems fueron, tiempos de atención de un trámite, número de atenciones por día, nivel de resolución de trámite, cumplimiento en el número de atenciones por día, resolución de trámites en el tiempo previsto, satisfacción del usuario, rendición de cuentas, nivel de participación ciudadana, nivel de satisfacción de la ciudadanía.

Escala de medición

Ordinal

Variable dependiente:

Atención al ciudadano

Definición conceptual

La atención al ciudadano “Conjunto de acciones que son relacionadas entre sí y que son organizadas para cumplir con las expectativas de los clientes” (Bennet & Brown, 2003, p.42).

Definición operacional

La variable atención al ciudadano, para una adecuada medición, se tomará en cuenta tres aspectos importantes que denotan una buena atención: Eficiencia, satisfacción y calidad de servicio.

Indicadores

Los indicadores formulados que permitieron medir adecuadamente la variable, así como la construcción de los ítems fueron, servicio, tiempo promedio de atención, porcentaje de atenciones, índice de satisfacción, confianza, percepción, satisfacción, empatía, eficacia.

Escala de medición

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Se entiende a la totalidad de las unidades de estudio quienes observan cualidades y/o propiedades comunes, las cuales son susceptibles de estudiar dando origen a la información del estudio (Tamayo, 1997).

Esta estuvo conformada por la población usuaria de la Municipalidad distrital de Maranura, que oscilan entre los 1224 ciudadanos.

Criterios de inclusión: Se consideró a todos los ciudadanos recurrentes, trabajadores y funcionarios de la municipalidad de Maranura entre hombres y mujeres.

Criterios de exclusión: Alcanzó a ciudadanos pobladores con domicilios lejanos que no se podían acceder por motivos de vías de comunicación y sin acceso a red como también por evitar contagios del covid-19.

Muestra: Para establecer la muestra se toma en cuenta a una porción de individuos pertenecientes a la población, se seleccionó a ciudadanos recurrentes a la municipalidad distrital de Maranura. "Se considera la muestra, para estudiar un fenómeno estadístico cuando sea necesario" (Tamayo, 1997, p.37). Lo conformaron 75 ciudadanos recurrentes a la municipalidad distrital de Maranura entre hombres y mujeres.

Muestreo: Probabilístico, de tipo aleatorio, llamado también al azar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, el cual facilitó y posibilitó el recojo de información de manera adecuada, asimismo el instrumento empleado en la medición de las variables de la investigación fue la escala Likert. Los cuales antes de ser aplicados, fueron evaluados por juicio de expertos.

Los instrumentos fueron elaborados tomando en cuenta las dimensiones, indicadores de cada variable, a fin de ser medidos de manera integral. La validez de contenido del instrumento fue merituada por el doctor Rolando Cespedes Vazquez, en relación a la confiabilidad y consistencia interna del cuestionario de la variable independiente, que fue merituido a través del coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0.845 acreditando la confiabilidad del instrumento. El instrumento utilizado para medir la segunda variable, "Atención al Ciudadano" fue merituido con una confiabilidad de 0,925, el cual brindo credibilidad a los resultados y el resultado general es de 0.931 de confiabilidad.

Instrumento 1: Modernización de la Gestión Pública:

Se utilizó la escala likert, cabe reconocer que el instrumento utilizado para medir la variable de estudio, fue elaborado tomando en cuenta las dimensiones que propone el centro nacional de planeamiento estratégico (CEPLAN, 2012). El número de ítems del instrumento empleado para medir la variable modernización de la Gestión Pública, fue de 18 preguntas, la aplicación fue de forma virtual y presencial respetando los protocolos de bio seguridad para lo cual se otorgó un tiempo ilimitado, la escala de medición Totalmente de acuerdo, De acuerdo, neutro, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Las mismas que nos permitió medir la intensidad y el nivel de convicción de los encuestados

Instrumento 02: Atención al Ciudadano

Se utilizó el cuestionario (escala Likert), con 18 preguntas, la aplicación fue de forma virtual y presencial respetando los protocolos de bio seguridad para lo cual se otorgó un tiempo ilimitado, la escala de medición muy bueno, bueno, regular

malo y muy malo, cabe reconocer que este tipo de instrumentos permiten medir la seguridad y la convicción con que emiten sus respuestas los encuestados, favoreciendo y facilitando al mismo tiempo el procesamiento sí como la interpretación de las mismas. Para ello para su construcción se tomó en cuenta las dimensiones en las que fue subdividida la segunda variable, así como sus respectivos indicadores, los cuales posibilitaron una medición más integral de la misma.

3.5. Procedimientos

Para el inicio formal del estudio se envió una solicitud dirigida a la Municipalidad Distrital de Maranura, explicando las actividades a realizar en la investigación. Así mismo se coordinó con la doctora del área de personal para aplicar oficina por oficina mostrando la carta de autorización y aplicar la encuesta, para lo cual se detalló la finalidad del proyecto de investigación a desarrollar, así como las técnicas que se utilizaron en este proceso, es ahí donde se peticiónó a cada trabajador y funcionario su consentimiento para realizar la encuesta.

Con el consentimiento obtenido, y con las facilidades que la municipalidad me dio, se desarrolló la encuesta de manera presencial dentro de la municipalidad y parte externa como también se realizó de manera virtual con el formulario de google drive para luego enviarles el link a los amigos y familiares, mediante el WhatsApp y Facebook. Para procesar los resultados e información recolectada, estas fueron ordenadas y organizadas en una base de datos de Excel. Así mismo estos datos organizados en una base de datos fueron ingresados al procesador estadístico SPSS 26, el cual nos facilitó realizar el análisis e interpretación respecto al cumplimiento de nuestros objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos.

En el análisis de los datos, se empleó la técnica de análisis estadístico descriptiva posibilitando desarrollar una descripción, para posteriormente hacer un resumen de los datos obtenidos, dicha información se organizó utilizando tablas de frecuencia y figuras que facilitaron desarrollar la interpretación descriptiva de los resultados, de acuerdo al objetivo general y los objetivos específicos. Toda este ordenamiento y organización de los datos recogido, nos permitió evidenciar la relación causal de

nuestras variables de estudio, (modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano).

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta los criterios y los principios éticos, que se exigen en el desarrollo de todo trabajo de investigación, propuesto por la universidad, como son; la beneficencia, en todo momento se cuidó de las personas que participaron en el recojo de información, para ello se dejó a los mismos bajo la libertad de responder el cuestionario de acuerdo a su propia percepción, previamente se explicó la finalidad de la investigación y del recojo de información, se tuvo mucha precaución para no generar perjuicios, prejuicios y exclusión en la participación del grupo muestral, evitando en todo momento generar incomodidad y malestar en los ciudadanos participantes, para ello se actuó con criterios de justicia, así también se pidió el consentimiento de todos los trabajadores, funcionarios y toda la población recurrente a la municipalidad distrital de Maranura. Así también se tomó todas las provisiones del caso a fin de garantizar el respeto de las personas participantes, como sujetos de derecho, para tal efecto las encuestas fueron desarrolladas de manera anónima.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos.

Objetivo general

Evidenciar la influencia de la modernización de la gestión en la atención al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Maranura.

Tabla 1

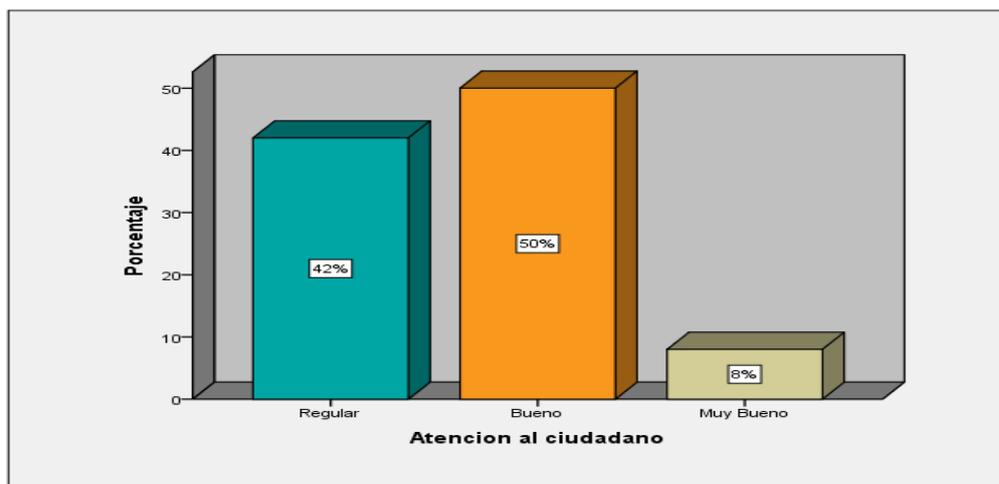
Atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	21	42,0	42,0	42,0
	Bueno	25	50,0	50,0	92,0
	Muy Bueno	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Atención al ciudadano



Nota. Fuente Tabla 1. Elaboración propia

El 50% de los ciudadanos encuestados, afirmaron que la atención en la Municipalidad distrital de Maranura es “buena”, el 42% manifestó que es “regular” y el 8% opinó que es “muy bueno”. Se observó aceptación de un considerable sector de la población, con la atención que viene brindando la Municipalidad de Maranura.

Objetivo específico 1

Evidenciar la influencia de la modernización de la gestión pública en la eficiencia en la atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Maranura.

Tabla 2

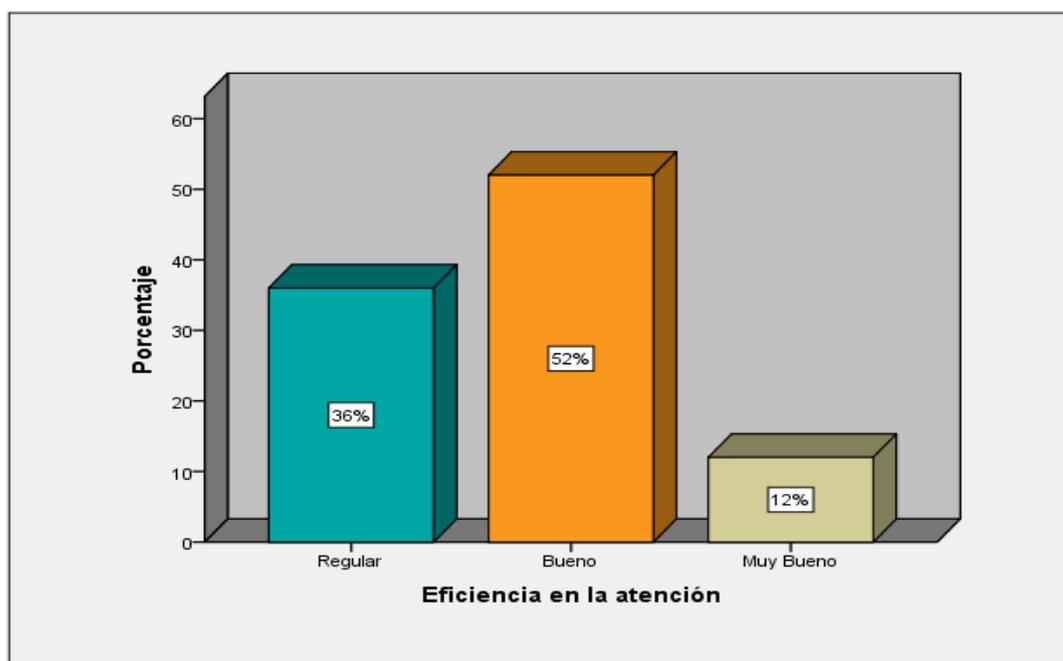
Eficiencia en la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	18	36,0	36,0	36,0
	Bueno	26	52,0	52,0	88,0
	Muy Bueno	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Eficiencia en la atención



Nota. Fuente Tabla 2. Elaboración propia

El 52% de los ciudadanos encuestados, afirmaron que es “bueno”, la eficiencia con la que brindan la atención a los usuarios de la Municipalidad distrital de Maranura, el 36% opinó que es “regular” y el 12% expresa que es muy “bueno”,

se observó notable cambio en la percepción de los ciudadanos del distrito en cuanto se refiere, al nivel de eficiencia en la atención de sus trámites en la Municipalidad.

Objetivo específico 2

Comprobar cómo influye la modernización de la gestión, en la satisfacción de los ciudadanos usuarios de la Municipalidad Distrital de Maranura.

Tabla 3

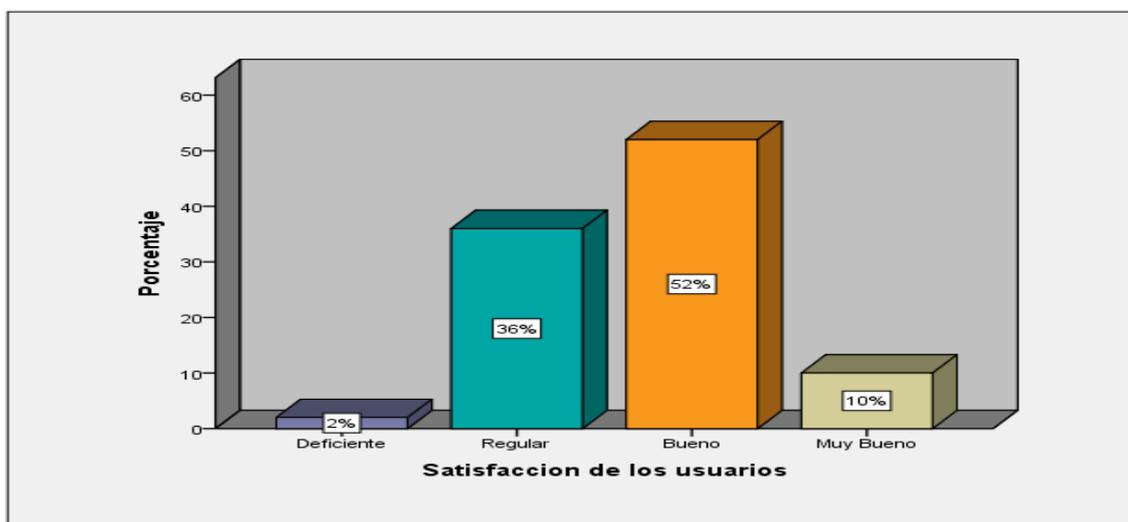
Satisfacción de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	18	36,0	36,0	38,0
	Bueno	26	52,0	52,0	90,0
	Muy Bueno	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Satisfacción de los usuarios



Nota. Fuente Tabla 3. Elaboración propia

El 52% de los ciudadanos encuestados, sienten satisfacción con la atención que se les brinda en la municipalidad distrital de Maranura, calificándola como “buena”, el 36% opinó que es “regular” la sensación de satisfacción con la atención

en la Municipalidad, el 10% manifestó que es “muy buena”, la sensación de satisfacción, con la atención que se les brinda, y el otro 2% expresó que es “deficiente”. Un gran sector de la población de Maranura, denota un cambio de actitud en relación a la atención que vienen recibiendo en la Municipalidad de Maranura.

Objetivo específico 3

Evaluar la influencia de la modernización de la gestión en la calidad del servicio al ciudadano usuario de la municipalidad distrital de Maranura.

Tabla 4

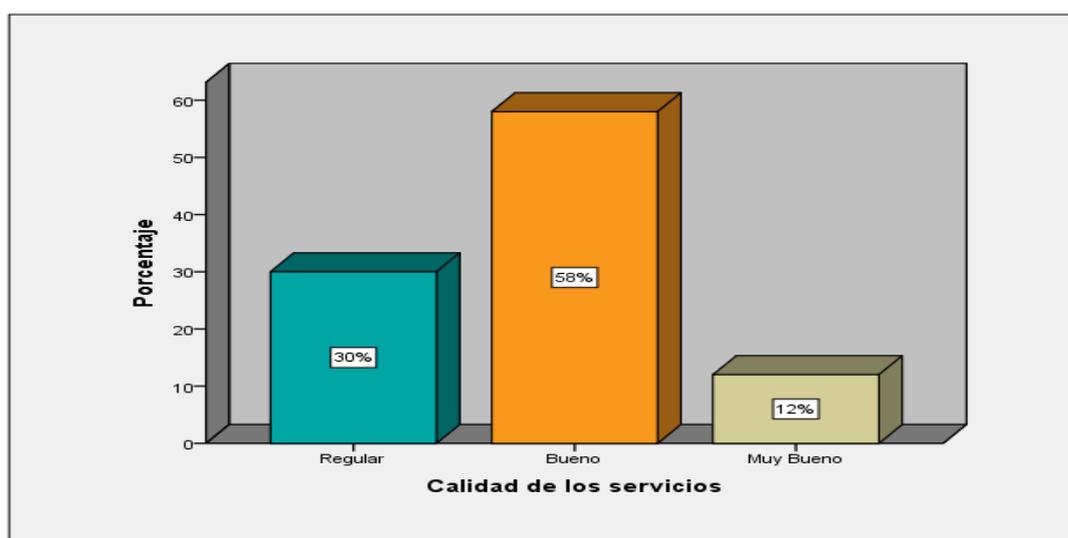
Calidad de los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	30,0	30,0	30,0
	Bueno	29	58,0	58,0	88,0
	Muy Bueno	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Calidad de los servicios



Nota. Fuente Tabla 4. Elaboración propia

El 58% de los ciudadanos encuestados, afirmó que es “bueno”, la calidad de los servicios que se les brindan en la Municipalidad distrital de Maranura, el 30%

opinó que es “regular” y el 12% manifestó que son “muy buenos”, los servicios que se les brindan a los ciudadanos. Se observó complacencia en la población de Maranura, por los servicios que se les vienen brindando en la Municipalidad distrital de Maranura.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general: fue de evidenciar la influencia de la modernización de la gestión en la atención al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Maranura, como se mostró los resultados de la tabla 1 y figura 1, donde se observó un cambio relativo en la atención a los ciudadanos, que la misma población viene reconociendo a través de sus opiniones, el nuevo modelo de gestión pública, se define como un proceso de innovación permanente con la finalidad de optimizar los procesos en la administración de las entidades a fin de lograr el bienestar en la población.

La modernización de la gestión pública según Fernández (2012): “Busco satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz” (p.32): Es por ello importante impulsar servicios con mayor calidad enfocado en un sistema de control que permita transparencias en los procedimientos para elegir de planes y determinar resultados. Los esfuerzos por mejorar la gestión pública son numerosos por parte de los gestores y directivos de las instituciones públicas, sin embargo, estos no obedecen a una orientación estratégica y se encaminan de manera dispersa y desmembrada. Sin embargo, no se debe dejar de lado, a un considerable sector de la población, que se muestra a la expectativa de los servicios de atención al ciudadano que brinda la municipalidad.

Ramírez (2019), en su investigación tuvo como objetivo el de perfeccionar la atención a los usuarios y a su vez agilizar el proceso de gestión documentaria, haciendo que este proyecto sea de mucha ayuda para los beneficiarios de la municipalidad provincial de Pachitea, es por ello que su trabajo estuvo enfocado especialmente a las consultas realizadas antes, durante y después del trámite de documentos. El intento de Ramírez por mejorar y agilizar los trámites documentarios de los usuarios, tal vez reduce y restringe el concepto de atención al ciudadano en su real magnitud, tomando en cuenta que esta se refiere a la atención de un colectivo en una institución pública del estado, motivo por el cual sus resultados no alcanzaron a plenitud mejorar la atención, para ello tomamos en cuenta lo mencionado por Carreño (2010), cuando se refiere a la atención del ciudadano, como: “El servicio que es percibido por el usuario, está referido a las diferentes actividades que desarrollan las instituciones, para satisfacer las necesidades que requieren los usuarios”(p.46). Es decir, la percepción que se tiene del usuario respecto a la calidad del servicio prestado, debe estar enfocada en

términos de eficiente y eficaz, en los múltiples aspectos de los servicios prestados. Consiguientemente Carreño posibilita tener claridad respecto al concepto de mejorar la atención a los usuarios en una institución pública.

Por su parte Prieto y Barragan (2013), en su investigación realizada trataron de medir los efectos de la implementación de la política pública de “mejor atención al ciudadano”, en la cual concluyen que la implementación de los MAC (mejor atención al ciudadano), permitió generar satisfacción y bienestar en los ciudadanos usuarios de los servicios de las instituciones públicas, para ello sugieren y aportan que se realicen algunas correcciones y mejoras, para este servicio, que forma parte de la modernización del Estado. Consiguientemente las instituciones públicas del estado, en su afán de atender los requerimientos y las necesidades de la población vienen desarrollando los mayores esfuerzos para generar bienestar en la población a la que atienden, estableciendo y desarrollando protocolos de atención, para identificar puntos críticos que posibiliten realizar procesos de mejora, en función a las lecciones aprendidas.

El Objetivo específico 1: Fue de evidenciar la influencia de la modernización de la gestión pública en la eficiencia en la atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Maranura. Según los resultados de la tabla 2 y figura 2, se observa y evidencio que los efectos de la implementación del nuevo modelo de gestión pública, viene incidiendo en la mejora de la eficiencia en la atención a los ciudadanos del distrito de Maranura. Estos resultados expresan y refrendan los propósitos y finalidad de la implementación de un nuevo modelo de Gestión Pública, por cuanto parte de un cuestionamiento: Las estructuras jerárquicas verticales en el sector público no benefician a la gestión, sino muy por el contrario retrasan la toma de decisiones. Es por ello que resulta importante reestructurar la organización y dinámica de trabajo y transformarlas en un escenario de interacción horizontal.

En el Perú las normas propician que se implemente dentro de las estructuras orgánicas de las instituciones, cargos jerárquicos hasta el tercer nivel, equivalente al nivel de directores, sin embargo: “En la realidad varias instituciones mantienen vigentes cargos burocráticos, improductivos, a través de sus unidades, áreas, equipos y otros, cada una con un jefe, manteniéndose estructuras verticales de muchos niveles" (Corrales, 2020). Estas estructuras orgánicas, no acordes al nuevo

modelo de gestión pública, solo sirven para solventar cargos directivos improductivos y burocráticos, no favoreciendo la eficiencia en la atención a los ciudadanos, más por el contrario, generan protestas y rechazo a la gestión.

Nuestro país se ha caracterizado por desarrollar un excesivo centralismo, los cuales hoy en día son cuestionados por la nueva gestión pública. Este centralismo durante años no hizo más que generar lentitud y descuido en la atención a las múltiples necesidades sentidas y demandadas por la ciudadanía, en zonas alejadas. Este modelo centralista y obsesivo de poder, solo permitió atar de manos a los gestores de las instituciones públicas, no posibilitando el poder atender las necesidades y requerimientos sentidas por la población, por ello también estos reclaman mayores poderes de decisión. El nuevo modelo de gestión impulsa la descentralización efectiva del Estado, estableciendo una comunicación fluida con los tres niveles de gobierno, acercando a la ciudadanía con el estado.

Cueva (2019), considera que el objetivo principal de toda entidad de la administración pública debe ser el ofrecer un mejor servicio al ciudadano, utilizando adecuadamente los recursos estatales. Así también teniendo como prioridad el interés y bienestar de los ciudadanos, se puede posibilitar mejorar las condiciones de atención y servicio a la población. Así mismo esta propuesta está encaminada a concretizar las políticas de simplificación administrativa y la articulación interinstitucional.

Respecto a lo manifestado Fernández (2015) menciona que “el sistema nacional de modernización de la gestión pública en el Perú, tiene como propósito primordial, mejorar el desempeño de la administración de las instituciones públicas posibilitando se brinden servicios públicos de calidad a la población”. Cortes (2017) define el plan en cinco componentes: Mapa de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención del cliente y mecanismos para la transparencia. Esta metodología es un mecanismo para afrontar la corrupción que se mantiene vigente en las instituciones públicas, además es un instrumento obligatorio, motivo por el cual cada institución en el ámbito nacional, departamental y municipal debe considerar dentro de sus planes estratégicos elaborar anualmente mecanismos de lucha que eliminen la corrupción y de mejora del servicio al ciudadano.

De igual manera Cueva (2019) en su investigación concluye, que el objetivo principal de toda entidad de la administración pública será ofrecer un mejor servicio al ciudadano y utilizar adecuadamente los recursos estatales, teniendo como prioridad el interés y bienestar de los ciudadanos. Esta propuesta estuvo encaminada a concretizar las políticas de simplificación administrativa y la articulación interinstitucional. Tanto la investigación de Cueva como la nuestra, de cierto modo son concordantes, por cuanto ambos estudios, recogen los impactos alcanzados hasta el momento por el nuevo modelo de gestión pública, claro está en diferentes matices de progresión y avance.

Nuestros resultados, así como los de Cueva (2019), son corroborados por lo manifestado por Serna respecto a la comprensión y entendimiento de la eficiencia, cuando expresa: “La eficiencia es denotada, en el servicio al cliente, caracterizada está en el conjunto de estrategias que una institución diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (2006, p.34). Así también define la eficiencia en la atención al cliente, como: “Un conjunto de actividades que permite que la interacción entre empresa y las personas que quieren un producto o servicio interactuar” (Serna, 2006, p.39). Consiguientemente, el servicio brindado al cliente se fundamenta principalmente en el mercadeo, porque su capacitación debe alinearse con las estrategias de mercado. De esta definición concluimos que el servicio de atención al usuario es preciso para el desarrollo de una institución (Solano, 2017).

Objetivo específico 2: se comprobó cómo influye la modernización de la gestión, en la satisfacción de los ciudadanos usuarios de la municipalidad distrital de Maranura. Los resultados de la tabla 3 y de la figura 3, nos permitieron corroborar, que efectivamente la modernización de la gestión de la municipalidad de Maranura, viene incidiendo, así como viene generando satisfacción en los ciudadanos usuarios de la municipalidad distrital de Maranura, son los mismos pobladores quienes evidencian este hecho a través de sus respuestas en las encuestas. La nueva gestión pública otorga prioridad más a los resultados que al cumplimiento rígido de los procedimientos.

Como lo señaló Corrales (2020) "El modelo burocrático se caracteriza por la rigidez, inflexibilidad, así como oponerse al cambio y a adecuarse, le gusta replicar

lo mismo de siempre; mientras que la nueva gestión pública se caracteriza por ser flexible y transformador, así como dispuesto a asumir los cambios que se generen" (Corrales, 2020, p.34). Así también el modelo burocrático no mide la variable de satisfacción del ciudadano, por el contrario, la nueva gestión pública considera al ciudadano como un usuario al que se le debe brindar una mejor atención.

Para Corrales (2020) "La nueva gestión pública nace en respuesta a la gestión pública tradicional que impulsa el modelo burocrático. También se le llama modelo post-burocrático" Münch (1998) en su investigación, concluye que la satisfacción se antepone a la calidad del servicio, destacando que la calidad se logra en la "Complacencia de las necesidades del usuario mediante la prestación de servicios óptimos y de calidad" (p. 179).

Así también Bateson (2012), afirman "la satisfacción del usuario coadyuva a las percepciones que se tiene sobre la calidad, por cuanto las opiniones de los clientes se basan en sus experiencias o satisfacciones pasadas" (p.45). Consiguientemente la satisfacción del usuario y/o cliente, según estas investigadoras, precede a la percepción respecto a la calidad del servicio y/o producto que se ofrece, por lo tanto, son dos constructos recurrentes, que permiten medir de manera integral variables como satisfacción del usuario, así como poder entender en su real dimensión su significado.

Objetivo específico 3: se evaluó la influencia de la modernización de la gestión en la calidad del servicio al ciudadano usuario de la Municipalidad distrital de Maranura. Como muestra los resultados de la tabla 4 y de la figura 4, nos permitieron evaluar la incidencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio que se les viene brindando a los pobladores del distrito de Maranura. Los mismos usuarios reconocen a través de las encuestas, que hoy en día se viene mejorando la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Maranura, esto lo confirman más del 50% de los pobladores usuarios que fueron encuestados, definitivamente este cambio se viene gestando de manera progresiva y va depender mucho de la voluntad e interés del personal por mantener una actitud de servicio.

Pizam & Ellis (1999) en sus investigaciones concluyen que, para medir calidad de atención, resulta importante tomar en cuenta dos criterios: “calidad de servicio” y “la satisfacción del cliente”, consideran como dos aspectos importantes para mantener a la institución vigente y con mucha trascendencia dentro de la población.

Según Kotler & Armstrong (2013) la calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente. Para tener una mejor precisión respecto a la calidad de servicio, habría que considerar lo expresado por Berry (1993). En su investigación define a la calidad de servicio “Cumplimiento de las expectativas o requerimientos de los usuarios, así como sus apreciaciones en función al producto y/o servicio, reflejando en ello confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Consiguientemente el brindar servicios de calidad, no es solo cuestión de decisión institucional, si no también involucra un conjunto de factores que han de posibilitar calidad en la atención. La gestión tradicional no evalúa la calidad de los servicios que ofrece. La nueva gestión pública no solo mide los servicios de calidad que ofrece, sino también toma en cuenta a las personas que están a cargo de los servicios. Así mismo Corrales (2020) nos indica que "La nueva gestión no privilegia desarrollar carrera en el sector estatal, sin embargo, reconoce la meritocracia (Corrales, 2020,p.45).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se ha evidenciado la influencia de la modernización de la gestión pública, en la atención al ciudadano, en la municipalidad distrital de Maranura, se observó mejor atención a la ciudadanía del distrito de Maranura, es evidente que los mecanismos hoy instalados para modernizar la gestión están generando impactos en la atención de los usuarios.

Segunda: Se evidencio la influencia de la modernización de la gestión pública en la eficiencia en la atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Maranura. La innovación dentro de la gestión, y en especial la innovación participativa de todo el colectivo institucional, constituye un pilar fundamental dentro de la estructura misma de la institución, la cual orienta a mejorar procesos de eficiencia interna y externa a la institución.

Tercera: Se comprobó cómo influye la modernización de la gestión, en la satisfacción de los ciudadanos usuarios de la municipalidad distrital de Maranura. Las personas constituyen piezas fundamentales de un engranaje fundamental en el proceso de modernizar la gestión del estado, pues desde ellas es desde donde se detectan los espacios de mejora y eficiencia.

Cuarta: Se evaluó la influencia de la modernización de la gestión en la calidad del servicio al ciudadano usuario de la municipalidad distrital de Maranura. El nuevo modelo de gestión pública, posibilita abrir espacios de participación institucional, alineando los propósitos de gestión, de tal manera que permita desarrollar el trabajo de manera integral y colectiva. Es ahí donde se encuentra finalmente la posibilidad de mejora de la calidad del servicio. No se puede dejar de lado a las personas detrás de las por mejorar, por cuanto son ellos quienes nos permitirán identificar los puntos críticos, así como alcanzar propuestas de soluciones.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: La nueva gestión pública (NGP) es el sistema de control de la administración pública más innovadora que se está implementando no solo en nuestro país, si no en casi todos los países industrializados. Motivo por el cual se deben establecer consensos entre los gestores públicos y la comunidad en general a fin de que se pueda entender la lógica y la metodología de trabajo de este nuevo modelo de gestión pública, así mismo la participación y el involucramiento de la población resulta importante para garantizar transparencia en los procesos que se desarrollan a nivel institucional.

Segunda: Se deben realizar talleres de sensibilización para los trabajadores públicos y población en general a fin de propiciar entendimientos, tolerancia, así como empatía, donde se desarrolle habilidades y actitudes de los trabajadores para atender a los usuarios con calidez, eficacia, eficiencia y calidad de atención. Consecuentemente mejorar los procesos de gestión para agilizar los trámites administrativos de los usuarios.

Tercera: La lógica de trabajo del sector privado introducido al sector público, por la nueva gestión pública, resulta muy importante e interesante, la cual tiene que ser respaldada por la población, a través de un entendimiento consciente que no implique especulación, exige a los trabajadores públicos mayor responsabilidad en su labor, promueve eficiencia y eficacia evidenciables, así como transparencia en la rendición de cuentas, es la población quien reconoce la calidad de los servicios que se les viene ofreciendo, cuando se observa bienestar en los mismos.

Cuarta: Para que este nuevo modelo de gestión pública pueda alcanzar óptimos resultados, es importante garantizar que los procesos dentro de ella funcionen adecuadamente. Estos procesos son una serie de acciones que la institución realiza a fin de generar bienestar a través de los servicios que prestan.

REFERENCIAS

- Abanto, I. (2016) Diseño y desarrollo de proyecto de investigación: Guía de aprendizaje Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Anaya C. (2014). El diagnóstico logístico. España Madrid: Editorial Alarcón
- Aud Rodriguez, V. M. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. Obtenido de Tesis para optar grado de Magister Universidad del desarrollo Chile: <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Belmont, I (2003) principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación.
- Berry P, Bennett D. & Brown, C. (1993). Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid - España. Editorial Diaz de Santos S.A.
- Castañeda, V. (2010). Innovación en la gestión pública PUCP-Lima.
- Cerpa Andres(2009). "La nueva gestión pública y las reformas en la administración pública chilena". *Teblase: Revista de Estudios Politécnicos*, núm 11. Portugal: Instituto Politécnico de Cárado do Arte.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Corrales Angulo, A. (2020). *Cinco cambios que propone la Nueva Gestión Pública*. Obtenido de Blog Post grado Universidad Continental Perú: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-5-cambios-que-propone-la-nueva-gestion-publica>
- Cuadrado Samnieto, V. H. (2015). *Estrategias para el alcance de la participación ciudadana: en la formulación de políticas públicas culturales desde la secretaria de cultura del distrito metropolitano de Quito*. Obtenido de Tesis de Maestría Universidad de Postgrado del Estado Ecuador:

<https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/3772/1/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20GESTION%20PUBLICA%20%28FINAL%29%20-%20CUADRADO%20VICTOR.pdf>

Cueva Paredes, A. L. (2019). *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*. Obtenido de Tesis de Maestría Universidad Católica de Perú: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Echevarria, Koldo y Mendoza, Xavier(1999) *La especificidad de la Gestión Pública: el concepto de Management Público en ¿De Burócratas a Gerentes?*. Losada madorrán (editor), banco Interamericano de Desarrollo Washington D.C.

Espiritu Quispe, Z. A. (2018). *Calidad percibida de la atención del tecnólogo médico en usuarios de tomografía y monografía. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion, 2017*. Obtenido de Tesis para optar título profesional Universidad Nacional de San Marcos Perú: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9458/Espiritu_qz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, Y. (2012). *Modernización de la Gestión Pública: Necesidad, Incidencias límites y crítica*, Universidad de León. España.

Fernandez Fernandez, R. C. (2016). *Incidencia de la reforma del estado en la modernización de la gestión pública en las universidades nacionales, caso UNSA-2015 Arequipa*. Obtenido de Tesis de doctorado Universidad Nacional de San Agustín: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2460/COfeferc.pdf?sequence>

García Capcha, G. A. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana 2011-2016*. Obtenido de Tesis para optar título profesional Pontificia Universidad Católica de Perú : <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12417/>

GARCIA_CAPCHA_EL_ROL_DE_LA_GESTION_DEL_CONOCIMIENTO_EN_EL_PROCESO_DE_MODERNIZACION_DE_GESTION_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gobierno Regional Cusco. (2020). *RER N° 339-2020-GR CUSCO/GR*. Obtenido de Resolución ejecutiva regional: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1287149/Resoluci%C3%B3n%20Ejecutiva%20Regional.pdf>

Grandinetti, R. (2018). Innovación en la Gestión Pública. *Estado Abierto*, 93. Obtenido de <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/62/63>

Hernandez, R. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Hoffman, & Bateson. (2012). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamiento turisticosdel estado de merida venezuela*. Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#redalyc_28049145009_ref18

Kotler, & Armstrong. (2013). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida venezuela*. Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#redalyc_28049145009_ref20

Lopez Vasquez, L. J., Olivera Hospital, S. J., & Tinoco, R. D. (2018). *Satisfaccion del usuario en el marco de la relacion estado ciudadano*. Obtenido de Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestion empresarial : https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejia Ruedell Lamela , D. G. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Administrativos del I.S.T.P ESSUMIN-Trujillo 2017*. Obtenido de Tesis de Maestria Universidad Cesar Vallejo Perú: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17562/mejia_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Münch. (1998). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamiento turísticos dl estado de merida venezuela*. Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#redalyc_28049145009_ref30
- Presidencia de Consejo de Minisitros . (2018). *Decreto supremo N° 123-2018*. Obtenido de Decreto supremo que apreuba el reglamento del sistema Administrativo de modernización de la Gestión Pública: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/265593/DS_N__123-2018-PCM.pdf
- Pinochet cifuentes, O. (2017). *Participacion ciudadana en la gestion pública local: el caso de la comuna de pudahuel*. Obtenido de Tesis de Maestria Universidad de Chile : <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145052/Tesis%20MGGP%20-%20Osvaldo%20Pinochet..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pizam, & Ellis. (1999). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida venezuela*. Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#redalyc_28049145009_ref40
- Ponce Basurto, M. M. (2019). *Gestion de las politicas de transparencia*. Obtenido de Tesis para optar el grado de Magister en la universidad católica del Perú: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16057/PONCE_BASURTO_MERCEDES_MARGOT_GESTION_POLITICAS_TRANSPARENCIA.pdf?sequence=1
- Ponce Requena, M. V., & Serrano Lopez, G. C. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepcion de empresas de captacion de talento*. Obtenido de Tesis de Maestria Universidad Catolica Andres Bello caracas Venezuela: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Prieto Barragan , T. A. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atencion al ciudadano a nivel nacional*. Obtenido de Tesis para obtener grado de Magister Pontificia Universidad Catolica del Perú:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4873/PR_IETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez Berrospi, K. (2019). *Desarrollo de un sistema web de gestión documentaria en la Municipalidad provincial de pachitea 2019*. Obtenido de Tesis para optar título profesional Universidad de Huanuco Perú.: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2083/RAMIREZ%20BERROSPI%2c%20Kenney.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ramirez Contreras, A. P. (2017). *Participacion ciudadana y percepcion frente a la gestion pública El caso del municipio de sincelejo - sucre*. Obtenido de Tesis para obtener grado de Magister Universida del norte 2017 Colombia: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8100/132332.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Regalado Vasquez, G. E. (2017). *Calidad del servicio en el centro de mejor atencion al ciudadano al ciudadano de lima norte, 2016*. Obtenido de Tesis para obtener grado de Maestro: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9069/Regalado_VGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes Hernández, R. (2014). *Cielo político presupuestal en México: Un enfoque económico*.

Reyes Hernández, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango*. Obtenido de tesis de grado: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Rodríguez Acosta, M. (2019). *Modernizacion de la Gestion y la Atencion al ciudadano en una Institucion publica de fiscalizacion trujillo - 2018*. Obtenido de Tesis para obtener grado de Magister en gestion publica Universidad Cesar Vallejo Perú: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35658/rodriguez_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rojas Crisostomo, E. R. (2019). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en le hospital Villa el Salvador de la DIRIS Lima Sur. 2019* . Obtenido de Tesis de Maestria, Universidad cesar Vallejo Perú : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39349/Rojas_CER..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid. Organización Mundial del Turismo. Pp. 394.
- Secretaria de Gestión Pública. (2016). *Informe de seguimiento Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Informe_003_PNSA.pdf
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos*. En *Servicio al cliente* (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda
- Serna, P. (2006). *Del servicio al cliente a la gestión de clientes*. En *Servicio al cliente* (pp.29-39). Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- SGP . (2018). *Secretaria de Gestión Pública*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros Perú: <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Solano Torrenegra, E. (2017). *¿Cuanta razon tiene el cliente? Manual practivo de servicio al cliente*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WZU6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=articulos+de+la+eficiencia+en+en+el+servicio+al+cliente+&ots=vnC6cCSmLP&sig=dvryRXbGghxsLOZtDoOzrBFcpM8#v=onepage&q&f=false>
- Surco Mayhua, D. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajos de la sociedad de beneficencia publica de puno 2017*. Obtenido de Tesis para optar titulo profesional licenciada en ciencias de la comunicacion social Universidad del altiplano Puno-perú: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9163/Surco_Mayhua_Dienci.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación científica*. México Limusa S.A.
- Trujillo Ramirez, S. Y. (2016). *Transparencia y rendición de cuentas en el manejo de los recursos públicos en el municipio de ecatepec de modelos, estado de méxico, en el periodo 2013-2015*. Obtenido de Tesis de Maestria Instituto Nacional de Administración Pública México: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65311/Susana%20Yazm%C3%ADn%20Trujillo%20Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vladimir Pavel, F. F. (2017). *Gestión participativa y modernización de la gestión publica en la región huanuco 2014*. Obtenido de Tesis de Maestria Universidad nacional Hermilio Valdizan Perú: http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2212/TM_Felix_Felix_Vladimir.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yucra Salas, R. E., & Sanchez Mamani, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras 2018*. Obtenido de Tesis de Maestria Universidad nacional Amazonica de Madre de Dios. Perú: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Perú Editorial San Marcos.
- Veritas, B. (2009). *Logística integral España* Madrid: Editorial fundación Confemental.

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Modernización de la Gestión Pública y su influencia en la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura -2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables	Indicadores
<p>General ¿Cuál es el impacto de la Modernización de la Gestión Pública en la Atención al Ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Maranura - 2021?</p>	<p>General Evidenciar el impacto de la Modernización de la gestión Pública en la atención al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Maranura 2021.</p>	<p>Hipótesis nula: Ho No existe influencia significativa de la modernización de la gestión pública en la atención al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Maranura.</p>	<p>Tipo de Investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica o pura Diseño de investigación No experimental Explicativo-observacional, de corte transversal</p>	<p>VI Modernización de la Gestión Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención de un trámite • Número de atenciones por día • Satisfacción del usuario • Rendición de cuentas.
<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la influencia de la modernización de la gestión en la eficiencia de la atención a los ciudadanos en la Municipalidad distrital de Maranura 2021? - ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios de la Municipalidad Distrital de Maranura 2021? - ¿Cómo influye la modernización de la gestión en la calidad del servicio al ciudadano usuario de la Municipalidad distrital de Maranura 2021? 	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidenciar la influencia de la modernización de la gestión en el nivel de eficiencia en la atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Maranura 2021 - Comprobar cómo influye la modernización de la gestión en el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios de la Municipalidad Distrital de Maranura 2021 - Evaluar la influencia de la modernización de la gestión en la calidad del servicio al ciudadano usuario de la Municipalidad Distrital de Maranura 2021. 	<p>Hipótesis de trabajo: Hi Existe influencia significativa de la Modernización de la Gestión en la atención al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Maranura 2021.</p>	<p>Población Ciudadanos totales del distrito de Maranura Total: 4134 Ciudadanos usuarios del distrito de Maranura. Total: 1220 Muestra Selección no probabilística, por conveniencia: 108 ciudadanos del distrito de Maranura Instrumento Cuestionario Escala Likert</p>	<p>VD Atención al ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de servicio • Tiempo promedio de atención • Porcentaje de atenciones • Índice de satisfacción • Nivel de confianza • Nivel de satisfacción • Nivel de Eficacia

Anexo. 02. Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para ello, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan <i>transparencia en los procesos</i> de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana. (Fernandez, 2012, p.32)	La variable modernización de la gestión, será medida, tomando en cuenta sus tres elementos constitutivos importantes que le permiten generar cambios en la gestión: Eficiencia, eficacia y transparencia en el manejo y la rendición de cuentas.	Eficiencia	Tiempo de atención de un trámite	ORDINAL <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo
				Número de atenciones por día	
				Nivel de resolución de trámites	
			Eficacia	Cumplimiento en el número de atenciones por día	
				Resolución de trámites en el tiempo previsto	
				Satisfacción del usuario	
			Transparencia	Rendición de cuentas	
				Nivel de participación ciudadana	
				Nivel de satisfacción de la ciudadanía	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Es la prestación de un servicio, se refiere a la actividad realizada sobre un intangible o sobre un producto, es decir, es un conjunto de actividades que son relacionadas entre sí y que son diseñados para satisfacer las necesidades de los usuarios. (Bennet & Brown, 2003, p.42),	La variable atención al ciudadano, para una adecuada medición, se tomará en cuenta tres aspectos importantes que denotan una buena atención: Eficiencia, satisfacción y calidad de servicio.	Eficiencia en la atención	Nivel de servicio	ORDINAL: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Muy Bueno ▪ Bueno ▪ Regular ▪ Malo ▪ Muy Malo
				Tiempo promedio de atención	
				Porcentaje de atenciones	
			Satisfacción de los usuarios	Índice de satisfacción	
				Nivel de confianza	
				Nivel de percepción	
			Calidad del servicio	Nivel de satisfacción	
				Nivel de empatía	
				Nivel de Eficacia	

ANEXO 03 Encuesta

ENCUESTA

Edad:.....lugar:.....

Fecha:..... Genero:

Se le pide por favor contestar con la verdad. Marcar con una (X)

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Eficiencia		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
1	¿Considera el tiempo en que se demora la atención de un trámite, adecuado?				
2	¿Considera al número de atenciones por día, óptimo?				
3	¿Cree que el procedimiento de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios?				
4	¿Considera que se deben ceñir estrictamente al horario de atención de la Municipalidad?				
5	¿Considera las atenciones de las diferentes oficinas, como eficientes?				
6	¿Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto?				
Eficacia		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
7	¿Cumplen con la atención a todos los usuarios en el día?				
8	¿Los trámites de los usuarios se resuelven en el tiempo previsto?				
9	¿Considera que los usuarios sienten satisfacción con la atención que se les brinda?				
10	¿Considera que existe confianza en los usuarios, en los trámites que realiza en la Municipalidad de Maranura?				
11	¿La resolución de problemas que a veces se suscitan, son atendidos de manera óptima por los funcionarios de Municipalidad?				
12	¿Existe predisposición en los trabajadores de las diferentes oficinas por resolver problemas que se suscitan en los diferentes trámites?				
Transparencia		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
13	¿Consideras que en la rendición de cuentas se deben presentar los indicadores de los logros y resultados conseguidos?				
14	¿Consideras que se debe presentar la documentación respectiva y no solamente cuántos recursos se han gastado, en la rendición de cuentas?				
15	¿Consideras que la ciudadanía tiene derecho a participar en la rendición de cuentas de la municipalidad?				
16	¿Consideras que la población percibe los cambios que se vienen desarrollando en la gestión?				
17	¿Considera que la rendición de cuentas se debería informar con total transparencia?				
18	¿Considera la participación de la ciudadanía es de suma importancia en una rendición de cuentas?				

Atención al Ciudadano

Se le pide por favor contestar con la verdad. Marcar con una (X)

Eficiencia en la atención		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
19	¿Cómo considera el desenvolvimiento del personal para realizar sus trámites?					
20	¿Cómo considera el tiempo que ocupa el personal para resolver sus trámites?					
21	¿Cuál es su nivel de confianza con los trámites que realiza en la Municipalidad Distrital de Maranura?					
22	¿Cómo considera la atención de los tramites que realiza en la Municipalidad Distrital de Maranura?					
23	¿Cómo considera el nivel de eficiencia por parte de los trabajadores de la atención hacia los ciudadanos?					
24	¿Cómo considera la atención hacia la ciudadanía recurrente a la Municipalidad?					
Satisfacción de los Usuarios		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
25	¿Cuál es su actitud cada vez que tiene que venir a la Municipalidad Distrital de Maranura?					
26	¿Cuál es su apreciación respecto a los cambios que ha observado en la gestión de la Municipalidad Distrital de Maranura?					
27	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que presta la Municipalidad Distrital de Maranura?					
28	¿Cuál es su punto de vista sobre la atención dentro de la Municipalidad?					
29	¿Cuál es su apreciación sobre los servicios brindados dentro de la Municipalidad?					
Calidad de servicio		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
30	¿Cómo considera el trato del personal de la Municipalidad Distrital de Maranura?					
31	¿Cómo considera la información que le brindan cuando requiere realizar un trámite?					
32	¿Cómo considera el nivel del lenguaje empleado del personal de la Municipalidad Distrital de Maranura?					
33	¿Cómo consideras los horarios de trabajo de la Municipalidad Distrital de Maranura?					
34	¿Cómo considera la disposición del personal para ayudar a los usuarios?					
35	¿Cómo consideras el nivel de conocimiento sobre los servicios prestados por la Municipalidad?					
36	¿Cómo considera el manejo de la TICs en los servicios de atención a la ciudadanía en la Municipalidad?					

¡Gracias!



CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

La presente encuesta esta dirigido a todos los pobladores y residentes del ámbito Distrital de Maranura, tiene por finalidad realizar la investigación titulada " MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA 2021". Para lo cual solicito información relevante que permitirá conocer la actual atención al ciudadano en el Distrito, quedo agradecido por su valiosa contribución.

*Obligatorio

Edad *

Tu respuesta

Genero *

Mujer

Hombre

Lugar *

Tu respuesta

Siguiente

URL DE LA ENCUESTA.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSekxGUFcQzcGu4bntxEn_BZWnALuAyPXz3eLjQVXbj67IHs1A/viewform

ANEXO 04 Documentos para validar los documentos de medición a través de juicio de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera el tiempo en que se demora la atención de un trámite, adecuado?	x		x		X		
2	¿Considera el número de atenciones por día, óptimo?	x		x		X		
3	¿Cree que el procedimiento de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios?	x		x		X		
4	¿Considera que se deben ceñir estrictamente al horario de atención de la Municipalidad?	x		x		X		
5	¿Considera las atenciones de las diferentes oficinas, como eficientes?	x		x		X		
6	¿Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cumplen con la atención a todos los usuarios en el día?	x		x		X		
8	¿Los trámites de los usuarios se resuelven en el tiempo previsto?	x		x		X		
9	¿Considera que los usuarios sienten satisfacción con la atención que se les brinda?	x		x		X		
10	¿Considera que existe confianza en los usuarios, en los trámites que realiza en la Municipalidad de Maranura?	x		x		X		
11	¿La resolución de problemas que a veces se suscitan, son atendidos de manera óptima por los funcionarios de Municipalidad?	x		x		X		

12	¿Existe predisposición en los trabajadores de las diferentes oficinas por resolver problemas que se suscitan en los diferentes trámites?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Consideras que en la rendición de cuentas se deben presentar los indicadores de los logros y resultados conseguidos?	x		x		X		
14	¿Consideras que se debe presentar la documentación respectiva y no solamente cuántos recursos se han gastado, en la rendición de cuentas?	x		x		X		
15	¿Consideras que la ciudadanía tiene derecho a participar en la rendición de cuentas de la municipalidad?	x		x		X		
16	¿Consideras que la población percibe los cambios que se vienen desarrollando en la gestión?	x		x		X		
17	¿Considera que la rendición de cuentas se debería informar con total transparencia?	x		x		X		
18	¿Considera la participación de la ciudadanía es de suma importancia en una rendición de cuentas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los reactivos formulados para medir las dimensiones y consiguientemente la variable dependiente (efecto) están debidamente orientados a desarrollar una adecuada medición de la misma, siendo suficientes.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Cespedes Vazquez, Rolando **DNI:** 24942291

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

17 de mayo del 2021.

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: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cómo considera el desenvolvimiento del personal para realizar sus trámites?	X		X		X		
2	¿Cómo considera el tiempo que ocupa el personal para resolver sus trámites?	X		X		X		
3	¿Cuál es su nivel de confianza con los trámites que realiza en la municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
4	¿Cómo considera la atención de los tramites que realiza en la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
5	¿Cómo considera el nivel de eficiencia por parte de los trabajadores de la atención hacia los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Cómo considera la atención hacia la ciudadanía recurrente a la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuál es su actitud cada vez que tiene que venir a la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
8	¿Cuál es su apreciación respecto a los cambios que ha observado en la gestión de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que presta la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
10	¿Cuál es su punto de vista sobre la atención dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿Cuál es su apreciación sobre los servicios brindados dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo considera el trato del personal de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		

13	¿Cómo considera la información que le brindan cuando requiere realizar un trámite?	X		X		X		
14	¿Cómo considera el nivel del lenguaje empleado del personal de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
15	¿Cómo consideras los horarios de trabajo de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
16	¿Cómo considera la disposición del personal para ayudar a los usuarios?	X		X		X		
17	¿Cómo consideras el nivel de conocimiento sobre los servicios prestados por la Municipalidad?	X		X		X		
18	¿Cómo considera el manejo de la TICs en los servicios de atención en la Municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Cespedes Vazquez, Rolando DNI: 24942291

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

17 de mayo del 2021.

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 MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera el tiempo en que se demora la atención de un trámite, adecuado?	X		X		X		
2	¿Considera el número de atenciones por día, óptimo?	X		X		X		
3	¿Cree que el procedimiento de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios?	X		X		X		
4	¿Considera que se deben ceñir estrictamente al horario de atención de la Municipalidad?	X		X		X		
5	¿Considera el trabajo realizado en las atenciones es eficiente dentro de la Municipalidad por parte de los trabajadores?	X		X		X		
6	¿Cree que la atención en los tramites solicitados se solucionen en tiempo real en la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cumplen con la atención a todos los usuarios en el día?	X		X		X		
8	¿Los trámites de los usuarios se resuelven en el tiempo previsto?	X		X		X		
9	¿Considera que los usuarios sienten satisfacción con la atención que se les brinda?	X		X		X		
10	¿Considera que existe confianza en los usuarios, en los trámites que realiza en la Municipalidad de Maranura?	X		X		X		
11	¿Considera que la resolución de los problemas en los tramites sea atendido de manera optima por los funcionarios de Municipalidad?	X		X		X		
12	¿Considera que la atención por parte de los trabajadores hacia los ciudadanos es eficaz?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿Consideras que en la rendición de cuentas se deben presentar los indicadores de los logros y resultados conseguidos?	X		X		X	Mucha redundancia en la utilización del término "Consideras"
14	¿Consideras que se debe presentar la documentación respectiva y no solamente cuántos recursos se han gastado, en la rendición de cuentas?	X		X		X	
15	¿Consideras que la ciudadanía tiene derecho a participar en la rendición de cuentas de la municipalidad?	X		X		X	
16	¿Consideras que la población percibe los cambios que se vienen desarrollando en la gestión?	X		X		X	
17	¿Considera que en la rendición de cuentas se debería informar a la población con total transparencia?	X		X		X	
18	¿Cree que la participación de la ciudadanía es de suma importancia en una rendición de cuentas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Consignado en las sugerencias.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Zavaleta Quispe, Adolfo

DNI: 24702037

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

20 de mayo del 2021.

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



Mg. Adolfo Zavaleta Quispe

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cómo considera el desenvolvimiento del personal para realizar sus trámites?	X		X		X		
2	¿Cómo considera el tiempo que ocupa el personal para resolver sus trámites?	X		X		X		
3	¿Cuál es su nivel de confianza con los trámites que realiza en la municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
4	¿Cómo considera la atención de los tramites que realiza en la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
5	¿Cómo considera el nivel de eficiencia por parte de los trabajadores de la atención hacia los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Cómo considera la atención hacia la ciudadanía recurrente a la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuál es su actitud cada vez que tiene que venir a la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
8	¿Cuál es su apreciación respecto a los cambios que ha observado en la gestión de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que presta la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
10	¿Cuál es su punto de vista sobre la atención dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿Cuál es su apreciación sobre los servicios brindados dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo considera el trato del personal de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
13	¿Cómo considera la información que le brindan cuando requiere realizar un trámite?	X		X		X		

14	¿Cómo considera el nivel del lenguaje empleado del personal de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
15	¿Cómo consideras los horarios de trabajo de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
16	¿Cómo considera la disposición del personal para ayudar a los usuarios?	X		X		X		
17	¿Cómo consideras el nivel de conocimiento sobre los servicios prestados por la Municipalidad?	X		X		X		
18	¿Cómo considera el manejo de la TICs en los servicios de atención en la Municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el contenido del Instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Zavaleta Quispe, Adolfo

DNI: 24702037

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

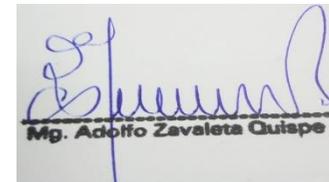
20 de mayo del 2021.

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



Mg. Adolfo Zavaleta Quispe

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera el tiempo en que se demora la atención de un trámite, adecuado?	X		X		X		
2	¿Considera el número de atenciones por día, óptimo?	X		X		X		
3	¿Cree que el procedimiento de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios?	X		X		X		
4	¿Considera que se deben ceñir estrictamente al horario de atención de la Municipalidad?	X		X		X		
5	¿Considera las atenciones de las diferentes oficinas, como eficientes?	X		X		X		
6	¿Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cumplen con la atención a todos los usuarios en el día?	X				X		
8	¿Los trámites de los usuarios se resuelven en el tiempo previsto?	X		X		X		
9	¿Considera que los usuarios sienten satisfacción con la atención que se les brinda?	X		X		X		
10	¿Considera que existe confianza en los usuarios, en los trámites que realiza en la Municipalidad de Maranura?	X		X		X		
11	¿La resolución de problemas que a veces se suscitan, son atendidos de manera óptima por los funcionarios de Municipalidad?	X		X		X		
12	¿Existe predisposición en los trabajadores de las diferentes oficinas por resolver problemas que se suscitan en los diferentes trámites?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Consideras que en la rendición de cuentas se deben presentar los indicadores de los logros y resultados conseguidos?	X		X		X		
14	¿Consideras que se debe presentar la documentación respectiva y no solamente cuántos recursos se han gastado, en la rendición de cuentas?	X		X		X		
15	¿Consideras que la ciudadanía tiene derecho a participar en la rendición de cuentas de la municipalidad?	X		X		X		
16	¿Consideras que la población percibe los cambios que se vienen desarrollando en la gestión?	X		X		X		
17	¿Considera que la rendición de cuentas se debería informar con total transparencia?	X		X		X		
18	¿Considera la participación de la ciudadanía es de suma importancia en una rendición de cuentas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Rivera Huanca José DNI: 25304631

Especialidad del validador: Maestro en Gerencia e Innovación Educativa

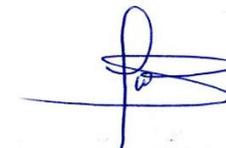
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

17 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cómo considera el desenvolvimiento del personal para realizar sus trámites?	X		X		X		
2	¿Cómo considera el tiempo que ocupa el personal para resolver sus trámites?	X		X		X		
3	¿Cuál es su nivel de confianza con los trámites que realiza en la municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
4	¿Cómo considera la atención de los tramites que realiza en la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
5	¿Cómo considera el nivel de eficiencia por parte de los trabajadores de la atención hacia los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Cómo considera la atención hacia la ciudadanía recurrente a la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuál es su actitud cada vez que tiene que venir a la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
8	¿Cuál es su apreciación respecto a los cambios que ha observado en la gestión de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que presta la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
10	¿Cuál es su punto de vista sobre la atención dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿Cuál es su apreciación sobre los servicios brindados dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo considera el trato del personal de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
13	¿Cómo considera la información que le brindan cuando requiere realizar un trámite?	X		X		X		
14	¿Cómo considera el nivel del lenguaje empleado del personal de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
15	¿Cómo consideras los horarios de trabajo de la Municipalidad Distrital de Maranura?	X		X		X		
16	¿Cómo considera la disposición del personal para ayudar a los usuarios?	X		X		X		
17	¿Cómo consideras el nivel de conocimiento sobre los servicios prestados por la Municipalidad?	X		X		X		
18	¿Cómo considera el manejo de la TICs en los servicios de atención en la Municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del Instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Rivera Huanca, José DNI: 25304631

Especialidad del validador: Maestro en Gerencia e Innovación Educativa

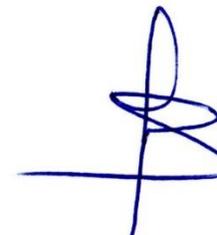
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

17 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

ANEXO 05 Relación de jueces**RELACION DE JUECES**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	GRADO ACADEMICO	UNIVERSIDAD
01	CESPEDES VAZQUEZ, ROLANDO	24942291	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOVERNABILIDAD	CESAR VALLEJO
02	ZAVALETA QUISPE, ADOLFO	24702037	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN	CESAR VALLEJO
03	RIVERA HUANCA, JOSÉ	25304631	MAESTRO EN GERENCIA E INNOVACIÓN EDUCATIVA	DANIEL ALCIDES CARRION

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA - 2021.

OBJETIVO

Obtener la confiabilidad del Instrumento para recolección de datos, a fin de detectar si existen o no debilidades y proponer alternativas de mejora, mediante la confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach

POBLACIÓN

La población objeto de estudio para la presente investigación está conformada por 1220 trabajadores y ciudadanos recurrentes a la municipalidad de Maranura, tal como se detalla en el cuadro adjunto al presente.

MUESTRA PILOTO

Para determinar la muestra piloto se seleccionaron 75 trabajadores administrativos y ciudadanos recurrentes a la municipalidad distrital de Maranura que respondieron el cuestionario digital a través del Google DRIVE y de manera presencial respetando los protocolos de Bioseguridad.

PROCEDIMIENTO

1. Se tomaron los primeros 75 trabajadores Administrativos y ciudadanos recurrentes de la Municipalidad Distrital de Maranura, la cual corresponderían a la prueba piloto.
2. Se envió el enlace a una data la cual respondieron a través del Google DRIVE y también se aplicó de manera presencial.
3. Dicho instrumento se adecuo para que las respuestas señaladas por los entrevistados sean de tipo escala Likert.

Para el procesamiento de la información se utilizó el paquete estadístico SPSS V.26, a la vez de determina la confiabilidad mediante coeficiente de Alfa de Cronbach.

Resultados de la Fiabilidad (Confiabilidad) del Instrumento.

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se tomó una muestra piloto de 75 trabajadores Administrativos y ciudadanos recurrentes a la Municipalidad Distrital de Maranura.

Una vez recogida la información, se procedió a registrarla en el paquete estadístico SPSS, para después determinar el Alfa de Cronbach, el cual tiene la

siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Determinación del Alfa de Cronbach general

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.931	36

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

Según George y Mallery, sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar e interpretar el coeficiente de Cronbach, según las siguientes escalas:

Excelente	Bueno	Aceptable	Cuestionable	Pobre	Inaceptable
>0.9	>0.8	>0.7	>0.6	>0.5	<0.5

Conclusión: El Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0.931 lo que indica que la concordancia entre las observaciones es “EXCELENTE”, según la Escala de George y Mallery, por lo tanto, los resultados obtenidos con este código son válidos y confiables.

ANEXO 07. Base de Datos

MODERNIZACION DE LA GESTION																		
Encuesta	Eficiencia						Eficacia						Transparencia					
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18
01	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4
02	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3
03	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4
04	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4
05	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4
06	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3
07	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	1	4	4
09	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
12	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
13	1	2	2	2	1	4	1	3	3	3	2	1	4	4	1	2	2	2
14	2	2	3	3	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	4
15	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
16	3	3	4	3	4	3	2	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
17	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
18	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2
20	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
21	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1	3
23	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	3	3	4	3	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
27	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
29	4	3	3	2	3	3	2	1	1	1	3	1	3	3	4	1	4	4
30	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
31	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
32	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
33	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	5	5	5	1	5	5
34	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
36	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3
37	1	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	4	3	4	1	4	3
38	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
40	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
42	1	1	3	4	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3
43	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
44	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
45	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	4	3	4	3
46	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
47	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	4	2	4	4
48	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
49	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4
50	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3
52	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4
53	3	3	3	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
54	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
55	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3
56	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	4	2
57	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	4	2	3	3	2	3
58	4	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
59	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3
60	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1
61	4	3	2	3	2	1	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3
62	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	2	4
63	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	1	1	1	1	1	4	1	2	4	4	4	2	4	4
65	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
66	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	2	4	4
67	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3
68	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3
69	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4
70	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3
71	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4
72	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
73	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
74	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	1	4	4
75	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Encuesta	Eficiencia en la Atención						Satisfacción de los Usuarios						Calidad de Servicio					
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18
01	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4
02	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
04	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	2	3	3	3	5
05	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3
06	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	
07	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
08	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
09	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	
13	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	
14	3	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	3	5	4	4	2	4	
15	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
16	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
17	5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	
18	5	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
19	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	
20	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	
21	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
25	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
30	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
31	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
32	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
35	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
36	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
37	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
40	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	
41	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	
43	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
45	5	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	
46	3	3	2	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
47	4	2	3	2	4	3	5	1	3	3	4	4	4	4	1	3	3	
48	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
51	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
52	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	
53	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	
54	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	
55	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
56	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	
57	5	4	3	2	1	3	2	5	5	3	5	3	4	4	4	3	3	
58	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	5	3	3	2	4	4	
59	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	
60	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	
61	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	2	
62	4	4	5	5	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
65	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
66	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
67	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
68	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	
69	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
70	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	
71	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
72	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
73	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	

ANEXO 8. Solicitud de autorización para aplicación de encuesta

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA	
MESA DE PARTES	
RECIBIDO	
06 MAY 2021	
REG N° 1104	FOLIOS 01
MORA 11:11 am	FIRMA

SOLICITO: Autorización para aplicación de encuesta de Trabajo de Investigación.

Señor: Prof. Herbert Sotelo Diaz

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA

Yo, Elias Escalante Carrillo, identificado con DNI N°41605906, domiciliado en el centro poblado de Uchumayo, del distrito de Maranura, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

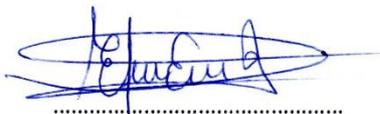
Que, teniendo la necesidad de aplicar encuesta del Trabajo de Investigación, aplicada en la Municipalidad Distrital de Maranura, Titulado: "MODERNIZACION DE LA GESTION Y ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA 2021", en mi condición de estudiante de Post grado en **Maestría en Gestión Pública**; recurro a usted señor Alcalde para solicitar su autorización y así poder desarrollar y culminar satisfactoriamente mis estudios de maestría.

POR LO EXPUESTO:

Suplico a usted acceder a mi petición por ser de justicia.

Maranura, 06 de mayo de 2021.

Atentamente,



.....
Elias Escalante Carrillo
DNI N°41605906

ANEXO 9. Solicitud cambio de titulo para aplicación de encuesta.

SOLICITO: cambio de nombre del título de trabajo de investigación

Señor: Prof. Hebert Sotelo Diaz

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA



Yo, Elias Escalante Carrillo, identificado con DNI N° 41605906, domiciliado en el centro poblado de Uchumayo, del distrito de Maranura, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, teniendo la necesidad de aplicar encuesta del trabajo de investigación, aplicada la Municipalidad Distrital de Maranura, que era **"MODERNIZACION DE LA GESTION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA"** lo cual solicito cambio a nombre en el documento de autorización de la encuesta que se va aplicar con título final **"MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA 2021"** en mi condición de estudiante de post pago en Maestría en Gestión Pública; recorro a usted señor Alcalde solicitar cambio de nombre al título en el documento de autorización en la encuesta que se va aplicar en el trabajo de mi investigación.

POR LO EXPUESTO:

Suplico a usted acceder a mi petición por

ser de justicia.

Maranura, 2 de junio 2021

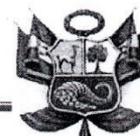
Atentamente

.....
Elias Escalante Carrillo
DNI N° 41605906

ANEXO 10. carta de autorización aplicación de encuesta



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA
LA CONVENCION – CUSCO**



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Maranura, 02 de junio del 2021.

Carta N.º 000012-2021-GM-MDM/LC

Señor/a/ita : Elías Escalante Carrillo
Asunto : Se autoriza
Ref. : Escrito s/n, con Registro de Mesa de Partes – MDM N.º 1298

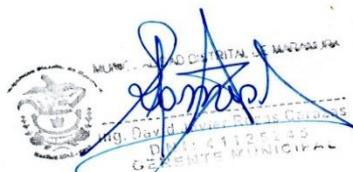
De mi especial consideración;

Previo un cordial saludo me dirijo a usted a nombre de la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Maranura, la presente es con la finalidad de dar respuesta al escrito de la referencia, con el que se solicita autorización para la aplicación de encuesta por parte del recurrente, a los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Maranura, con fines de la elaboración de Pre-tesis, denomina: *"Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura"*.

En tal sentido, y por lo expuesto previamente se autoriza al Sr. Elías Escalante Carrillo, estudiante de Posgrado, la aplicación de encuesta a los diversos Funcionarios y Servidores de esta entidad, para lo cual, se le debe brindar todas las facilidades, previa coordinación, con la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, y demás funcionarios de esta entidad – Municipalidad Distrital de Maranura.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA
Ing. David P. P. P. P.
D. N.º 41125130
GERENTE MUNICIPAL

ANEXO 11. Carta de conformidad de aplicación de encuesta dentro de la
Municipalidad.



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA
LA CONVENCION – CUSCO**



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Maranura, 30 de julio del 2021.

Carta N.º 000016-2021-GM-MDM/LC

Señor/a/ita : **Universidad Cesar Vallejo**
Sede Lima Norte

Asunto : Se pone en su conocimiento

Ref. : Carta N.º 000012-2021-GM-MDM/LC

De mi especial consideración;

Previo un cordial saludo me dirijo a usted a nombre de la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Maranura, la presente es con la finalidad de poner en su conocimiento que el Sr. Elías Escalante Carrillo, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, ha cumplido con aplicar encuestas a los diferentes funcionarios y/o Servidores Públicos de esta Entidad – Municipalidad Distrital de Maranura – con fines de la elaboración de la Pre-tesis, denomina: "*Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura*"; encuestas que fueron autorizadas con el escrito de la referencia.

En tal sentido, y por lo expuesto previamente se remite junto a la presente, copias de las encuestas aplicadas por el citado estudiante; para los fines que este considere propicios.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA
Ing. David Javier Rojas
1125045
GERENTE MUNICIPAL