



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Mejora continua y transparencia en la gestión pública del
área de defensa civil en la municipalidad de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Tirado López, Mariela del Rosario (ORCID: 0000-0002-2415-8422)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a mi familia en especial a mis padres, por haber sido en toda mi carrera profesional, las luces y fuentes de inspiración que alumbran mis decisiones más significativas.

Además, dedico esta tesis a mis amigos que me acompañaron en esta etapa, aportando con su amistad y cariño a incrementar mis motivaciones de seguir en esta meta de la vida.

Agradecimiento

Agradezco, a la Municipalidad de Chiclayo por haberme concedido la oportunidad de hacer el trabajo profesional más importante de mi carrera, en especial al área de Defensa Civil.

Asimismo, agradezco a mi asesora metodológica la Dr. Cotrina Cabrera María Elena, por sus sabias enseñanzas, exigencias y dedicación por ser de mi la mejor profesional.

Indicé de contenidos

Carátula.....	ii
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Indicé de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. MÉTODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	17
3.2. Variable y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	34
IV. CONCLUSIONES.....	40
V. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 2	Nómina de funcionarios públicos en el área de Defensa Civil.	19
Tabla 3	Cantidad de ciudadanos que integra la población 02	20
Tabla 4	Criterios éticos internacionales y nacionales	23
Tabla 5	Principios éticos.	24
Tabla 6	Prueba de normalidad para ambas variables de estudio.	26
Tabla 7	Planteamiento de pruebas de hipótesis específicas	26
Tabla 8	Relación mejora continua y transparencia de la gestión pública.....	27
Tabla 9	Nivel de la variable mejora continua	28
Tabla 10	Nivel de la variable transparencia en la gestión pública.....	29
Tabla 11	Relación entre la dimensión planificar y la variable transparencia.....	30
Tabla 12	Relación entre la dimensión hacer y la variable transparencia.	31
Tabla 13	Relación entre la dimensión verificar y la variable transparencia.....	32
Tabla 14	Relación entre la dimensión actuar y la variable transparencia	33

Índice de figuras

Figura 1	Nivel Agrupado de la variable mejora continua	28
Figura 2	Nivel Agrupado de la variable transparencia en la gestión pública.	29

Resumen

El estudio, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo. Asimismo, el tipo de investigación fue correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Las poblaciones estuvieron conformadas por 18 funcionarios públicos y 123,922 ciudadanos residentes de Chiclayo, la cual se aplicó una muestra censal a la primera población siendo los mismos 18 funcionarios y en la segunda se obtuvo una muestra de 383 ciudadanos.

La técnica que se utilizó fue encuesta y como instrumentos documentales de medición se emplearon dos cuestionarios. Los principales resultados fueron: existe una relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo; los datos registraron un $r=0.881$, (Spearman), con un nivel de significancia de 0.00 ("P" valor) $<0,05$. Por último, se concluyó que las dimensiones de la variable 1 mejora continua (Planificación, hacer y verificación) están relacionadas con la variable 2 transparencia en la gestión pública; a excepción de la dimensión actuar.

Palabras clave: continua, gestión, mejora y transparencia.

Abstract

The main objective of the study was to determine the relationship between continuous improvement and transparency in the public management of the Civil Defense area in the Municipality of Chiclayo. Likewise, the type of research was correlational, with a non-experimental and cross-sectional design. The public populations were made up of 18 civil servants and 123,922 citizens residing in Chiclayo, which was applied a census sample to the first population being the same 18 civil servants and in the second a sample of 383 citizens was obtained. The technique that was extracted was a survey and two questionnaires were used as documentary measurement instruments. The main results were: there is a relationship between continuous improvement and transparency in the public management of the Civil Defense area in the Municipality of Chiclayo; the data registered $r = 0.881$, (Spearman), with a significance level of 0.00 ("P" value) <0.05 . Finally, it was concluded that the dimensions of variable 1 continuous improvement (Planning, doing and verification) are related to variable 2 transparency in public management; except for the act dimension.

Keywords: continuous, management, improvement and transparency.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades públicas del mundo, sin importar su orientación política y económica, han llegado a consensuar sobre la forma en como un estado puede entregar un buen servicio con eficiencia y calidad, este consenso se consolidó en dos frases claves, las cuales son: la mejora continua y la transparencia de gestión.

De acuerdo con, Bárcena (2021) en Chile; explicó desde el organismo del CEPAL en adelante Comisión Económica para América Latina y el Caribe, que el bienestar de la sociedad radica en 4 principios son: libertad, solidaridad, justicia y progreso. Es aquí donde la gestión pública debe de realizar procesos de reinversión, replanteamiento y autoevaluación sobre la manera como viene trabajando para satisfacer las necesidades y exigencias sociales por medio de la prestación de servicios competentes para el progreso y desarrollo del país. Además, muchos municipios han empezado una carrera de implementar innovaciones a sus procesos, como los comprendidos en las gerencias de defensa civil por conceptos como: permisos, licencias, tramitología de edificaciones y construcción, certificados digitales, atención online, entre otros. Asimismo, los problemas que padecen estas instituciones son respecto al nivel de presupuestos público que demandan sus novedosos planes preventivos contra desastres naturales, que no siempre son atendidos o asignados según lo planeado, esto acarrea en desinterés, bajo compromiso, resistencia al cambio, conformismo, persistencia de errores, entre otros.

Por otro lado, en Argentina Anchorena (2020) manifestó que los procesos de mejora continua del servicio público ya empezaron teniendo tres propósitos fundamentales: mejorar procesos por medio de criterios integrados y orientados a resultados, autoevaluarse para reconocer fortalezas y oportunidades; y constituir parámetros para una evaluación que logre algún reconocimiento de la calidad del servicio público; esta necesidad se ve impulsada por la elevada corrupción, incremento de la malversación de fondos, aumento del tráfico de influencias, falta de rendición de cuentas y baja convocatoria en la participación ciudadana

En este sentido, Yéper (2021) desde Ecuador, declaró que la falta de transparencia pública radica en la ausencia de buenas prácticas éticas en la transversabilidad de políticas y en la actitud ciudadana; y mientras esto persista no habrá oportunidad para una sociedad moderna, justa y desarrollada.

La realidad peruana no es ajena a este problema, por el contrario, Morachimo (2020) narró desde Lima, que los problemas en cuanto a la transparencia pública alcanzó un mal precedente nunca antes registrado, debido a la crisis sanitaria del COVID – 19 que desnudó por completo la realidad peruana como por ejemplo: reducir el derecho ciudadano a la participación social, consolidar el sistema unidireccional de información, minimizar el alcance de datos con rendición de cuentas, realizar reportes estáticos y no fomentar la auditoría ciudadana. Además, el Ministerio Público (2020) intervino la oficina regional de defensa civil y gerencia de recursos naturales por presuntos delitos de corrupción de funcionarios durante la pandemia del COVID – 19, reforzando algunas causas del problema en cuanto a la falta de transparencia, encontrándose irregularidades. En este sentido, PCM (2019) en adelante Presidencia de Consejo de Ministros, en Lima, explicó que el principal problema en cuanto a la gestión municipal de las instituciones y en especial las referidas a las gerencias de defensa civil son: ausencia de una gestión predictiva, falta de prevención, bajo nivel de compromiso, corrupción tramitológica para certificaciones y licencias de autoridad administrativa, pocos espacios de discusión, entre otros.

En este contexto, el área de Defensa Civil en la municipal de Chiclayo se pudo observar: irregularidades en el manejo de recursos públicos, falta de rendición de cuentas, bajo nivel de reporte por cumplimiento de objetivos y metas, deficientes indicadores por desempeño, elevado índice de reclamos y quejas, desorganización, poco control económico, desinformación de los procedimientos operativos, débil cultura orientada a resultados, desactualización de la estructura del gasto y elevada corrupción en cuanto al negocio de licencias y permisos. En este sentido, se formuló la problemática del estudio: ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo?

EL presente estudio se justificó por tener un impacto social sin precedentes, debido a su naturaleza de convocar la participación ciudadana, buscar apoyo en la empresa privada, juntar los organismos sin fines de lucro y colectivos organizados, con el fin de contribuir en la mejora de los procesos de transparencia, operaciones y competitividad de las entidades públicas. Además, tuvo implicancias prácticas, porque se obtuvieron datos estadísticos con los cuales se pudo realizar recomendaciones puntuales y significativas, para tomar decisiones correctivas a fin de estimular la mejora continua y promover la transparencia de la gestión. Asimismo, se justificó metodológicamente porque proporcionó instrumentos de medición en la mejora continua por primera vez en un área de defensa civil, los cuales podrán ser utilizados para indagaciones futuras y ser referente de consultas tanto académicas y técnicas.

A la luz de la problemática tanto internacional, nacional y local se planteó el objetivo principal: determinar la relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo. Asimismo, se planeó los objetivos específicos para su logro: identificar el nivel de Mejora continua del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo y identificar en nivel de la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo y identificar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable mejora continua (planificar, hacer, verificar y actuar) con la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo. Por último, la hipótesis principal fue: H1: Existe, relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo. H0: No Existe, relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo, con Finol, Galdames y González (2021) desde Chile, en su artículo: Contextualización de la transparencia de la función pública en Iberoamérica: Una revisión del concepto. El tipo de investigación es básica – documental panorámico. La población fue de 921 artículos entre 2015 y 2020. Concluyeron: la sociedad demanda un cambio de valores y replantear el sistema jurídico que no resuelve sus necesidades y expectativas incluyendo en este nuevo constructo conceptos como: probidad, apertura y responsabilidad social. Obtuvo como resultado de la relación entre planificación de la gestión pública y la transparencia un $r = 0,774$; con un $P =$ valor menor a 0,000. Por último, obtuvo un nivel de transparencia de gestión pública de 41% siendo un nivel alto.

Por otra parte, Luque, Merino y Solís (2019) desde Ecuador, en su artículo: Gestión pública socialmente responsable: Caso hilando el desarrollo en Ecuador. Concluyeron: existen recursos económicos por parte del estado para financiar los cambios en las políticas públicas en cuanto a: rendición de cuentas, acceso a información y eficiencia de los procesos en la prestación de servicios, pero hay desaprovechamiento de estos factores por: miedo al cambio, medidas sancionadoras ante auditorias, falta de decisión política entre otros; que impacta en el logro de objetivos, innovación de procesos, eficiencia operacional y táctica; y en la satisfacción del ciudadano. Además, existe una excesiva observancia de legalidad más que de priorización de autoevaluación y mejora. Por último, hay una mala distribución de la riqueza y poca información confiable y real en la gestión. Obtuvo una relación entre la dimensión hacer o emprender acciones públicas para generar impactos sociales y transparencia de la gestión un $r = 0,733$ con un $P =$ valor menor a 0,000; además pudo encontrar un nivel de 50% de transparencia en la gestión pública producto de la modernización del estado.

De la misma manera, Teixeira y Ramos (2019) desde Brasil, en su artículo: Índices de transparencia y gestión en las entidades públicas como herramienta de control y desempeño: una comparación entre indicadores Municipales en Alagoas. El tipo de investigación fue descriptiva – correlativa. Tuvo como objetivo describir

y correlacionar indicadores de gestión y control en gobiernos municipales. Concluyeron:

Existe correlación entre los indicadores de transparencia, gestión y resultados en 25 municipios de Brasil. Además, los municipios en promedio no optan por prácticas de gobernanza digital, acceso a información de licitaciones y concursos, publicación de documentos públicos y disponibilidad fácil de legislación. Obtuvo como resultado una relación de la verificación de los productos obtenidos y la transparencia de la gestión pública con $r=0,656$ con un $P =$ valor menor a $0,000$; así mismo pudo encontrar un nivel de transparencia en la gestión pública de 49% siendo un rango alto, para ser municipalidad local.

El Perú no es ajeno a los estudios vistos anteriormente, pues en nuestro territorio también se han llevado los siguientes estudios.

Tumi (2020) desde Puno, en su artículo: Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno. El tipo de investigación es documental. Tuvo como objetivo comprender los mecanismos del proceso de rendición de cuentas que se implementa en la gestión del gobierno municipal. Concluyó: la democracia se sienta bajo un estado de derecho sólido, la rendición de cuentas efectivo y un gobierno transparente, sin embargo la voluntad política de las autoridades y los vacíos legales y administrativos tienen secuestrado un estado justo, moderno y ético. Además, la rendición de cuentas en la municipalidad tiene una naturaleza parcial, agregada y poco representativa. Además, las inversiones institucionales, para revertir la percepción social y la actuación organizacional no es suficiente y además está condenada al fracaso porque los funcionarios quienes designan los recursos están investigados por presuntos delitos de corrupción y penalidades administrativas de los recursos públicos. Por último, tuvo una relación entre actuar y transparencia pública de un $r= 0,324$ con un $P =$ valor menor a 0.000 ; y además se halló un 46% nivel alto de la gestión pública de la municipalidad.

De acuerdo con, Valeriano (2019) desde Lima, en su artículo: Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país. Concluyó: el estado debe de crear círculos de transparencia que fomenten la colaboración, revisión y análisis en la calidad de

los productos y servicios; y plateamientos de mejorascontinua de las entidades. Además, se debe de implementar la no relección de gobernantes tanto recionales, locales, directorios, entre otros.

Por último, encontró un 44% de nivel alto en la transparencia de la gestión pública; no conformandose con los resultados sostuvo que se debe de plantear una mayor modernización en la legislación laboral pública y privada que permita mayores sanciones tanto administrativas, penales y judiciales para los corruptos.

Ponce (2019) desde Lima, en su tesis de maestría: Gestión de las políticas de transparencia. La investigación tuvo un diseño no experimental. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Además, tuvo como objetivo general analizar y clasificar los tipos de gestión de las políticas de transparencia, determinando aquellas variables que influyen en el tipo de gestión. Concluyó: que la transparencia en la gestión del estado debe de crear valor a la ciudadanía desde los conceptos de legibilidad, amigabilidad y verificabilidad. Asimismo, las políticas deben de crearse para los fines estrictamente regulativos, procedimientos administrativos, bienes y servicios públicos con carácter integrador u coherente con la intervención del estado. Por último, se determinó los factores dimensionales de la gestión en la transparencia pública que son: opaca, visible, normativa, responsabilizada e institucional.

Vázquez (2018) desde Chimbote, en su tesis de maestría: Mejora continua y la transparencia de la gestión pública en la Municipalidad de Carlos Fermín Fitzcarrald San Luis. La investigación fue del tipo correlativa con diseño no experimental – transversal. La población de estudio la conformo 120 colaboradores el cual se obtuvo una muetsra de 92 participantes. La técnica utilizada fue encuesta y como instrumento el cuestionario. Resultados: respecto a la mejora continua la más alta medición lograda fue de 97% actuar y la más baja fue de 86% planificar. Por otro lado, la más alta medición en cuanto a la transparencia fue de 7% buen gobierno y la más baja fueron: 95% publicidad activa, 95% participación ciudadana, 95% acceso a la información y 95% transparencia de la gestión pública. Conclusión: la relación entre ambas variables tuvo una significancia de $\chi^2 = 57.200 > gl = 3.84; sig. = 0.000 > 0.05$.

Respecto a los compendios de la variable mejora continua, según Días citado en Vázquez (2018) explicó desde la perspectiva del gobierno público, como las actividades concurrentes que se realizan de forma sostenida para obtener la mayor eficiencia posible en cuanto al manejo de recursos.

Elevar la pertinencia de las intervenciones e incrementar la satisfacción de los ciudadanos, mediante la perfección de los procedimientos y procesos que haga la experiencia del uso en los bienes y servicios público rápida, efectiva y competitiva.

De acuerdo con, Gutiérrez (2010) manifestó que la mejora continua en la gestión pública es el resultado final de un proceso sistemático de optimizar conocimientos y encausar recursos para implementar mejoras a los planes de trabajo, estandarizar procesos y gestionar la medición del rendimiento y desempeño del trabajo público, así mismo se encontró un 54% de un nivel alto la mejora continua realiza en el sector público, debido a la políticas públicas y exigencias de la sociedad que reclaman mejores servicios.

Asimismo, las dimensiones de la mejora continua están sustentadas gracias a la teoría expuesta por el experto de la calidad el Dr. Deming (1989) quién explicó que la mejora es un ciclo repetitivo que debe de orientarse a equilibrar entre la eficiencia operativa de la organización, la construcción de valor para los accionistas y la satisfacción del cliente. Por otro lado, dichas dimensiones son:

Planificar: se refiere a todas aquellas actividades que tiene que ver con el diseño y reflexión de como se ejecutaran las tareas laborales en un horizonte de tiempo, además de seleccionar responsable (jefes, encargados, entre otros) y recursos (tecnológicos, equipos, materiales, entre otros), para lograr los objetivos de área, departamento, división u organización lo más rápido posible.

Hacer: es la fase donde se pone en marcha lo planeado a escalas de prueba para observar los cambios que se producen y que efectos tienen estos en los resultados antes de hacerlo generalizado.

Verificar: la presente etapa consiste en supervisar y corroborar si los resultados están que cumplen con las especificaciones planeadas y controlar mediante la medición que tan lejos están los resultados de lo esperado.

Actuar: la última fase consiste en utilizar los resultados obtenidos de la ejecución planeada y previamente controlada mediante la verificación para poner en marcha planes de mejora en cuanto a lo proyectado.

Es decir, por más milimétrico que sea un plan jamás saldrá bien en su totalidad, pues en el transcurso del desarrollo aparecen factores externo o interno que deben de ser controlados, de esta manera se asegura de forma sostenida que el proceso siga perfeccionándose a tal punto de satisfacer a todos los actores involucrados en el proceso.

Por otro lado, los argumentos de la variable transparencia en la gestión pública están sustentados por Bobbio (1996) quien declaró que desde la aparición del estado desde hace más de 5000 años hasta nuestra actualidad, el concepto a evolucionado hasta transformarse en la legitimidad del poder político asentada en la silla social por consenso permisibilidad del pueblo. Asimismo, los estados del mundo actualmente tienen una presión cada vez más fuerte por parte de la sociedad debido a factores que les han otorgado poder como: la ampliación de la cobertura del internet, facilidad para adquirir tecnología portátil, apertura de las fronteras a los nuevos ciudadanos extranjeros, diversificación de la economía global, entre otros; esto significa que los servidores públicos tienen ahora más responsabilidad que nunca y una obligación directa con sus clientes en este caso ciudadanos que están dentro de las jurisdicciones que tiene a cargo las entidades públicas del estado en una zona territorio específica. Por ello, dicha gestión debe de ser comprensible, relevante oportuna y confiable debido a que los recursos del estado que son derivadas a las entidades públicas tienen origen ciudadano producto de la tributación, el cual le da poder a la sociedad de exigir que y como gastan su dinero. En resumidas cuentas la sociedad en general es el jefe del estado que debe de rendir cuentas de los recursos que les confía y encomienda para el bienestar público.

En este sentido, las dimensiones de la variable transparencia están sustentadas en la teoría de la gestión pública por el compendio de Gómez (2020):

Publicidad activa: son el conjunto de actividades correspondidas de la selección de medios de comunicación para informar con eficiencia los

rendimientos y desempeños de la entidad pública de forma continua en diversos medios teniendo en cuenta criterios: sencillez, intuitividad, priorización y pertinencia. De esta manera, se busca que todos los ciudadanos sin importar su formación educativa entiendan lo que se publica y reflexionar del quehacer público.

Participación ciudadana: se refiere a la actuación activa y constante de grupos gremiales, sector privado, expertos independientes, consultoras nacionales, ciudadanos independientes, organizaciones en general, entre otros. Para involucrarse en la fiscalización y control de los recursos que se asignan a las entidades públicas con las competencias de generar los impactos más positivos de acuerdo a sus facultades y esperando que la sociedad lo apruebe mediante su uso y juicio.

Buen gobierno: se comprende como la gestión democrática que vela por el estado de derecho y que tiene capacidad de velar por el interés social bajo los pilares de la eficiencia, modernidad, transparencia, competitividad y calidad de atención. Asimismo, teniendo presente en todos los procesos de servicios la ética profesional y la vocación del servicio.

Acceso a la información: es la capacidad que tiene el estado no solo de publicar la información desde el enfoque de rendición de cuentas, sino también de estudiar la forma en que los ciudadanos podrán tener acceso a dichas informaciones sin barreras tecnológicas y económicas, es decir, que tengan la capacidad de ver que, cuando y donde quieran ver la información que solicitan.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

El enfoque de este estudio es del tipo cuantitativo, porque utilizará las disciplinas de la estadística y las matemáticas en el tratamiento de las variable de estudio. Asimismo, se cuantificaran sus mediciones con el propósito de procesar los datos recogido para generar información relevante que se convierta en conocimiento para la toma de decisiones.

Tipo de investigación

El presente estudio es del tipo aplicada, porqué se buscará por medio de los resultados una intervención que contribuya a optimizar la situación actual del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo, con el fin de desarrollar un cambio positivo. De acuerdo, Vargas (2009) declaró que estos estudios se trata de aplicar los conocimientos generados, para tranformar la realidad actual en beneficio de los grupos de interés y la sociedad” (p. 159).

Nivel de investigación

El trabajo tendrá como nivel el correlacional, porque buscará medir la relación de ambas variables de estudio y explicar el grado de asociación, dirección de relación y sentido de correspondencia entre variables. Según, Hernández, et. al (2015) manifestaron que dichos estudios tienen como propósito “medir la asociación de dos o más variables, por cuantificación y análisis de relación” (p. 81)

Diseño de investigación

En la presente indagación, no hizo experimentos ni se aplicó mecanismos de control de las variables clima organizacional e implicancia emocional antes, durante y después del fenómeno observado. Según, Hernández et al (2015) explicó que los diseños de investigación no experimental son: “estudios donde no se tienen la intención de estimular el fenómeno investigado” (p. 119).

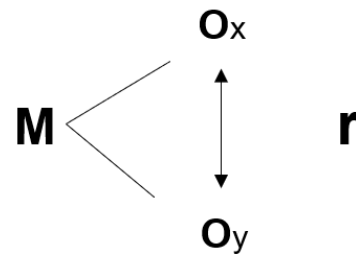
Se aplicará un corte transversal, porque solo se recolectará información una sola vez para medir la relación de las variables. Asimismo, Hernández et al (2015) declararon que “las investigaciones transversales recogen datos en solo momento y en un único tiempo” (p. 193).

Dónde:

M = Servidores públicos.

Ox = Mejora continua.

Oy = Transparencia en la gestión pública.



3.2. . Variable y operacionalización

Variable: mejora continua

Dimensiones:

Planificar

Hacer

Verificar

Actuar

Variable 2: transparencia en la gestión pública

Dimensiones:

Publicidad Activa

Participación ciudadana

Buen gobierno

Acceso a la información

3.3. . Población, muestra y muestreo

En el presente apartado se explicó las dos poblaciones que se tomaron en cuenta para este estudio según lo descrito por Francia (2018) quién declaró que la población son personas u objetos con particularidades compartidas que son

establecidas por el investigador. Asimismo, se procedió a describir los criterios tanto de inclusión y exclusión que se seleccionaron respectivamente:

La población 01, estuvo constituida por 18 funcionarios públicos, los cuales fueron identificados gracias a los criterios de inclusión siguiente: funcionarios contratados por la municipalidad de Chiclayo, tiempo de labores mayor a 1 año de servicio, ambos sexos, mayores de 23 años, modalidad contractual por CAS, carrera administrativa y servicio civil. Asimismo, los criterios de exclusión fueron: tiempo de labores menor a 1 año, menores de 22 años, modalidad contractual de locación y demás regímenes laborales y trabajadores que no pertenezcan al área administrativa de Defensa Civil. A continuación, se evidencia la distribución poblacional:

Tabla 1

Nómina de funcionarios públicos en el área de Defensa Civil.

Puestos	Trabajado
Jefe	1
Abogadas	2
Asistente técnico	1
Asistentes administrativos	2
Operador administrativo	1
Inspectores	11
TOTAL	18

Fuente: nomina extraída de la gerencia de RR. HH de la Municipalidad de Chiclayo periodo.

La otra población 02 estuvo conformada por 245 ciudadanos, los cuales fueron identificados gracias a los criterios de inclusión siguiente: mayores entre los 25 y 60 años de edad, residentes del distrito de Chiclayo, ambos sexos y urbanizados. Asimismo, los criterios de exclusión fueron: ciudadanos que residen en otros distritos y edades fuera del rango de inclusión. A continuación, se evidencia la distribución poblacional:

Tabla 1*Cantidad de ciudadanos que integra la población 02*

Rango de edades	hombres y mujeres residentes
De 25 a 29 años	21, 000
De 30 a 34 años	19, 436
De 35 a 39 años	18, 620
De 40 a 44 años	17, 962
De 45 a 49 años	16, 694
De 50 a 54 años	15, 248
De 55 a 59 años	13, 607
60 años	1, 355
Total	123,922

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) 2018, Lambayeque.

Muestra

En este apartado se describe a continuación las dos muestras respectivas para cada una de las poblaciones halladas:

La muestra 01, para la población 01 no se aplicó porque el total de este no fue representativo por ello se decidió realizar un censo. Por otro lado, la muestra 02 para la población 02 estuvo calculada por la aplicación siguiente:

N: Tamaño de la población 123,922 personas

n2: Tamaño de la muestra necesaria.

Grado de significación del 5%

$$z^2 \frac{\alpha}{2}: 1,96$$

E: margen de Error del 5%

P: probabilidad que el evento ocurra 50%

Q: probabilidad que el evento no ocurra 50%

$$n2 = \frac{z^2 \frac{\alpha}{2} \times P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times P Q}$$

$$n2 = \frac{(1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50) \times (123,922)}{(0,05)^2 \times (123,922-1) + (1,96)^2 \times (0,50) \times (0,50)}$$

n2= 189,2413 personas

n2= 383 personas

Unidad de análisis

Muestra 01: funcionarios públicos que laboran en el área administrativa de Defensa Civil de la municipalidad de Chiclayo.

Muestra 02: ciudadanos residentes del distrito urbano de Chiclayo.

3.4. . Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

El presente estudio aplicó la técnica de la encuesta con el propósito de medir primero la mejora continua por medio de las opiniones de los trabajadores y segundo medir la transparencia de la gestión pública por medio los juicios de valor de los ciudadanos. Por otro lado, las razones para seleccionar esta técnica fueron: fácil de comprender para los encuestados, veloz para procesar datos, viable económicamente e ideal para mantenerse lejos de las muestras en este contexto de crisis sanitaria. En este sentido, Baptista. Et. al (2015) declaró que esta técnica es procedimiento secuencial de pasos bien organizados que sirve para obtener información significativa y confiable ideales para investigaciones descriptivos, correlativos y explicativos.

Cuestionario

La investigación utilizó dos herramientas de cuestionario correspondidas con la técnica de la encuesta, este instrumento se eligió por ser flexible y dinámico según Bernal (2018) expresó que este documento sistemático contiene preguntas o afirmaciones correspondidas por la teoría seleccionada que explica la variable a medir. Asimismo, el cuestionario midió la mejora continua a través de (08 reactivos) y en cuanto a la variable transparencia en la gestión pública (09 reactivos). Por último, ambas herramientas documentales contienen la escala de Likert, el cual está compuesta por cinco alternativas de marcación codificados en números que van desde 1 al 5: siempre (5), frecuentemente (4), ocasionalmente (3), rara vez (2) y nunca (1).

3.5. Procedimientos

En este apartado se menciona y detalla las secuencias de pasos que se utilizó para recolectar la información de los cuestionarios. De acuerdo con, Baptista. Et. al (2015) describió un camino procedimental exhaustivo, pero en esta investigación se sintetizó en 6 pasos claves:

Revisión de la literatura científica, para hallar los indicadores que medirán las variables de estudio que se expondrán en la operacionalización.

Elaborar los instrumentos de medición alineados a la operacionalización.

Aplicar una prueba piloto para encontrar el grado de confiabilidad y fiabilidad, de acuerdo a ello ajustar los reactivos.

Preparar los datos en el programa estadístico SPSS versión 26.

Codificar de forma cuantificable el marcado de cada ítem.

Hacer las gráficas y tablas descriptivas, para desentrañar la información.

3.6. . Método de análisis de datos

De acuerdo, con Baptista. Et. al (2015) se aplicó los siguientes métodos, para garantizar la rigurosidad y calidad del procesamiento de los datos:

Método descriptivo de datos

En este estudio se usó la estadística descriptiva para obtener los resultados referidos a la consolidación de las dimensionalidades de cada variable (media, promedio y mediana), para posteriormente detallar lo hallado en cada gráfica y tabla elaborada según a lo que este estudio se trazó. Asimismo, los pasos que se siguieron fueron:

Tabular gráficas y tablas mediante el programa estadístico SPSS versión 26.

Producir la información más significativa de la tabulación.

Explicar las tendencias de los datos, a través de la dispersión y varianza.

Explicar posibles sesgos producidos durante el procesamiento de datos.

Resumir las mediciones que caracterizan la dimensionalidad y variables.

Método inferencial de los datos

En este trabajo se aplicó la estadística inferencial para dar con diversas conclusiones con naturaleza de generalizar. Asimismo, los pasos estadísticos que se siguieron fueron:

Aplicación de la prueba de Kolmogorov Smirnov, para hallar distribución normal o no de los datos.

Aplicación de la prueba correlativa paramétrica de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Tabla 2

Criterios éticos internacionales y nacionales

Criterios que garantizan la calidad ética		
Nacional (N) e internacional (I)		
Tip o	Criterio	Aplicación
I&N	Conocimient o informado	Un investigador debe de estar dispuesto a informar a los participantes en cualquier momento que ellos lo soliciten, con el fin de que evalúan los beneficios y riesgos de continuar colaborando con el estudio (Noreña, Alcaraz, Guillermo y Rebolledo, 2017).
I&N	Manejos de riesgos	Se debe cumplir con las responsabilidades y obligaciones contraídas con los participantes respecto a la veracidad de los datos. Asimismo, se debe reducir todo riesgo que pudiera ocasionar perjuicios al estudio. Además, se debe de aumentar la posibilidad de que los sujetos obtengan el máximo beneficio y comunicar cualquier evento que no les favorezca (Álvarez, 2018).
I&N	Confidencial idad	Se debe proteger la identidad de los participantes bajo el reglamento Ley N°29733, protección de

datos personales: decreto supremo N°003-2013-JUS (El peruano, 2013). Asimismo, esa norma reconoce la dignidad y la libertad de expresión de los sujetos en el marco legal y constitucional que resguarden y afirmen la autonomía individual.

I&N Neutralidad Se garantizó los resultados obtenidos minimizando los sesgos por interés, motivaciones y perspectivas del investigador hacia algún tipo de inclinación en favor o perjuicio de una persona o grupo en particular (Guba, 1981 citado en S/A, 2018).

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3

Principios

éticos.

Principios éticos

Principio	Concepto
	Asegurar el bienestar pleno tanto mental, social y físico de los participantes
Beneficencia	Comparar los reducir los riesgos frente al beneficio de participar (costo/beneficio) Protección del participante Garantizar reducir los riesgos potenciales de los participantes. Asegurar aumentar los beneficios potenciales de los sujetos y sociedad.
No maleficiencia	Los beneficios > Los riesgos Comunicar a los participantes al terminó de la investigación sobre los posibles perjuicios o daños de la información recopilada que pudiera atender a la organización de estudio, participantes profesionales involucrados y consecuencias

	personales de estos
	Reiterar que los resultados y conclusiones son exclusivas para los usos del estudio y no para otros fines.
Autonomía	Los participantes o sujetos de estudio tienen la plena libertad de tomar sus propias decisiones basados en los aspectos de reconocimiento individual, dignidad humana y libertad de expresión.
Justicia	Distribuir equitativamente los posibles riesgos de la investigación entre todos los participantes y evitar eludir a ciertas personas o grupos de posibles efectos colaterales.

Fuente: elaboración propia.

IV. RESULTADOS

En este apartado se expone como se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov y Shapiro Wilk, para tener certeza que prueba estadística aplicar.

Tabla 4

Prueba de normalidad para ambas variables de estudio.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIV1	,110	383	,000	,211	383	,001
D2V1	,128	383	,000	,300	383	,002
D3V1	,154	383	,001	,311	383	,002
D4V1	,123	383	,002	,655	383	,004
TOTV1	,107	383	,000	,501	383	,003
TOTV2	,145	383	,001	,643	383	,002

Fuente: Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: existen suficientes pruebas estadísticas para decir que los datos (383) de estudio ≥ 50 ; observando la prueba de Kolmogorov – Smirnov, obtuvo una significancia menor a 0,05 siendo los datos no normales, se aplicó la prueba no paramétrica no Spearman

En este sentido, el modelo que se usó para probar las correlaciones de este estudio se manifiesta en la tabla siguiente (ver, tabla 7):

Tabla 5

Planteamiento de pruebas de hipótesis específicas

Dimensión de la variable 1: Mejora continua	Variable 2: Transparencia en la gestión pública
D01: Planificar	
D02: Hacer	Transparencia
D03: Verificar	en la gestión pública
D04: Actuar	

Fuente: elaboración propia.

En esta sección se evidencia los resultados del objetivo general: determinar la relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo. Asimismo, se describe la hipótesis principal del estudio:

H1: Existe, relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

H0: No Existe, relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 6

Relación entre la mejora continua y la transparencia de la gestión pública

			Mejora continua	Transparencia de la gestión pública
Mejora continua	Correlación de Spearman	de	1	,881
	Sig. (bilateral)			,000
	N		383	383
Transparencia de la gestión pública	Correlación de Spearman	de	,881	1
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		383	383

Nota: p-valor = 0,000

Interpretación: se evidencia suficientes pruebas estadísticas para afirmar que la medida de correlación en el índice “Rho” de Spearman es 0,881, el cual está en el rango de valores (0,8 - 1) lo que significa que tiene muy alta correlación. Asimismo, el valor de “P” hallado es 0,000 esto significancia que el valor es menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho.

Antes de demostrar el logro de los objetivos del 3 al 6, presentamos los resultados del objetivo específico uno y dos que tienen como referencia medir el nivel de ambas variables de estudio

Asimismo, el logro del objetivo uno: identificar el nivel de la mejora continua del área de defensa civil en la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 7

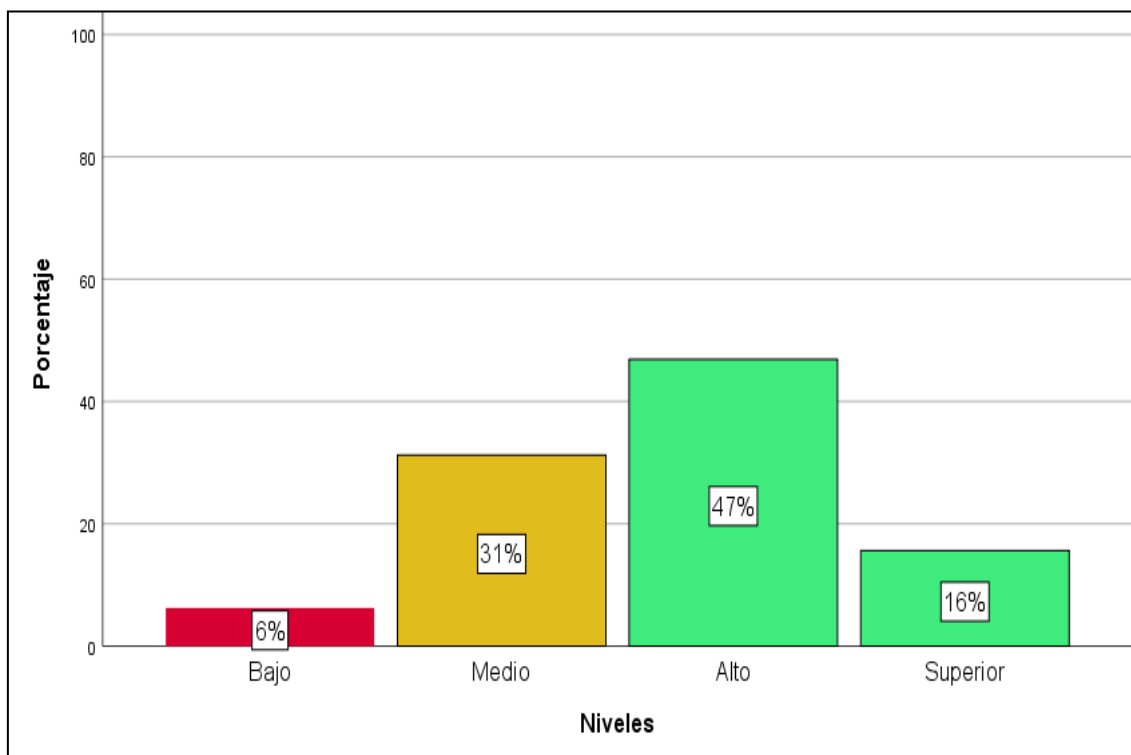
Nivel de la variable mejora continua

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	6
Medio	119	31
Alto	180	47
Superior	61	16
Total	383	100

Fuente: cuestionario mejora continua

Figura 1

Nivel Agrupado de la variable mejora continua



Fuente: cuestionario mejora continua

Existió suficiente evidencia estadística, para afirmar que la variable mejora continua tiene los niveles siguientes: 6% bajo, 31% medio, 47% alto y 16% superior. Se observó una brecha de 37%; esto significó que los servidores

públicos realizan actividades múltiples para mejorar el servicio que brindan a la ciudadanía, los cuales contribuyen a reducir los errores y fallas en la prestación de los servicios, así mismo reducen las inconsistencias para solucionar los problemas que atraviesa el área de estudio.

A continuación, se evidencia los resultados del objetivo específico dos: identificar el nivel de transparencia en la gestión pública del área de defensa civil en la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 8

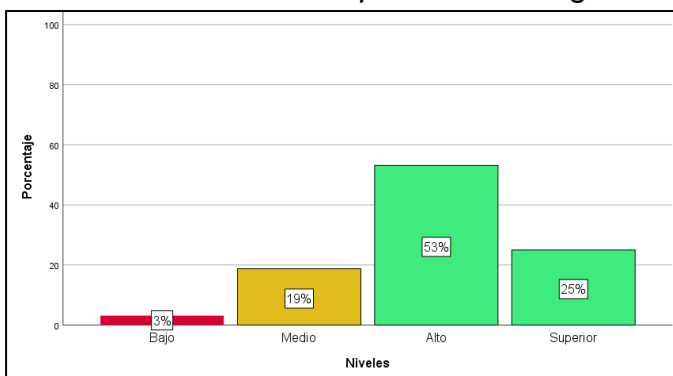
Nivel de la variable transparencia en la gestión pública

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	3
Medio	73	19
Alto	203	53
Superior	96	25
Total	383	100

Fuente: cuestionario de transparencia en la gestión pública

Figura 2

Nivel de la variable transparencia en la gestión pública



Fuente: cuestionario de transparencia en la gestión pública

Figura 2 Existió suficiente evidencia estadística, para afirmar que la variable transparencia en la gestión pública tiene los niveles siguientes: 3% bajo, 19% medio, 53% alto y 25% superior. Se observó una brecha de 22%; esto

significa que los servidores públicos presentan por mandato de ley y ordenanza los resultados de sus acciones conforme dicta la Ley, pero no significa que la información presentada sea de calidad y entendida por la ciudadanía.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo tres: determinar la relación entre la dimensión planificar y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo. Asimismo, se describe la hipótesis específica 01:

H1: Existe, relación entre la dimensión planificar y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

H0: No existe, relación entre la dimensión planificar y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 9

Relación entre la dimensión planificar y la variable transparencia en la gestión pública.

			Dimensión planificar	Transparencia en la gestión pública
Dimensión planificar	Correlación de	1		,651
	Spearman			
	Sig. (bilateral)			,000
	N	383		383
Transparencia en la gestión pública	Correlación de	,651		1
	Spearman			
	Sig. (bilateral)		,000	
	N	383		383

Nota: p-valor = 0,00

Interpretación: se evidencia suficientes pruebas estadísticas para afirmar que la medida de correlación en el índice “Rho” de Spearman es 0,651, el cual está en el rango de valores (0,6 – 0,8) lo que significa que tiene alta correlación.

Asimismo, el valor de “P” hallado es 0,000 esto significancia que el valor es menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo cuatro: determinar la relación entre la dimensión hacer y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo. Asimismo, se describe la hipótesis específica 02:

H1: Existe, relación entre la dimensión hacer y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

H0: No existe, relación entre la dimensión hacer y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 10

Relación entre la dimensión hacer y la variable transparencia.

		Dimensión hacer	Transparencia en la gestión pública
Dimensión hacer	Correlación de Spearman	1	,624
	Sig. (bilateral)		,000
	N	383	383
Transparencia en la gestión pública	Correlación de Spearman	,624	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

Nota: p-valor = 0,000

Interpretación: se evidencia suficientes pruebas estadísticas para afirmar que la medida de correlación en el índice “Rho” de Spearman es 0,624, el cual está en el rango de valores (0,6 – 0,8) lo que significa que tiene alta correlación. Asimismo, el valor de “P” hallado es 0,000 esto significancia que el valor es menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo cinco: determinar la relación entre la dimensión verificar y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo. Asimismo, se describe la hipótesis específica 03:

H1: Existe, relación entre la dimensión verificar y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

H0: No existe, relación entre la dimensión verificar y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 11

Relación entre la dimensión verificar y la variable transparencia en la gestión pública.

			Dimensión verificar	Transparencia en la gestión pública
Dimensión verificar	Correlación de		1	,813
	Spearman			
	Sig. (bilateral)			,001
	N		383	383
Transparencia en la gestión pública	Correlación de		,813	1
	Spearman			
	Sig. (bilateral)		,001	
	N		383	383

Nota: p-valor = 0,001

Se evidencia suficientes pruebas estadísticas para afirmar que la medida de correlación en el índice “Rho” de Spearman es 0,813, el cual está en el rango de valores (0,8 - 1) lo que significa que tiene muy alta correlación. Asimismo, el valor de “P” hallado es 0,001 esto significancia que el valor es menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo seis: determinar la relación entre la dimensión actuar y la variable transparencia en la gestión

pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo. Asimismo, se describe la hipótesis específica 04:

H1: Existe, relación entre la dimensión actuar y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

H0: No existe, relación entre la dimensión actuar y la variable transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 12

Relación entre la dimensión actuar y la variable transparencia en la gestión pública.

		Dimensión actuar	Transparencia en la gestión pública
Dimensión actuar	Correlación de Spearman	1	,421
	Sig. (bilateral)		,002
	N	383	383
Transparencia en la gestión pública	Correlación de Spearman	,421	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	383	383

Nota: p-valor = 0,002

Se evidencia suficientes pruebas estadísticas para afirmar que la medida de correlación en el índice “Rho” de Spearman es 0,421 el cual está en el rango de valores (0,4 – 0,6) lo que significa que tiene moderada correlación. Asimismo, el valor de “P” hallado es 0,002 esto significancia que el valor es menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho.

V. DISCUSIÓN

En correspondencia, con el objetivo general determinar la relación entre la mejora continua y la transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo, se discutió lo siguiente:

El estudio evidenció en la tabla 06 el uso de una prueba paramétrica en este caso de Spearman al obtenerse una distribución no normal de los datos. Asimismo, en la tabla 08 se evidenció una medida de correlación en el índice "Rho" de Spearman de 0,881 el cual está en el rango de valores (0,8 - 1) lo que significa que tiene muy alta correlación y el valor de "P" hallado fue de 0,000 esto indicó un valor menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho. En este sentido, estos resultados al ser comparados por Vázquez (2018) en artículo: Mejora continua y la transparencia de la gestión pública en la Municipalidad de Carlos Fermín Fitzcarrald San Luis; obtuvo una correlación mediante la prueba de Chi - cuadrado entre ambas variables $\chi^2 = 57.200 > \chi^2_{gl} = 3.84$; sig. = 0.000 > 0.05, probando que tanto la mejora continua y la transparencia de la gestión pública está relacionada.

De acuerdo, con la teoría expuesta por el experto de la calidad el Dr. Deming (1989) sostiene que un verdadero proceso de mejora continua siempre está alineado al principio de transparencia al informar y transmitir a los grupos de interés las actividades y procesos de mejora que se hacen en una entidad ya sea esta pública o privada, con la finalidad que ellos observen y comuniquen desde una perspectiva diferente la mejor forma de hacer eficiente y eficaz un proceso con la intención de que sirva mejor a quienes lo usan.

Asimismo, el objetivo específico uno: identificar el nivel de la mejora continua del área de defensa civil en la Municipalidad de Chiclayo, se discutió lo siguiente:

El estudio evidenció en la tabla 09 un nivel alto de 47% en la gestión de la mejora continua en el área de defensa civil. Esto se correspondió con Vázquez (2018) en su artículo: Mejora continua y la transparencia de la gestión pública en la Municipalidad de Carlos Fermín Fitzcarrald San Luis; quien obtuvo como

resultado que la mejora continua en la gestión pública tuvo un 97% de nivel alto en la dimensión actuar y la más baja fue de un 86% nivel medio en planificar.

Lo cual evidencia la improvisación de los ejecutivos públicos ante situaciones o hechos inesperados de la administración, así mismo se aprecia también un interés por solucionar los problemas de la sociedad al enfrentarlos con las herramientas que se tiene a disposición y los recursos asignados, así mismo la más alta medición encontrada en cuanto a la transparencia fue de un 7% nivel bajo buen gobierno y la más altas fueron: El 95% nivel alto de publicidad activa, un 95% nivel alto en la participación ciudadana, 95% nivel alto de acceso a la información y un 95% nivel alto en la transparencia de la gestión pública.

Además, esto se coincide con Gutiérrez (2010) quién declaró encontrar 54% de un nivel alto la mejora continua realiza en el sector público, debido a la políticas públicas y exigencias de la sociedad que reclaman mejores servicios. Por otro lado, lo descrito puede sustentarse en Bárcena (2021) quién manifestó que la mejora continua de una entidad estatal, debe de tomar en cuenta los puntos siguientes: procesos de reinversión, replanteamiento y autoevaluación sobre la manera como viene trabajando para satisfacer las necesidades y exigencias sociales por medio de la prestación de servicios competentes para el progreso y desarrollo del país; cabe indicar que estas manifestaciones se observan en el área de estudio no plenamente desarrollas como se analiza en las teorías, pero si eviencian actividades referidas a las mencionadas en pos de entregar el mejor servicio al ciudadano.

Tal y cual lo afirma Anchorena (2020) quien en su exposición teórica afirma que los procesos de mejora continua del servicio público tienen tres propósitos fundamentales: mejorar procesos por medio de criterios integrados y orientados a resultados, autoevaluarse para reconocer fortalezas y oportunidades; y constituir parámetros para una evaluación que logre algún reconocimiento de la calidad del servicio público. Por último, el estado peruano a desplegado muchas herramientas de gestión para motivar la mejora continua como la programación de planes multianuales, el enfoque orientado a los resultados en pos de la modernización del estado y la intergración de sistemas estatales para cruzar información más útil, real, y pertinente.

Por otro lado, el objetivo específico dos: identificar el nivel de transparencia en la gestión pública del área de defensa civil en la Municipalidad de Chiclayo, se discutió lo siguiente:

El estudio evidenció en la tabla 10 un nivel alto de 53% en la transparencia de la gestión pública; esto se correspondió con Finol, Galdames y González (2021) en su artículo: Contextualización de la transparencia de la función pública en Iberoamérica: Una revisión del concepto; quien demostró encontrar un 41% nivel alto de transparencia en la gestión pública. Asimismo, esto concuerda lo expuesto por Luque, Merino y Solís (2019) en su artículo: Gestión pública socialmente responsable: Caso hilando el desarrollo en Ecuador; quien encontró un 50% nivel alto de transparencia en la gestión pública producto de la modernización del estado.

En este sentido, Teixeira y Ramos (2019) en su artículo: índices de transparencia y gestión en las entidades públicas como herramienta de control y desempeño: una comparación entre indicadores Municipales en Alagoas; encontró un 49% nivel de transparencia en la gestión pública, siendo un rango alto, para ser una municipalidad local. Por último, Tumi (2020) desde Puno, en su artículo: rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno; encontró un 46% de nivel alto en la gestión pública de la municipalidad; lo mismo que su homólogo Valeriano (2019) en su artículo: Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país; quien encontró un 44% de nivel alto en la transparencia de la gestión pública; no conformándose con los resultados sostuvo que se debe plantear una mayor modernización en la legislación laboral pública y privada que permita mayores sanciones tanto administrativas, penales y judiciales para los corruptos.

Por otro lado, esto se corresponde a la teoría expuesta por Gómez (2020) quién manifiesta que los esfuerzos de una entidad pública por transparentar su gestión en cuanto a la sensibilidad que causa el uso de recursos públicos que tienen un origen de la recaudación tributaria en la sociedad, no es por un emprendimiento del estado ni mucho menos una decisión política; sino es por las exigencias, demandas y denuncias que hace la sociedad por el derecho de

reclamar y mantenerse informada sobre que hace las entidades del estado con dichos recursos recaudados; de esta manera como lo menciona la teoría en las proximas decadas se verá un incremento del ratió o medida de la transparencia de la gestión pública porque así lo demanda la sociedad amparada en la Ley.

Según, el objetivo específico tres determinar la relación entre la planificación y transparencia de la gestión pública en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de Chiclayo, se discutió lo siguiente:

El estudio evidenció en la tabla 11 una medida de correlación en el índice “Rho” de Spearman de 0,651 entre la dimensión planificar de la variable 1 denominada mejora continua y la variable 2 denominada transparencia en la gestión pública; el cual está en el rango de valores (0,6 – 0,8) lo que significa que tiene alta correlación y un valor de “P” hallado es 0,000 esto significancia que el valor es menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho. Esto se correspondió con con Finol, Galdames y González (2021) desde Chile, en su artículo: Contextualización de la transparencia de la función pública en Iberoamérica: Una revisión del concepto; quienes obtuvieron como resultado un $r = 0,774$; con un $P =$ valor menor a 0,000.

De acuerdo, con el objetivo específico cuatro determinar la relación entre el hacer y transparencia de la gestión pública en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de Chiclayo, se discutió lo siguiente:

El estudio evidenció en la tabla 12 una medida de correlación en el índice “Rho” de Spearman es 0,624, entre la dimensión hacer de la variable 1 denominada mejora continua y la variable 2 denominada transparencia en la gestión pública; el cual está en el rango de valores (0,6 – 0,8) lo que significa que tiene alta correlación y un valor de “P” hallado es 0,000 esto significancia que el valor es menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho. Esto se correspondió con Luque, Merino y Solís (2019) en su artículo: Gestión pública socialmente responsable: Caso hilando el desarrollo en Ecuador; obtuvo como resultado Obtuvo una relación entre la dimensión hacer o emprender acciones públicas para generar impactos sociales y transparencia de la gestión un $r = 0,733$ con un $P =$ valor menor a 0,000.

Además, el objetivo específico cinco determinar la relación entre la verificación y transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo, se discutió lo siguiente:

El estudio evidenció en la tabla 13 una medida de correlación en el índice “Rho” de Spearman es 0,813, entre la dimensión verificación de la variable 1 denominada mejora continua y la variable 2 denominada transparencia en la gestión pública el cual está en el rango de valores (0,8 - 1) lo que significa que tiene muy alta correlación y un valor de “P” hallado es 0,001 esto significancia que el valor es menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho. Esto se correspondió con Teixeira y Ramos (2019) en su artículo: Índices de transparencia y gestión en las entidades públicas como herramienta de control y desempeño: una comparación entre indicadores Municipales en Alagoas. Obtuvo como resultados una relación de la dimensión verificación de los productos obtenidos y la variable transparencia en la gestión pública con $r=0,656$ con un $P =$ valor menor a 0,000; lo que indica que los funcionarios por mandato de ley y ordenanza municipal están obligados a verificar sus presupuestos proyectados con los ejecutados, esto se hace con el propósito de no sobre estimar los recursos públicos que al final terminan haciendo exactamente lo que no se quiere; esto coincide con la teoría de Morachimo (2020) quién manifestó lo siguiente: el estado es una organización que por su naturaleza cambiante y moldeadora con el gobierno de turno nunca tendrá un ápice de intención de modernizarse por el simple hecho que sirve a los interés del plan de gobierno de los “gobernantes”, el Perú no es la excepción como lo manifestó la teoría de Teixeira y Ramos (2019) quienes explican que el plan macroeconómico peruano y sus apéndices son las bobedas que todo gobernante habre para corromper y moder a la vez el dinamismo económico nacional.

Por último, el objetivo específico seis determinar la relación entre la actuación y transparencia en la gestión pública del área de Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo, se discutió lo siguiente:

El estudio evidenció en la tabla 14 una medida de correlación en el índice “Rho” de Spearman es 0,421 entre la dimensión hacer de la variable 1

denominada mejora continua y la variable 2 denominada transparencia en la gestión pública;

El cual está en el rango de valores (0,4 – 0,6) lo que significa que tiene moderada correlación y un valor de “P” hallado es 0,002 esto significancia que el valor es menor al 0,05 (5%) con lo que se aceptó la H1 y se rechazó la Ho. Esto se correspondió con Tumi (2020) desde Puno, en su artículo: Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno, quien obtuvo como resultado una relación entre la dimensión actuar y la variable transparencia pública con un $r= 0,324$ con un $P =$ valor menor a 0.000; lo que indica que la gestión en dicha entidad no actúa de forma efectiva; pues de acuerdo a la teoría de Gomez (2020), manifestó que la entidad pública en su naturaleza administrativa no busca actuar buscando un estado de derecho por el contrario busca retraerse en sus deberes y obligaciones; cumpliendo con los justo y necesaria.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de la gestión referida a la mejora continua en la organización de estudio fue alto, debido a que los servidores públicos se esfuerzan por mejorar los servicios en cuanto a procesos trámite lógico, atención al ciudadano, área de informes y plataforma virtual del usuario, entre otros. Asimismo, todas estas acciones han sido percibidas por los ciudadanos como esfuerzos por entregar un mejor servicio, aunque estos van a una velocidad lenta no han dejado de ser valoradas por la comunidad.
2. El nivel de transparencia en la gestión pública fue alto, no precisamente porque el ciudadano este enterado y bien comprendido de la forma y fondo de la misma gestión, sino porque existen mecanismos de ley que la entidad debe cumplir para transparentar el uso de los recursos públicos que emplea en su programación de multianual. Asimismo, existen reportes e informes al día de su gestión en el portal transparencia y los ciudadanos lo saben, aunque no comprendan la información contenida.
3. La dimensión planificación y la variable transparencia de la gestión pública mostraron una relación alta, positiva y directa, debido a que el área de Defensa Civil realiza autoevaluaciones de forma periódica sobre los avances referidos a concertaciones de metas y objetivos, acuerdos en priorización de problemas, monto de presupuestos, selección de métodos de trabajo, entre otros; que deberán ser debidamente informadas y transmitidas a la sociedad mediante sus distintos canales de rendición de cuentas.
4. La dimensión hacer y la variable transparencia de la gestión pública mostraron una relación alta, positiva y directa, debido a que el área de Defensa Civil toma medidas correctivas en cuanto a fallas, errores y pormenores que pasan en la asignación, distribución y uso de sus recursos para el logro de objetivos. Asimismo, al obtener una completa comprensión de los hechos realizan medidas preventivas para que esos errores y fallas no vuelvan a suceder.
5. La dimensión verificación y la variable transparencia de la gestión pública mostraron una relación alta, positiva y directa, debido a que el área de Defensa Civil confronta lo planificado versus los productos reales obtenidos.

6. Así como también enfrentan el presupuesto proyectado y el logrado, para examinar el margen de variabilidad que les sirvan para regular su gestión de acuerdo a los lineamientos establecidos por las directrices institucionales.
7. La dimensión actuar y la variable transparencia de la gestión pública mostraron una relación moderada, positiva y directa, debido a que el área de Defensa Civil demostró hacer acciones referidas a la mejora de actividades tanto laborales como técnicas para ofrecer mejores servicios a la sociedad. Sin embargo, estas iniciativas no logran ser exitosas y mucho menos continuas por varios factores identificados que impide su desarrollo como, por ejemplo: falta de financiamiento, poca capacitación, ausencia de políticas que respalden la inversión del tiempo y dedicación profesional, entre otros.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, a la Municipalidad de Chiclayo a mantener a la sociedad debidamente invitada en modalidad de oyente a las diversas mesas de concertación para los acuerdos y consensos de objetivos y metas locales. Asimismo, invitar a los medios de comunicación tanto radiales y televisivos a estar presentes en la definición de los presupuestos y selección de métodos de trabajo, para que comuniquen con claridad y simpleza la ruta de actividades a la ciudadanía y estos puedan comprender: ¿Qué? ¿Cómo? y ¿De qué manera? la institución logrará lo que se ha propuesto.
2. Se sugiere al jefe del área de Defensa Civil a no tomar medidas correctivas basadas solo en su opinión personal, por el contrario, deberá de hacerlo en compañía de todo su equipo de trabajo y asegurando que todos participen en la toma de decisiones, pues de esta forma compartirá el compromiso, la responsabilidad y la motivación de emprender cambios en el área garantizando de esta manera una mayor probabilidad de éxito al estar todos los servidores públicos vinculados a las actividades a emprender.
3. Se aconseja, a todos los servidores públicos del área de Defensa Civil a participar de forma voluntaria en el seguimiento y control de las actividades de verificación entre lo planificado y lo real, con el fin de que se pueda elevar la precisión de la variabilidad, testiguar las brechas y enriquecer las alternativas de solución en cuanto a mejorar el cálculo de los presupuestos, definir mejor los objetivos y determinar con mejor exactitud que se desea como resultados; esto hará posible que se eleve la eficiencia de la gestión pública.
4. Se le indica, a la ciudadanía chiclayana La dimensión actuar y la variable transparencia de la gestión pública mostraron una relación moderada, positiva y directa, debido a que el área de Defensa Civil demostró hacer acciones referidas a la mejora de actividades tanto laborales como técnicas para ofrecer mejores servicios a la sociedad. Sin embargo, estas iniciativas no logran ser exitosas y mucho menos continuas por varios factores identificados que impide su desarrollo.

REFERENCIAS

- Anchorena, B. (2020). *Modelo para una Gestión de Calidad en la Administración Pública*. Argentina: Edición 2020. Obtenido de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/modelo_de_calidad_pnc_2020_ssfi.pdf
- Bárcena, A. (2021). *Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe*. Obtenido de Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/programa-de-gobierno-de-chile-2018-2022>
- Bernal, C. A. (2010). *Métodología de la investigación (3 Ed): Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogotá : Spearman. Recuperado de: <http://anyflip.com/vede/ohla/basic>.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis* . España: Pasta blanca.
- El, P. (2013). *Reglamento de la Ley N°29733, ley de proyección de datos personales*:. Lima: Editora Perú. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0036/ley-proteccion-datos-personales.pdf>
- Finol, L., Galdames, A. M., & González, C. (2021). Contextualización de la transparencia de la función pública en Iberoamérica: Una revisión del concepto. 16(25). *Scielo* , 11 -16. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0719-77212021000200105&script=sci_arttext
- Gómez, C. (2020). *Origen y evolución del estudio de la Administración Pública*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/10271/1/Revisado%20Administraci%C3%B3n%20final3.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación (5 ed)*. México D. F: McGraw .

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la Investigación Científica (8ed)*. México D. F: Mc Graw - Hill Interamericana.
- Luque, A., Merino, V. E., & Solís, P. R. (2019). Gestión pública socialmente responsable: Caso hilando el desarrollo en Ecuador. 2(1). *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 285-307. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/31494/32577>
- Malhotra, N. K. (2000). Recolección, preparación, análisis y presentación de los datos. En N. K. Malhotra, *Investigación de Mercados (5 edición)* (págs. 446 - 454). México: Spearman .
- Morachimo, M. (19 de Mayo de 2020). *El problema de la falta de transparencia sobre los datos del Covid-19 en Perú*. Obtenido de El problema de la falta de transparencia sobre los datos del Covid-19 en Perú: <https://hiperderecho.org/2020/05/el-problema-de-la-falta-de-transparencia-sobre-los-datos-del-covid-19-en-peru/>
- Nación, M. P. (2020). *Lima: diligencias por presuntas irregularidades en Oficina Regional de Defensa Civil y Gerencia de Recursos Naturales*. Lima . Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mpfn/noticias/299127-lima-diligencias-por-presuntas-irregularidades-en-oficina-regional-de-defensa-civil-y-gerencia-de-recursos-naturales>
- Naranjo, F. (1988). *Modelo en simulación de muestreo*. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Noreña, A. A. (2012).
- PCM. (2019). *IV Seminario internacional de modernización de la gestión pública: mejores servicios; mejores regulaciones*. Lima : Presidencia del Consejo de Ministros . Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/01/Memoria-IV-Seminario-Internacional-de-Modernizacion-de-la-Gestion-Publica.pdf>
- Ponce, M. M. (2019). Gestión de las políticas de transparencia. (*Tesis de maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16057/PONCE_BASURTO_MERCEDES_MARGOT_GESTION_POLITICAS_TRANSPARENCIA.pdf?sequence=1

- Ramirez, A. (1997). *Metodología de la investigación científica*.
- Salkind, N. (1998). *Métodos de Investigación*. México D. F: Prentice Hall.
- Tamayo, T. y. (2002). *El proceso de la investigación científica (4 edición)*. México D. F: Noriega Editores. Recuperado de: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-EI%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>.
- Teixeira, J. V., & Ramos, A. A. (2019). Índices de transparencia y gestión en las entidades públicas como herramienta de control y desempeño: una comparación entre indicadores Municipales en Alagoas- Brasil. 23(1). *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959548005>
- Tumi, J. E. (2020). Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018). *Scielo*, 1- 16. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682020000100063&lang=es
- Valeriano, L. F. (2019). Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país. *Gestión en el Tercer Milenio*, 1-15. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/16951>
- Vargas, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*. 33(1), 159. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vázquez, Y. E. (2018). Mejora continua y la transparencia de la gestión pública en la Municipalidad de Carlos Fermín Fitzcarrald San Luis, 2018. (*Mestría en gestión pública*). Universidad César Vallejo, Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38941>
- Yéper, J. (2021). *Ética y transparencia en la gestión pública*. Ecuador . Obtenido de <https://editorial.iaen.edu.ec/teachers/etica-y-transparencia-en-la-gestion-publica/>

ANEXOS

Anexo 01 : Operacionalización de las variables mejora continua y transparencia en la gestión pública.

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Mejora continua	Cruz, y Gonzales (2006) manifestaron que la mejora continua es el proceso de evaluación sostenida con actividad de cambio que logra superar los rendimientos y desempeños esperados.	Es la sistematización de la mejora en la gestión pública que se rigió en los principios de planificación, ejecución, verificación y actuación de cambio.	Planificar	Autoevaluación Priorización de problema	Técnica Encuesta
			Hacer	Medidas preventivas Medidas correctivas	
			Verificar	Resultado proyectado Resultado alcanzado Innovación laboral	Escala Likert Alternativas (5)
			Actuar	Innovación técnica	
Transparencia en la gestión pública	Según, Naessens (2010) declaró que la transparencia es la consecuencia de una metodología para regular	Es el proceso de publicar, comunicar e informar a la sociedad sobre el rendimiento y desempeño de la gestión pública de una entidad garantizando un acceso libre de barreras donde los interesados puedan obtener lo que necesitan en cualquier momento y lugar sin dificultades.	Publicidad activa	Accesibilidad Interoperabilidad Reutilización	Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
			Participación ciudadana	Mecanismos de participación Sectores de participación Ética gubernamental	
			Buen gobierno	Transparencia de información	Totalmente de acuerdo
			Acceso a la información	Legitimación y requerimiento Procedimientos	

Instrumentos de recolección de datos



Nro. _____

Señor (ra) (ita): se le informa que el presente cuestionario tiene como propósito medir la relación entre la mejora continua y la transparencia de la gestión Municipal de Chiclayo en el área de Defensa Civil. Asimismo, se garantiza que su identidad será anónima.

(5) S	(4) F	(3) O	(2) R	(1) N
Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca

Dimensión	Criterios	S	F	O	R	N
	Puntaje	5	4	3	2	1
Planificar	El área realiza autoevaluaciones, para identificar debilidades y fortalezas que contribuya a la mejora del servicio ciudadano.					
	La jefatura ordena por urgencia los problemas más importantes del servicio, para preservar la buena atención.					
Hacer	Los servidores públicos se preparan, para situaciones de catastrofes naturales que puedan ocasionar daños a la sociedad.					
	Los colaboradores públicos se reúnen, para corregir fallas, errores o falencias en el servicio prestado a la sociedad.					
Verificar	Se realizan seguimientos a las actividades del área en cuanto a los avances de las metas y logro de los resultados.					
	Entrega el área a tiempo sus productos de gestión, debidamente acordados y aprobados por la municipalidad.					
Actuar	El área de Defensa Civil incentiva la innovación laboral, mediante la recompensa económica o emocional.					
	Los colaboradores son motivados, mediante reconocimientos por realizar de proyectos en innovación técnica.					
Publicidad activa	El área de defensa civil publica continuamente información sobre sus resultados en los medios de comunicación oficial del estado.					
	Defensa civil intercambia de forma constante información con empresas, sociedad organizada y ciudadanos de a pie.					
	La oficina de defensa civil utiliza la información producida de la interacción de la sociedad, para mejorar su comunicación con ella.					
Participación ciudadana	Defensa civil promueve de forma sostenida la participación ciudadana para resolver y prevenir posibles catastrofes sociales.					
	La oficina de defensa civil promueve reuniones con diferentes gremios sociales, para mejorar la atención ciudadana.					
Buen gobierno	Defensa civil es una institución pública competitiva, para socorrer a la sociedad ante desastres naturales o producidos por el hombre.					
	La oficina de defensa civil es una institución reconocida por no tener escandalos de corrupción pública.					
Acceso a la información	Defensa civil es una institución legítima que cumple a cabalidad con informar oportunamente a la sociedad su quehacer por mandato de ley ta y cual lo requiere.					
	El área de Defensa Civil rinde cuentas a la sociedad, por medio de un proceso que es claramente comunicado por sus medios digitales.					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Ficha por juicio de expertos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Mejora continua	Planificar	Autoevaluación	El área realiza autoevaluaciones para identificar debilidades y fortalezas que contribuya a la mejora del servicio ciudadano.	X		X		X		X				
		Priorización de problema	La jefatura ordena por urgencia los problemas más importantes del servicio, para preservar la buena atención.	X		X		X		X				
	Hacer	Medidas preventivas	Los servidores públicos se preparan, para situaciones de emergencias o catástrofes naturales que puedan ocasionar daños a la sociedad.	X		X		X		X				
		Medidas correctivas	Los colaboradores públicos se reúnen, para corregir fallas, errores o falencias en el servicio prestado a la sociedad.	X		X		X		X				
	Verificar	Resultado proyectado	Se realizan seguimientos a las actividades del área en cuanto a los avances de las metas y logro de los resultados.	X		X		X		X				
		Resultado alcanzado	Entrega el área a tiempo sus productos de gestión, debidamente acordados y aprobados por la municipalidad.	X		X		X		X				
	Actuar	Innovación laboral	El área de Defensa Civil incentiva la innovación laboral, mediante la recompensa económica o emocional.	X		X		X		X				
		Innovación técnica	Los colaboradores son motivados, mediante reconocimientos por realizar de proyectos en innovación técnica.	X		X		X		X				

Transparencia en la gestión pública	Publicidad activa	Accesibilidad	El área de defensa civil publica continuamente información sobre sus resultados en los medios de comunicación oficial del estado.	X		X		X		X	
		Interoperabilidad	Defensa civil intercambia de forma constante información con empresas, sociedad organizada y ciudadanos de a pie.	X		X		X		X	
		Reutilización	La oficina de defensa civil utiliza la información producida de la interacción de la sociedad, para mejorar su comunicación con ella.	X		X		X		X	
	Participación ciudadana	Mecanismos de participación	Defensa civil promueve de forma sostenida la participación ciudadana para resolver y prevenir posibles catastros sociales.								
		Sectores de participación	La oficina de defensa civil promueve reuniones con diferentes gremios sociales, para mejorar la atención ciudadana.								
	Buen gobierno	Etica gubernamental	Defensa civil es una institución pública competitiva, para socorrer a la sociedad ante desastres naturales o producidos por el hombre.								
		Transparencia de información	La oficina de defensa civil es una institución reconocida por no tener escandalos de corrupción pública.								
	Acceso a la información	Legitimación y requerimiento	Defensa civil es una institución legitima que cumple a cabalidad con informar oportunamente a la sociedad su quehacer por mandato de ley y a cual lo requiere.								
		Procedimientos	El área de Defensa Civil rinde cuentas a la sociedad, por medio de un proceso que es claramente comunicado por sus medios digitales.								

Grado y nombre del experto: Dr. Franco Anthony Flores Cáceres


 GPC Franco Anthony Flores Cáceres
 M.R. / 04-5445

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

***Mejora continua y transparencia en la gestión pública del área de
Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo***

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br. : Tirado López Mariela Del Rosario

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10. de Octubre de 2021




CPC Francois Anthony Flores Cáceres
Mat. 04-5445

Ficha por juicio de expertos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Mejora continua	Planificar	Autoevaluación	El área realiza autoevaluaciones para identificar debilidades y fortalezas que contribuya a la mejora del servicio ciudadano.	X		X		X		X				
		Priorización de problema	La jefatura ordena por urgencia los problemas más importantes del servicio, para preservar la buena atención.	X		X		X		X				
	Hacer	Medidas preventivas	Los servidores públicos se preparan, para situaciones de emergencias o desastres naturales que puedan ocasionar daños a la sociedad.	X		X		X		X				
		Medidas correctivas	Los colaboradores públicos se reúnen, para corregir fallas o errores o falencias en el servicio prestado a la sociedad.	X		X		X		X				
	Verificar	Resultado proyectado	Se realizan seguimientos a las actividades del área en cuanto a los avances de las metas y logro de los resultados.	X		X		X		X				
		Resultado alcanzado	Entrega el área a tiempo sus productos de gestión, debidamente acordados y aprobados por la municipalidad.	X		X		X		X				
	Actuar	Innovación laboral	El área de Defensa Civil incentiva la innovación laboral, mediante la recompensa económica o emocional.	X		X		X		X				
		Innovación técnica	Los colaboradores son motivados, mediante reconocimientos por realizar de proyectos en innovación técnica.	X		X		X		X				

Transparencia en la gestión pública	Publicidad activa	Accesibilidad	El área de defensa civil publica continuamente información sobre sus resultados en los medios de comunicación oficial del estado.	X	X	X	X		
		Interoperabilidad	Defensa civil intercambia de forma constante información con empresas, sociedad organizada y ciudadanos de a pie.	X	X	X	X		
		Reutilización	La oficina de defensa civil utiliza la información producida de la interacción de la sociedad, para mejorar su comunicación con ella.	X	X	X	X		
	Participación ciudadana	Mecanismos de participación	Defensa civil promueve de forma sostenida la participación ciudadana para resolver y prevenir posibles catastrofes sociales.						
		Sectores de participación	La oficina de defensa civil promueve reuniones con diferentes gremios sociales, para mejorar la atención ciudadana.						
	Buen gobierno	Etica gubernamental	Defensa civil es una institución pública competitiva, para socorrer a la sociedad ante desastres naturales o producidos por el hombre.						
		Transparencia de información	La oficina de defensa civil es una institución reconocida por no tener escandalos de corrupción pública.						
	Acceso a la información	Legitimación y requerimiento	Defensa civil es una institución legitima que cumple a cabalidad con informar oportunamente a la sociedad su quehacer por mandato de ley ta y cual lo requiere.						
		Procedimientos	El área de Defensa Civil rinde cuentas a la sociedad, por medio de un proceso que es claramente comunicado por sus medios digitales.						

Grado y nombre del experto: Mg. Juan Ramón Baquedano Bances


 MUNICIPALIDAD PROYONAL DE CHILPANCIINGO
Juan Baquedano Bances
 Mg. Juan Baquedano Bances
 DT. PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

***Mejora continua y transparencia en la gestión pública del área de
Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo***

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA:

Br. : Tirado López Mariela Del Rosario

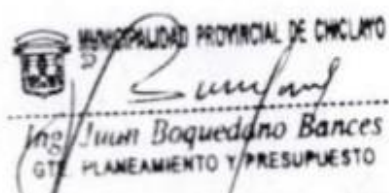
4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 10. de Octubre de 2021



MANIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
Ing. Juan Boquedano Bances
GT. PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Ficha por juicio de expertos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Mejora continua	Planificar	Autoevaluación	El área realiza autoevaluaciones para identificar debilidades y fortalezas que contribuya a la mejora del servicio ciudadano.	X		X		X		X		
		Priorización de problema	La jefatura ordena por urgencia los problemas más importantes del servicio, para preservar la buena atención.	X		X		X		X		
	Hacer	Medidas preventivas	Los servidores públicos se preparan, para situaciones de emergencias o desastres que puedan ocasionar daños a la sociedad.	X		X		X		X		
		Medidas correctivas	Los colaboradores públicos se reúnen, para corregir fallas o errores en el servicio prestado a la sociedad.	X		X		X		X		
	Verificar	Resultado proyectado	Se realizan seguimientos a las actividades del área en cuanto a los avances de las metas y logro de los resultados.	X		X		X		X		
		Resultado alcanzado	Entrega el área a tiempo sus productos de gestión, debidamente acordados y aprobados por la municipalidad.	X		X		X		X		
	Actuar	Innovación laboral	El área de Defensa Civil incentiva la innovación laboral, mediante la recompensa económica o emocional.	X		X		X		X		
		Innovación técnica	Los colaboradores son motivados, mediante reconocimientos por realizar de proyectos en innovación técnica.	X		X		X		X		
Transparencia en la	Publicidad activa	Accesibilidad	El área de defensa civil publica continuamente información sobre sus resultados en los medios de comunicación oficial del estado.	X		X		X		X		

Participación ciudadana	Interoperabilidad	Defensa civil intercambia de forma constante información con empresas, sociedad organizada y ciudadanos de a pie.	X		X		X		X	
	Reutilización	La oficina de defensa civil utiliza la información producida de la interacción de la sociedad, para mejorar su comunicación con ella.	X		X		X		X	
	Mecanismos de participación	Defensa civil promueve de forma sostenida la participación ciudadana para resolver y prevenir posibles catastrofes sociales.								
	Sectores de participación	La oficina de defensa civil promueve reuniones con diferentes gremios sociales, para mejorar la atención ciudadana.								
Buen gobierno	Ética gubernamental	Defensa civil es una institución pública competitiva, para socorrer a la sociedad ante desastres naturales o producidos por el hombre.								
	Transparencia de información	La oficina de defensa civil es una institución reconocida por no tener escándalos de corrupción pública.								
Acceso a la información	Legitimación y requerimiento	Defensa civil es una institución legítima que cumple a cabalidad con informar oportunamente a la sociedad su quehacer por mandato de ley y a cual lo requiere.								
	Procedimientos	El área de Defensa Civil rinde cuentas a la sociedad, por medio de un proceso que es claramente comunicado por sus medios digitales.								

Grado y nombre del experto: Dr. Jorge Eduardo Castillo Pretell

Firma:



INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES Y ESTADÍSTICA
 TERCERA VÍA DE TRÁFICO
 2017
 DR. JORGE EDUARDO CASTILLO PRETELL
 DIRECTOR GENERAL

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Mejora continua y transparencia en la gestión pública del área de
Defensa Civil en la Municipalidad de Chiclayo*

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br. : Tirado López Mariela Del Rosario

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10. de Octubre de 2021



SERVICIO DE ADMINISTRACION
TRIBUTARIA DE TRUJILLO
SATT
CPC. Jorge Eduardo D. Castillo Pretell
GERENTE GENERAL

Documento de aceptación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20141784901
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – CENTRO DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: YERREN CALLACNA MANUEL ARTURO	DNI: 17523098

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal T del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
MEJORA CONTINUA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL ÁREA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
TIRADO LOPEZ MARIELA DEL ROSARIO	73888582

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
Firma: 
Ing. Manuel A. Yerren Callacna
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal T " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COTRINA CABRERA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "MEJORA CONTINUA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL ÁREA DE DEFENSA CIVIL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO", cuyo autor es TIRADO LOPEZ MARIELA DEL ROSARIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 18 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COTRINA CABRERA MARIA ELENA DNI: 16702840 ORCID 0000-0003-0289-1786	Firmado digitalmente por: CCABRERAME el 19-01- 2022 10:04:47

Código documento Trilce: TRI - 0279987