

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UN GOBIERNO LOCAL DE PERÚ

Victor Andres Delgado Tapia, Carmen Graciela Arbulú Pérez
Vargas, Enrique Santos Nauca Torres, Marco Antonio Valiente
López, Sergio Irigoín Hoyos, Bella Claire Rojas Peña



Religación Press

Administración

| Colección Administración |

La gestión administrativa en la calidad de atención al ciudadano en un Gobierno local de Perú

Victor Andres Delgado Tapia, Carmen Graciela Arbulú Pérez
Vargas, Enrique Santos Nauca Torres, Marco Antonio Valiente
López, Sergio Irigoin Hoyos, Bella Claire Rojas Peña

RELIGACION PRESS · QUITO · 2023



Equipo Editorial

Roberto Simbaña Q. Director Editorial
Felipe Carrión. Director de Comunicación
Ana Benalcázar. Coordinadora Editorial
Ana Wagner. Asistente Editorial

Consejo Editorial

Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra |
Mateus Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina
Sosa



Religación Press, es una iniciativa del Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades desde América Latina (CICSHAL)
Diseño, diagramación y portada: Religación Press.
CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.
Correo electrónico: press@religacion.com
www.religacion.com

La gestión administrativa en la calidad de atención al ciudadano en un Gobierno local de Perú.

Administrative management in the quality of service to citizens in a local government in Peru.

Primera Edición: 2023 Victor Andres Delgado Tapia©, Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas©, Enrique Santos Nauca Torres©, Marco Antonio Valiente López©, Sergio Irigoín Hoyos©, Bella Claire Rojas Peña©, Religación Press©

Editorial: Religación Press

Materia Dewey: 351 - Administración pública

Clasificación Thema: JPP - Administración Pública

Público objetivo: Profesional/Académico

Colección: Administración

Serie: Administración Pública

Soporte: Digital

Formato: Epub (.epub)/PDF (.pdf)

Publicado: 2023-08-31

ISBN: 978-9942-642-11-0

Disponible para su descarga gratuita en <https://press.religacion.com>

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Citar como (APA 7)

Delgado Tapia, V.A., Arbulú Pérez Vargas, C.G., Nauca Torres, E.S., Valiente López, M.A., Irigoín Hoyos, S., & Rojas Peña, B.C. (2023). *La gestión administrativa en la calidad de atención al ciudadano en un Gobierno local de Perú*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.64>

ISBN: 978-9942-642-11-0



Nota: el libro retoma y amplía, por un grupo de investigadores, lo mostrado en la tesis "Modelo teórico de gestión administrativa para la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local, Jaén" presentada para la obtención del "Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad" en la Universidad César Vallejo, por Victor Andres Delgado Tapia.

Revisión por pares / Peer Review

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos. Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema, quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

This book was reviewed by an independent external reviewers. Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.

Sobre los autores/as

Victor Andres Delgado Tapia

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal, Abogado en Perú.

<https://orcid.org/0000-0002-7903-7716>

Universidad César Vallejo – Perú.

victorandresdelgadotapia@gmail.com

Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas

Investigadora calificada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología en Perú (CONYTEC), docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo-Perú, PhD. En Educación, Ciencias Sociales e Interculturalidad-Universidad Santo Tomás en Colombia, Doctora en Educación-Universidad César Vallejo; con maestría Ciencias de la Educación con mención en Tecnologías de la Información e Informática Educativa por la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo-Perú.

<https://orcid.org/0000-0002-8463-6553>

Universidad César Vallejo – Perú.

carbulu@ucv.edu.pe

Enrique Santos Nauca Torres

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo, Magister en Administración y dirección de empresas e Ingeniero de Sistemas y Computación por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Autor de artículos científicos y libros. Docente de Investigación de la Universidad César Vallejo.

<https://orcid.org/0000-0002-5052-1723>

Universidad César Vallejo – Perú.

enaucat@ucvvirtual.edu.pe

Marco Antonio Valiente López

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo, Magister en Docencia, currículo e investigación por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Autor de artículos científicos, miembro del Consejo Internacional de Revisores Científicos de la revista científica Retos de la Ciencia. Docente de estadística en la escuela profesional de psicología de la Universidad de San Martín de Porres.

<https://orcid.org/0000-0003-1113-1826>

Universidad San Martín de Porres – Perú.

mvalientel@usmp.pe

Sergio Irigoín Hoyos

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo, Maestro en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<https://orcid.org/0000-0002-0889-9140>

Universidad San Martín de Porres – Perú.

iirigoinho@ucvvirtual.edu.pe

Bella Claire Rojas Peña

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo, Maestra en educación: con mención en docencia, currículo e investigación. Docente universitario.

<https://orcid.org/0000-0002-9774-2187>

Universidad César Vallejo – Perú.

brojaspe16@ucvvirtual.edu.pe

Resumen

La calidad de atención a los ciudadanos es parte de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se tuvo como objetivo general elaborar un modelo teórico de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano en el gobierno local de Jaén. De enfoque positivista, básica, diseño no experimental, se encuestó a 380 ciudadanos que oscilan entre las edades de 18 a 50 años, se obtuvo la validez a través del juicio de expertos (V de Aiken $>0,80$), confiabilidad $\alpha = 0.966$ en el cuestionario de expectativas de manera general y en percepciones $\alpha = 0.980$. Como resultados un 88.5 % de los ciudadanos se ubicaron en el nivel de insatisfacción, un 7.37 % de los ciudadanos manifestaron que existe un nivel aceptable en cuanto a sus expectativas y percepciones del servicio. Concluyendo la existencia de una inadecuada prestación del servicio de atención al ciudadano.

Palabras clave: Atención al ciudadano, calidad de servicio, gestión administrativa, gobierno local.

Abstract

The quality of attention to citizens is part of the National Policy for the Modernization of Public Management, the general objective was to develop a theoretical model of administrative management to improve the quality of the citizen service in the local government of Jaén. From positivist, basic, non-experimental design, 380 citizens ranging from the ages of 18 to 50 years were surveyed, validity was obtained through expert judgment (Aiken $V > 0.80$), reliability $\alpha = 0.966$ in the expectations questionnaire in a general way and in perceptions $\alpha = 0.980$. As a result, 88.5% of citizens were located in the level of dissatisfaction, 7.37% of citizens stated that there is an acceptable level in terms of their expectations and perceptions of the service. Concluding the existence of an inadequate provision of the service of attention to the citizen.

Keywords: Citizen service, quality of service, administrative management, local government.

Contenido

Revisión por pares / Peer Review	7
Sobre los autores	8
Resumen	10
Abstract	11

Capítulo 1

¿Cómo se brinda la calidad de atención a los ciudadanos?	19
1.1 Calidad de atención al ciudadano	20
1.2 Contexto peruano de los gobiernos locales sobre la calidad de atención al ciudadano	21
1.4 La gestión administrativa en la atención del ciudadano en los gobiernos locales	24

Capítulo 2

Dimensiones y definiciones de gestión administrativa y calidad de atención	29
2.1. Enfoque de la gestión pública en la atención ciudadana.	30
2.2. Definiciones sobre calidad de atención ciudadana	32
2.3. Definiciones de un modelo de gestión administrativa	34
2.4. Dimensiones de calidad en la atención al ciudadano	34
2.5. Contexto investigado: Calidad de atención en los ciudadanos de un gobierno local	36
2.6. Población sujeta de investigación	40

Capítulo 3

Análisis sobre la calidad de atención y la satisfacción de los ciudadanos de un gobierno local	45
3.1. Expectativas y percepciones de los ciudadanos en la calidad del servicio de atención en un Gobierno Local de Jaén	46
3.2. Identificar el nivel de satisfacción e insatisfacción de los ciudadanos en la calidad del servicio de atención en un Gobierno Local de Jaén	48
3.3. Analizar los supuestos teóricos relacionados a la calidad del servicio en la atención al ciudadano en un Gobierno Local de Jaén	49

Capítulo 4

La gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Jaén	52
4.1. Principios para la construcción de un modelo teórico de gestión administrativa	53
4.2. Expectativa del servicio de atención en los ciudadanos	54
4.3. Precepciones de los servicios respecto a la calidad del servicio de atención	56
4.4. Supuesto teóricos relacionados a la calidad del servicio de atención	58
4.5. La necesidad de elaborar una propuesta basada en Modelos Teóricos de gestión administrativa	62
4.6. Lineamientos del modelo teórico de gestión administrativa	64
4.7. Para concluir	65
4.8. Modelo teórico de gestión administrativa	68
Síntesis de la necesidad identificada	68
Objetivos	69
Justificación	70
Fundamentación filosófico	70
Encuadre Ontológico	70
Encuadre Epistemológico	71
Encuadre Metodológico	71
Fundamentación legal o normativa	71
Modelo teórico de gobierno digital	73
Plan de actividades	74
Proyección de indicadores	76
Recursos humanos	76
Referencias	78

Lista de tablas

Tabla 1. Satisfacción e insatisfacción desde el modelo SERVQUAL	42
Tabla 2. Nivel de satisfacción e insatisfacción	48
Tabla 3. Fundamentos normativos de la propuesta	72
Tabla 4. Plan de actividades de la propuesta	74
Tabla 5. Proyección de indicadores de la propuesta	76

Lista de figuras

Figura 1. Nivel de expectativas de los ciudadanos	46
Figura 2. Nivel de Percepciones de los ciudadanos en el Gobierno Local de Jaén	47
Figura 3. Nivel de satisfacción e insatisfacción de los ciudadanos	48
Figura 4. Supuestos Teóricos en la calidad del servicio de atención	49
Figura 5. Validez del modelo teórico de gestión administrativa	65
Figura 6. Modelo teórico de Gestión Administrativa	73

| Colección Administración |

**La gestión administrativa en la calidad
de atención al ciudadano en un Gobierno
local de Perú**

· Serie ·
Administración Pública

Capítulo 1

¿Cómo se brinda la calidad de atención a los ciudadanos?

1.1 Calidad de atención al ciudadano

En América Latina y el Caribe, se estiman las necesidades de ir apostando por la creación de una política universal en los gobiernos locales en cuanto al servicio de calidad en la atención a los ciudadanos. Es importante que en dichas Entidades se adopten los lineamientos de la nueva gestión pública y administrativa que rijan a estos organismos como política de gobierno (CEPAL, 2018; Ramírez, 2021; CLAD, 2018; Medina, 2022).

La misma situación de impacto se repiten en otros Países como Portugal y España, estudios demuestran que existen vacíos por parte del Estado en el diseño y ejecución de modelos y directivas que garanticen la idoneidad en la atención al ciudadano (Villoria et al., 2020; Varela, 2021; Bilhim, 2021).

Por otro lado, en Chile respecto a la atención de los ciudadanos, los cambios se vienen implementando de manera paulatina en las Entidades Municipales desde la década de 1990 y desde entonces se han venido proponiendo diversos modelos de gestión administrativa para optimar las expectativas de la ciudadanía asociado a la atención que reciben de los órganos administrativos locales (Martínez et al., 2020).

El Ecuador no es ajeno a esta demanda, es por ello que se están proponiendo nuevos modelos de gestión pública para avalar la optimización de la atención al ciudadano y de la población civil y de esta manera ser el ente modelo en brindar este servicio al mundo globalizado con énfasis en Latinoamérica (Leal et al., 2021; Barragán, 2022).

1.2 Contexto peruano de los gobiernos locales sobre la calidad de atención al ciudadano

En el contexto peruano al bicentenario siguen siendo frágiles los avances adoptados por los gobiernos locales en cuanto a la implementación de plataformas que garanticen la calidad del servicio para la atención a los ciudadanos. En la agenda pública de gobierno nacional son insuficientes los esfuerzos en la implementación de un sistema de modernización estándar enfocado a la optimización de la atención a los ciudadanos (Valdés, 2019; Secretaría de Gestión Pública, 2021).

Desde esta perspectiva, los Gobiernos Locales aún mantienen políticas burocráticas en cuanto a la oferta del servicio de calidad en la atención a los residentes que requieran realizar algún trámite en las Municipalidades y han dejado de lado la normatividad estipulada en la Política Nacional de Modernización (Decreto Supremo N° 004-2013; Tintaya et al., 2021).

Asimismo, en los Gobiernos Locales del Perú, las plataformas de atención a la ciudadanía requieren ser actualizadas, más aún en estos últimos tiempos de pandemia, acorde a los lineamientos establecidos en las directivas del bicentenario (Dill, 2021). Para ello, el bienestar de la comunidad garantiza que se le esté dando atención acorde a sus derechos universales (Ameriso et al., 2015; García, 2018).

En ese sentido, se requiere ir apostando por un manejo de eficacia en la atención a los ciudadanos en todas las redes de los Gobiernos Locales del Perú. Desde esta concepción es respon-

sabilidad de dichas Entidades dotar de modelos de gestión administrativa basado en la renovación en la misión pública, para generar satisfacción en la atención de manera eficiente a los ciudadanos (Jaramillo, 2019).

Consecuente a ello, en los contextos en los que aún no se han ejecutado estas acciones ha conllevado a la ciudadanía a incurrir en conflictos sociales, debido a que no se han evidenciado progresos en la eficacia de atención que ofrecen las Instituciones como los Gobiernos Locales a los ciudadanos (Bustamante et al., 2021; Detjen, 2021).

No obstante, desde las Entidades de Gobiernos locales debe implementarse la política optimización en la calidad de atención a la ciudadanía como herramienta de gestión pública y de manera objetiva. Del mismo modo, desde estos actores sociales es invisible la demanda en la implementación a través de los medios virtuales de las acciones de promoción de las diversas maneras de acceso a la atención para los ciudadanos (Mejía, 2021).

Es conveniente para los funcionarios, Servidores Públicos del Gobierno Local, contar con un modelo de gestión administrativa coadyuvará a la calidad de los servicios para la atención transparente y eficiente de los ciudadanos. En ese sentido, como gobiernos locales deben apostar por una política de modernización en la atención a los ciudadanos, a fin de atender de manera eficiente a este sector. (Gómez, 2018; Espinoza, 2021).

1.3 Teorías sobre Calidad de atención

Asimismo, la investigación se sostiene en el paradigma positivista, porque en todo proceso se desarrollaron sucesos de descripciones y la verificación de teorías, además porque la misión funcionaria y la atención a los ciudadanos fueron medibles estadísticamente (Ramos, 2015). Desde este tipo de paradigma permitió conocer cuantitativamente las expectativas y percepciones de los ciudadanos en el marco de las orientaciones en cuanto a sus solicitudes que les competen a las gerencias y subgerencias en las entidades de los Gobiernos Locales (Miranda y Ortiz, 2020).

Desde los principios atribuidos a los supuestos filosóficos como la praxeología, la epistemología, la axiología y la ontología como supuestos filosóficos; la calidad de atención a los ciudadanos es un derecho que les atribuye el Estado en los diversos contextos donde se requieren sus demandas. En este aspecto, las Entidades que tienen representación local, requieren poner en marcha la política de Modernización con énfasis en el acercamiento a los actores civiles; toda vez que estos son quienes eligieron mediante acción popular a la autoridad local y para ello este debe atender a sus demandas como usuarios (Bédard, 2004; Guba y Lincoln, 2002).

Desde la Teoría del Estado, los ciudadanos forman parte de la red civil constituida, las funciones y relaciones que se establecen entre los funcionarios y los que acceden a ellos están plasmados en el ordenamiento jurídico al que se le conoce como la Carta Magna, en ella se establece que los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos con equidad, transparencia, democracia (García,

2010). En ese sentido, en los Gobiernos Locales, a los ciudadanos se les confiere estos atributos como derecho de Estado (Pablo y Pérez, 2015; Mendoza et al., 2012).

Desde el enfoque teórico de la calidad del servicio, es indispensable que a los ciudadanos se les dé la debida atención a sus demandas. Los Gobiernos Locales deben satisfacer las expectativas y las percepciones de los ciudadanos a través de los servicios que ofrecen en las gerencias y subgerencias de las Municipalidades (Gutiérrez, 2017; Fernández et al., 2020).

En este mismo horizonte la gestión administrativa y la calidad en la atención a los ciudadanos es sostenible en la política de Estado denominada promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación (Morales, 2017; Quintana y Grimaldo, 2012). Este tipo de política garantiza a los estudiantes recibir la atención de manera equitativa, involucra a toda la comunidad civil que accede a la institución con representación local para que sus solicitudes sean atendidas en corto plazo; para ello, quienes ejercen acciones funcionales de atender a esta población son necesarias actitudes de democracia, transparencia, empatía y buen trato (Acuerdo Nacional, 2002).

1.4 La gestión administrativa en la atención del ciudadano en los gobiernos locales

Pérez (2022), desarrolló el modelo de gestión basada en técnicas administrativas para la calidad de atención. Concluyó que

el 52% de los participantes consideraron que sus necesidades y solicitudes fueron atendidas por la entidad, ubicándose en nivel de percepción aceptable, sin embargo, el 42% admitieron que la atención hacia los usuarios es deficiente, existen demoras en los procesos de trámites documentarios, los funcionarios carecen de habilidades profesionales para transmitir confianza a los ciudadanos externos quienes acceden a la atención en la entidad municipal.

Rojas (2022) planteo un modelo de gestión de simplificación administrativa para las gestiones académicas y se obtuvo como resultado los colaboradores con mayor proporción se ubicaron en el nivel bajo, en cuanto a las perspectivas relacionadas a la atención en la viabilidad de las acciones en los trámites documentarios, en la capacidad de respuesta de la Entidad hacia los ciudadanos, la seguridad y empatía de los funcionarios en los procesos de atención. Esto indica la necesidad mejorar en la calidad de atención para la ciudadanía.

Mogrovejo (2022) contribuyó con el modelo de gestión del consumo para la provisión de bienes públicos. Arribó a las conclusiones que existen necesidades de seguir proponiendo modelos que permitan la eficacia en la atención a la población civil que acceden a los servicios de los gobiernos municipales; así también, a través de los aportes basados en los modelos faciliten la sistematización en la administración de la gestión pública para optimizar del valor público generando mayor desarrollo socio – económico.

Respecto a la atención y satisfacción de los residentes en el Gobierno Local de Tacna, Marin (2022), demostró que la empa-

tía es importante y debe adoptarse por los servidores públicos en sus procedimientos de atención a los habitantes inherentes al Gobierno Local; además, los trabajadores quienes se muestran con capacidad de escuchar generan satisfacción en los ciudadanos atribuyéndolo como una atención eficaz. Los ciudadanos tienen derecho a ser tratados dignamente.

Mayanga (2022), desarrolló la investigación Gobierno digital y Atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipu. Concluyó que existe correlación positiva en las variables, además demostró que la Entidad posee las herramientas digitales acorde a las necesidades de atención a los ciudadanos, del mismo modo, los insumos digitales contribuyen a dar soluciones inmediatas a las necesidades de este sector civil.

Noel (2022) en su propuesta basada de diseño de modelo de gestión pública para un Gobierno Local Lima. Arribó a las conclusiones que en dicha Municipalidad existen ineficiencias en la gestión del gobierno local que obstaculizará la sostenibilidad e imagen institucional, por otro lado, esta serie de variantes conlleva a la desatención a la demanda y necesidades básicas de los ciudadanos inherentes a la Municipalidad.

Castro (2022) realizó la investigación en Ecuador basado en una propuesta de un modelo de gestión administrativa para un Gobierno Local. Dentro de las conclusiones se evidenció que su aporte contribuyó como un referente para dar mejores condiciones a la forma de estar en contacto y atender a los ciudadanos; a su vez, promovió la gobernanza, el desarrollo sostenible y de la ciudadanía en su específica concerniente a la política de atención a la sociedad civil.

Fabián (2020) en el gobierno local de los Olivos, realizó su investigación concerniente a la gestión y la manera de atender a los ciudadanos en una entidad local. Concluyó que estas dos variables se relacionan significativamente; esto indica que en las entidades de esta naturaleza hay mayor calidad en la gestión por parte de quienes gobiernan con mejor aptitud para brindar el servicio de atención a los ciudadanos que acceden a estas instituciones.

Calle (2017) en las consideraciones finales de la investigación la motivación del talento humano y la relación con la atención al ciudadano en un Gobierno Local de Lima. En estas dos variables de investigación existe relación positiva; sin embargo, ante una débil motivación disminuye la calidad de acogida y de darles un servicio a los ciudadanos. Para ello, es pertinente dotar de estrategias institucionales para mantener el equilibrio entre las dos consonantes investigativas.

Capítulo 2

Dimensiones y definiciones de gestión administrativa y calidad de atención

2.1. Enfoque de la gestión pública en la atención ciudadana.

Del mismo modo, la atención a los ciudadanos se visibiliza en el objetivo dos del desarrollo sostenible denominado Equidad y justicia social. Los actores civiles tienen las mismas oportunidades en situaciones de ser atendidos sus derechos, así también, los aspectos de equidad y justicia social respaldan las exigencias como usuarios; a fin de que los Gobiernos Locales a favor de este sector promuevan mecanismos saludables de interacción (Cifuentes, 2001; Bárcena et al., 2018; Mahtabi y Ghasemi, 2020).

Por otro lado, la gestión funcionaria y la eficacia de atención a los ciudadanos se sustenta en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, toda vez que, la gestión pública adoptada en los últimos tiempos desde los gobiernos locales tiene como principios la orientación a los usuarios y la mejora en la calidad de servicios a los ciudadanos en el interior de las organizaciones. En todo este accionar son analizadas las expectativas y percepciones de los ciudadanos (Franco, 2018; Decreto Supremo N° 022-2017-PCM; González, 2020).

Asimismo, es imprescindible la articulación entre el Gobierno Digital, las Entidades Públicas y la Política de Modernización del Estado. Esto permite otorgar un alto valor para la implementación de las TIC en las Entidades de los Gobiernos Locales como herramientas de Gestión Pública que coadyuva a la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos; no obstante, es necesario la orientación, capacitación y conocimiento a los actores civiles

en el uso de la tecnología promovida desde dichas Entidades (Salirrosas et al., 2022; Proaño y Ibáñez, 2015).

En esa directriz en el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades de la administración pública del Perú, se han preinscrito los siguientes lineamientos: a través de las políticas públicas, el Estado debe optar por un cambio en la atención a los ciudadanos de lo tradicional por lo más moderno; en todo ese cambio se requieren aspectos como la flexibilidad, la voluntad política de quienes ejercen funciones directas en la atención a los usuarios, garantizando la confianza y dando soluciones a las demandas de los ciudadanos (PCM, 2015; Wei, 2020; Torres et al., 2016).

Las Entidades Municipales representan la figura de gobierno y desarrollan acciones fundamentales para satisfacer los derechos de Estado de la comunidad. A través de las Municipalidades se deben implementar servicios de atención en estándares de calidad a favor de los actores civiles, para fortalecer la articulación con el gobierno central, esto se ve reflejado en la escucha activa a los ciudadanos (Martínez et al., 2020; García et al., 2020; Machin et al., 2020).

En el marco de superar la crisis de desatención a los ciudadanos en algunos Gobiernos Locales, se requiere que quienes gobiernan den inicio a su labor orientada a abordar mecanismos de eficiencia y transparencia a través de la ejecución de políticas de atención a los actores civiles (Juárez y Pérez, 2013; Gómez, 2020; Guadalupe et al., 2020).

2.2. Definiciones sobre calidad de atención ciudadana

La calidad de atención a los ciudadanos garantiza el progreso, la sostenibilidad, la transparencia y la optimización de los procesos que ofrece las entidades públicas (Bustamante et al., 2020).

Desde la conceptualización del gobierno abierto y electrónico, los procesos de atención a los ciudadanos son más simplificados (Arroyo, 2017; Sousa y Alves, 2020). Para ello, los Gobiernos Locales deben adoptar como política la implementación de las plataformas virtuales adaptado a las condiciones de los usuarios, afín de garantizar los procedimientos administrativos en la calidad de la atención de los ciudadanos adscritos a los gobiernos Locales (Hernández y Lagunes, 2020; Blanco, 2020).

La innovación en la calidad de los servicios destinados a la atención ciudadana, garantizan el progreso y la sostenibilidad adoptadas por la gestión municipal (Tamayo y Lazo, 2020; Del Carmen, 2019). Modernizar la optimización de la atención al ciudadano permiten dar soluciones a los problemas presentes que influyen en percepción y satisfacción de la ciudadanía (Guisao, 2021; Santa Maria y Manariaga, 2019).

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios es de vital importancia para la organización porque permite visibilizar la realidad de los servicios que brindan dichas Entidades (Maza et al., 2022; Silva et al., 2021).

Así también, desde los modelos teóricos de satisfacción del ciudadano en sus modalidades material, emocional de vía simple y múltiples, para que las instituciones mejoren la calidad del servicio prestado, es evidente que estas desarrollen sistemas de simplificaciones en la atención a los ciudadanos; por otro lado se debe tener en cuenta que desde las percepciones de los ciudadanos se solicita inmediatez en las demandas a sus necesidades y sean atendidos con transparencia y empatía por parte de los trabajadores de las Entidades Municipales (Gonzales, 2017; Jahmani et al., 2020; Vergara et al., 2018).

El Principio de inmediatez en la atención al ciudadano debe ser promovido por los Gobiernos Locales a través del portal Web de las Municipalidades; a pesar de la existencia de la base jurídica basada en la transparencia municipal; las Entidades en mención no adoptan como medio de acceso público las gobernanzas a favor de la ciudadanía tampoco ejecutan Ordenanzas Municipales como la necesidad de mantener informada a la ciudadanía (Molina y Medranda, 2018; Maestre et al., 2021).

En ese contexto de mejoras, desde las experiencias post COVID-19, en los Gobiernos Locales deben formularse políticas de eficacia para la atención a los ciudadanos. Desde la administración pública se requiere dotar de importantes cambios en los últimos años a favor de la política de atención a los usuarios que pertenecen a las Municipalidades (Poli y Da Silva, 2013; Varela, 2021; Kaluski et al., 2021).

2.3. Definiciones de un modelo de gestión administrativa

Los administradores de la gestión pública actúan como vigilantes de los servicios que requieren los ciudadanos que acceden a las Entidades Públicas del Estado, estas interacciones de la Entidad con los usuarios conllevan a las expectativas y percepciones en cuanto a la capacidad del gobierno en la implementación de las plataformas para el acercamiento con calidad hacia los ciudadanos (Castillo y Matheis, 2021). Los aspectos conceptuales de positivismo y evolucionismo se relacionan con la administración pública (Barría, 2017; Morales et al., 2022; Prieto et al., 2021).

En ese mismo contexto, Guzmán (2019) define el modelo teórico de gestión administrativa como una herramienta clave en la gestión pública, comprende una variedad de operaciones que se implementan en las Entidades Estatales. Sus dimensiones son: Dimensión de transparencia y acceso a la información pública, tiene como indicadores los espacios de fácil atención a los ciudadanos, la información relevante a través de las diversas herramientas tecnológicas, los objetivos estratégicos para la atención, los procedimientos formalizados en la demanda de las solicitudes de los ciudadanos.

2.4. Dimensiones de calidad en la atención al ciudadano

Seguidamente, La dimensión servicios de calidad en la atención al ciudadano, sus indicadores la transparencia, la eficacia, la inclusividad, la modernización tecnológica. Finalmente, la

dimensión Supuestos teóricos, sus indicadores se reflejan en las teorías, políticas públicas, fundamentos jurídicos y planes institucionales.

Por otro lado, Bustamante et al. (2020) enfatizan que desde el modelo SERVQUAL, la calidad del servicio es valorado desde las expectativas y las percepciones de los ciudadanos, cuanto más exista diferencia entre estas dos terminologías mejor será la calidad. La calidad de atención a los ciudadanos garantiza el progreso, la sostenibilidad, la transparencia y la optimización de los procesos.

Seguidamente, el servicio de atención es medida a través de las dimensiones: (i) Fiabilidad, los servidores públicos adoptan actitudes de confianza en la atención que le brinda al ciudadano externo, da respuesta a las demandas. Asimismo, (ii) Capacidad de respuesta; son facultades que caracterizan a los gestores al momento de dar soluciones a las diversas solicitudes que demandan los ciudadanos para quienes gobiernan.

Del mismo modo, (iii) Seguridad, consiste en el soporte social que los servidores públicos realizan en situaciones de brindar el servicio de la atención a los ciudadanos. (iv) Empatía, los funcionarios que ejercen funciones; (v) Aspectos tangibles, consiste en las condiciones logísticas que las entidades deben tener para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos .

Por otro lado, las malas prácticas funcionales de los funcionarios públicos inherentes a los Gobiernos Locales, visibilizado en la desatención a los ciudadanos, en la extensión de los procesos

administrativos de los trámites documentarios, vulnerando los derechos que le competen a los ciudadanos, a ser discriminados y excluidos por parte de las gerencias internas de dichas Entidades (Vásquez y Farje, 2021; Nieves y Benítez, 2021).

2.5. Contexto investigado: Calidad de atención en los ciudadanos de un gobierno local

En el Gobierno Local de Jaén, la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos es deficiente, requiere ser modernizado para lograr los mayores niveles de eficiencia en cuanto a la transparencia, la innovación, la viabilidad en los procesos administrativos promovidas desde la Gerencia Municipal, la Gerencia de Secretaría General, la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Imagen Institucional, la Gerencia de Desarrollo económico Local, la Gerencia de Desarrollo y Promoción Social, la Subgerencia de Recursos Humanos y la Subgerencia de Trámite Documentario a favor de los ciudadanos en dicha Entidad.

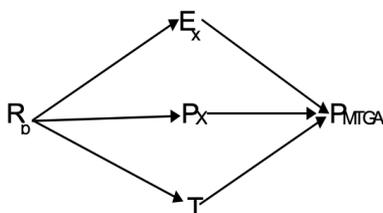
El modelo teórico de gestión administrativa para la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Jaén es de tipo básica (Resolución Presidencial N° 018-2022-CONCYTEC-P., 2022). Este tipo de investigación permite describir ampliamente las variables de la investigación.

Asimismo, se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo, porque se recurrió a la medición numérica en el procesamiento de datos, en todo el proceso se adoptó el criterio del método deductivo (Cabezas et al., 2018). Así también, se desarrolló en un solo mo-

mento, se observaron situaciones ya existentes sin el tratamiento deliberado de las variables (Arbulú, 2018).

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, porque no se manipularon las variables de gestión administrativa y calidad de atención (Martínez y Benítez, 2015).

La investigación tuvo como esquema el siguiente:



Donde:

Rp = Realidad problemática

EX = Expectativas de atención de los ciudadanos

PX = Percepciones de atención de los ciudadanos

T = Teorías de las variables de la investigación

PMTGA= Propuesta de modelo teórico de Gestión Administrativa

Así también, es necesario que desde el Estado peruano se implementen una política universal para la atención al ciudadano en los Gobiernos Locales, que deben estar solidificadas acorde a

los parámetros de la nueva gestión pública, basada en la democracia y la inclusividad (Viloria, 2021). Asimismo, es indispensable que en las Entidades Estatales de este rubro se mejoren la atención para los moradores que acceden a los Gobiernos Locales, a fin de ampliar la escala de satisfacción de quienes acceden a dicho servicio (Mendoza et al., 2021; Cosquillo, 2021). En los Gobiernos Locales del País, las plataformas de atención a la ciudadanía requieren ser actualizadas, más aún en estos últimos tiempos de pandemia, acorde a los lineamientos establecidos en las directivas del bicentenario (Dill, 2021). Para ello, el bienestar de la comunidad civil garantiza que se les esté dando atención acorde a sus derechos universales (Amerizo et al., 2015; García, 2018).

En ese sentido, se requiere ir apostando por un manejo de eficacia en la atención a los ciudadanos en todas las redes de Gobiernos Locales del Perú. Desde esta concepción es responsabilidad de dichas Entidades dotar de modelos de gestión administrativa basado en la renovación en la misión pública, para generar satisfacción en la atención de manera eficiente a los ciudadanos (Jaramillo, 2019). Consecuente a ello, en los contextos en los que aún no se han ejecutado estas acciones han conllevado a la ciudadanía incurrir en conflictos sociales, debido a que no se han evidenciado progresos en la eficacia de atención que ofrecen las Instituciones como los Gobiernos Locales a los ciudadanos (Bustamante et al., 2021; Detjen, 2021).

No obstante, desde las Entidades de Gobiernos locales deben implementarse la política optimización en la calidad de atención a la ciudadanía como herramienta de gestión pública y de

manera objetiva. Del mismo modo, desde estos actores sociales es invisible la demanda en la implementación a través de los medios virtuales sobre acciones de promoción de las diversas maneras de acceso a la atención para los ciudadanos (Mejía, 2021).

Con respecto a la calidad del servicio de atención desde las organizaciones, las entidades privadas enfatizan la excelencia en las prestaciones de servicios hacia los usuarios, considerando aspectos relevantes como la ética profesional y valores fundamentales inherentes a las entidades (Rodríguez et al, 2022). La edad del usuario y la ocupación no afectaron significativamente la percepción de la calidad del servicio. Para ello, hay que indicar que desde este aspecto la calidad del servicio desde la expectativa todas las personas usuarias informan la importancia de enfatizar en los procesos de contratación a terceros los aspectos relacionados a la dimensión tangible, seguido de garantía, confiabilidad y empatía (Andrade, 2021).

Así también, la optimización en la calidad de los servicios para incrementar la productividad del personal de esta área, reduciendo tiempos y mejorando la gestión del servicio al cliente, lo que se refleja en la reducción de costos de la entidad (Ovalle, 2022). Resultados analizados indican una atención más cordial por parte del personal administrativo en algunas entidades estatales, pero existen situaciones de trato injusto e indiferente de algunos funcionarios públicos, lo que denota preocupación por los usuarios ante esta realidad que afecta el servicio que se ofrece (Alvarado, 2015).

Del mismo modo, la calidad de los servicios se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios externos a la entidad, en las entidades está la influencia que pueda generar en los ciudadanos (Silva et al., 2022). En ese aspecto, el método de evaluación del rendimiento y el análisis significativo de la eficacia de los servicios de calidad permiten evaluar las dimensiones de los servicios de calidad de forma precisa, periódica y longitudinal (Fontalvo, 2020).

2.6. Población sujeta de investigación

La población fue el total de individuos compuesto por características y atributos similares, ya sean sujetos, objetos o sucesos (Sánchez, et al, 2018). En la investigación estuvo conformada por 70,530 ciudadanos de 18 a 50 años (INEI, 2020).

La muestra fue de tipo probabilística, estuvo conformada por los ciudadanos que acceden a los servicios de un gobierno local de Jaén. Estuvo conformada por 380 ciudadanos, se determinó a través de la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 * N p q}{e^2 + Z^2 p q} = (N-1)$$

Donde:

n= Muestra obtenida

Z= Nivel de confianza

N = Población

p = Aceptación

q = No aceptación

e = Margen de error

En la investigación se empleó el muestreo tipo probabilístico, que consistió en que todos los sujetos que formaron parte del universo tuvieron las mismas posibilidades de ser considerados en la muestra. Siendo los criterios de inclusión, Ciudadanos que oscilaron entre las edades de 18 a 50 años y que acudieron a los servicios del gobierno local, asimismo los criterios de exclusión son los ciudadanos menores de 18 años de edad y ciudadanos mayores a 50 años de edad. La técnica plasmada en la investigación fue la encuesta, que permitió recopilar información de manera confiable para el cumplimiento de los objetivos planteados (Palomino et al, 2016). La encuesta se aplicó a 380 ciudadanos que oscilan entre las edades de 18 a 50 años, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el Cuestionario de Expectativas y Percepciones basado en el Modelo SERVQUAL. En referencia a los instrumentos, se usó el cuestionario, en donde es un conjunto de preguntas direccionadas a medir las variables en estudio (Carrasco, 2016). En la investigación se utilizó el cuestionario de expectativas y percepciones de los ciudadanos en la calidad del servicio de atención, basado en el modelo SERVQUAL. Se adaptó a la población a través de una muestra piloto equivalente a 380 participantes independientemente para cada cuestionario. Am-

bos se caracterizaron por tener 22 ítem, distribuidos en las siguientes dimensiones: (i) Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05; (ii) Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09; Seguridad: Preguntas del 10 al 13;

Empatía: Preguntas del 14 al 18; Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Tabla 1. Satisfacción e insatisfacción desde el modelo SERVQUAL

> 60 %	Por mejorar (Rojo)
40-60 %	En proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023

La validez se realizó mediante criterio de jueces, siendo seis los profesionales, quienes se caracterizaron por tener conocimiento en el campo de la gestión pública. Se obtuvo la validez, siendo para los cuestionarios de expectativas y percepciones: V de Aiken $> 0,80$, y la confiabilidad de los instrumentos de investigación se determinó mediante criterios científicos. Para ello, se aplicó una muestra piloto de 380 ciudadanos, se obtuvo el índice de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de manera general. En el cuestionario de expectativas: $\alpha = 0.966$, y en el cuestionario de percepciones $\alpha = 0.980$. Por otro lado, los procedimientos, se estableció coordinaciones con representantes y funcionarios públicos del gobierno local de Jaén, para la administración de los

instrumentos de investigación, a fin de lograr los objetivos para la optimización y la acogida en el contacto con los ciudadanos desde la perspectiva de ellos como actores civiles que acceden a los servicios de la Municipalidad. También, se realizó el procesamiento de datos a través del programa SPSS. Posteriormente, se procedió a construir la propuesta de modelo teórico de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano en el Gobierno Local de Jaén. En los métodos de análisis de datos permitió la transformación de datos, con la finalidad de arribar a conclusiones que coadyuvaron a acciones específicas en los procedimientos de la investigación (Hernández, 2016), Se utilizó el criterio inferencial de la estadística, con la empleabilidad de este método facilitó el procesamiento de los datos obtenidos a través de los instrumentos teniendo en cuenta los objetivos planteados. En los Aspectos éticos La investigación contempló criterios éticos normados en el estatuto de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Se ajustó al criterio ético de la investigación científica, en todo el desarrollo se respetó la autoría de las distintas fuentes de información bibliográfica como libros, artículos científicos indexados en revistas de corte local, nacional e internacional. Se caracterizó por tener los siguientes principios: de originalidad, reflejando la autoría del autor, se citan correctamente las fuentes sobre información teórica respecto a las variables en estudio. Se solicitó el consentimiento informado a los participantes quienes formaron parte de la muestra objetivo; los resultados que fueron obtenidos corresponden a la veracidad de las fuentes utilizadas, garantizando la originalidad arribada por el autor.

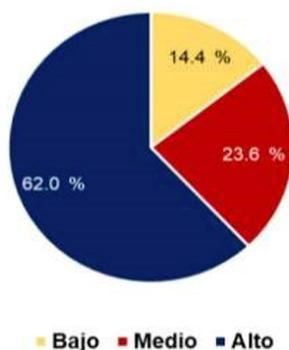
Capítulo 3

Análisis sobre la calidad de atención y la satisfacción de los ciudadanos de un gobierno local

Análisis de los resultados cuantitativos de la investigación se consideró identificar el nivel de expectativas y percepciones de los ciudadanos, identificar el nivel de satisfacción e insatisfacción de los ciudadanos y analizar los supuestos teóricos relacionados a la calidad del servicio en la atención al ciudadano.

3.1. Expectativas y percepciones de los ciudadanos en la calidad del servicio de atención en un Gobierno Local de Jaén

Figura 1. Nivel de expectativas de los ciudadanos

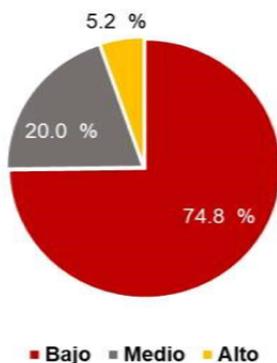


Nota: Expectativas de los ciudadanos en un gobierno local, Jaén.

Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023

En la figura 1 se observan los niveles de expectativas de los ciudadanos con respecto al servicio de atención que desean recibir en el gobierno local de Jaén. Siendo que el 62.0 % tienen expectativas altas de recibir un buen servicio en la atención como ciudadanos, el 23.6 % se ubican en el nivel medio, finalmente el 14.4 % de los ciudadanos tienen expectativas bajas en cuanto al servicio de la atención que recibirán.

Figura 2. Nivel de Percepciones de los ciudadanos en el Gobierno Local de Jaén



Nota: Percepciones de los ciudadanos en un gobierno local, Jaén.
Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023

En la figura 2, se observan los niveles de percepciones que tienen los ciudadanos en cuanto a su satisfacción después de haber recibido el servicio de atención en el gobierno local de Jaén. El 74.8 % tiene un alto nivel de insatisfacción en cuanto a la atención recibida, el 20.0 % se ubican en el nivel medio, y el 5.2% se ubicaron en el nivel alto de satisfacción.

3.2. Identificar el nivel de satisfacción e insatisfacción de los ciudadanos en la calidad del servicio de atención en un Gobierno Local de Jaén

Tabla 2. Nivel de satisfacción e insatisfacción

Insatisfacción	f	%
Por mejorar	338	88.95
En proceso	14	3.68
Aceptable	28	7.37
Total	380	100.00

Nota: Cuestionario de Expectativas y percepciones – SERVQUAL.
Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023

Figura 3. Nivel de satisfacción e insatisfacción de los ciudadanos

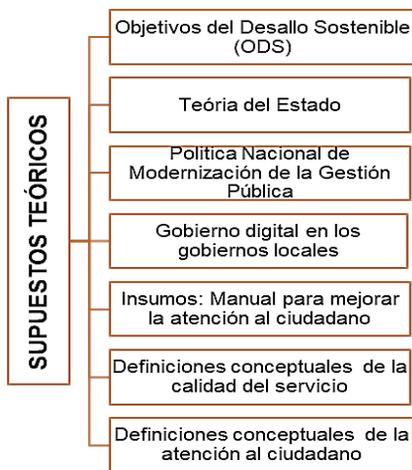


Nota: Cuestionario de Expectativas y percepciones – SERVQUAL .
Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023.

Descripción. En la tabla 2 y figura 3, se observa que el 88.5% de los ciudadanos se ubican en el nivel de insatisfacción por mejorar en cuanto a la calidad del servicio de atención que reciben en el gobierno local; el 7.37% se ubican en el nivel aceptable y el 3.68% en el nivel en proceso.

3.3. Analizar los supuestos teóricos relacionados a la calidad del servicio en la atención al ciudadano en un Gobierno Local de Jaén

Figura 4. Supuestos Teóricos en la calidad del servicio de atención



Nota: Supuestos teóricos de la gestión administrativa y calidad del servicio. Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023.

En la figura 4, se observan los Supuestos Teóricos relacionados a la calidad del servicio en la atención al ciudadano en el gobierno local de Jaén. Siendo los ODS, la Teoría del Estado, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el gobierno electrónico y otros aspectos conceptuales relacionados con la calidad del servicio y la atención al ciudadano.

Capítulo 4

La gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Jaén

4.1. Principios para la construcción de un modelo teórico de gestión administrativa

El Modelo Teórico en los Gobiernos Locales es para promover la calidad del servicio de atención a los ciudadanos, además es atribuido como un instrumento técnico que adoptan los Servidores Públicos y funcionarios para optimizar sus funciones en la atención a los ciudadanos que solicitan diversos servicios en las Gerencias y Subgerencias correspondientes.

En los Gobiernos Locales los Modelos teóricos contribuyen a la implementación de Plataformas adaptadas a las condiciones de los ciudadanos, garantizando los procedimientos administrativos en la calidad de la atención de los ciudadanos que realizan sus gestiones en las Municipalidades. En consecuencia, se reafirma lo expresado por Hernández y Lagunes (2020).

Se corrobora que los resultados obtenidos coinciden con lo expresado por Bárcena et al. (2018), teniendo en cuenta que los ciudadanos tienen las mismas oportunidades en la demanda de sus derechos para recibir la atención en las Entidades Estatales. Por esta razón, la transparencia, eficiencia e inmediatez son principios incluidos en los elementos internos que caracterizan a dicho modelo teórico.

La calidad de atención a los ciudadanos es parte de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; toda vez que, desde los Gobiernos Locales los principios: transparencia, eficiencia e inmediatez deben primar en la orientación a los usua-

rios y la mejora en la calidad de servicio que busca satisfacer las expectativas y percepciones de los ciudadanos. Lo anteriormente descrito tiene estrecha relación con lo establecido en el Decreto Supremo N° 022-2017-PCM.

4.2. Expectativa del servicio de atención en los ciudadanos

La identificación de expectativas y percepciones en el servicio de atención a los ciudadanos en un Gobierno Local, Jaén, cuyos resultados obtenidos fueron que, el nivel de expectativas de los ciudadanos con respecto al servicio de atención que desean recibir en el Gobierno Local de Jaén, es el 62.0 % ubicándose en el nivel alto para recibir un servicio de calidad en la atención; el 23.6 % se ubicaron en el nivel medio y el 14.4 % de los ciudadanos tienen expectativas bajas en cuanto al servicio de la atención que anhelaban recibir.

Los resultados antes mencionados, reflejan semejanzas con investigaciones llevadas a cabo según Marín (2022), la empatía es inherente a los servidores públicos para brindar la atención de manera eficiente, además optimiza los procedimientos de atención en las Entidades Municipales.

En esa misma línea de su Investigación Fabián (2020), enfatizó que, a mayor calidad en la gestión adoptada por la Autoridad Local, conlleva a mayor desprendimiento de los usuarios en el acceso a los servicios y genera un impacto en cuanto a sus

expectativas de los servicios que ofertan dichas Entidades. De igual manera, Calle (2017), precisa que ante una débil motivación disminuye la calidad de acogida de darles un servicio a los ciudadanos.

Así también, se identificó las percepciones de los ciudadanos, indicándose que el 74.8 % tienen un alto nivel de no haber recibido la atención oportuna, eficiente como esperaban tener, por lo que el 20.0 % se ubica en el nivel medio, y el 5.2% se ubicaron en el nivel alto de satisfacción. Lo que indica la necesidad de diseñar un Modelo Teórico de gestión administrativa que incluya los elementos idóneos para mejorar la calidad del servicio en la Entidad Municipal.

Por todo ello, las Entidades que tienen representación local, requieren poner en marcha la Política de Modernización con énfasis en el acercamiento a los actores civiles; toda vez que estos son quienes eligieron mediante elección popular a la Autoridad Local y para ello esta Autoridad debe atender a sus demandas de los usuarios (Bédard, 2004; Guba y Lincoln, 2002).

Además, la la gestión administrativa y la calidad en la atención a los ciudadanos es sostenible en la Política de Estado denominada Promoción de la Igualdad de oportunidades sin discriminación (Morales, 2017; Quintana y Grimaldo, 2012). Para ello, es pertinente dotar de estrategias institucionales para mantener el equilibrio entre las dos consonantes investigativas. Los actores civiles tienen las mismas oportunidades en situaciones de ser atendidos sus derechos, así también, los aspectos de equidad y justicia social respaldan las exigencias como usuarios.

4.3. Precepciones de los servicios respecto a la calidad del servicio de atención

El diagnóstico del nivel de satisfacción e insatisfacción de los ciudadanos en la calidad del servicio de atención en el Gobierno Local de Jaén. Los hallazgos demostraron que, el 88.5 % de los encuestados se ubican en el nivel de insatisfacción por mejorar en cuanto a la calidad del servicio de atención que reciben en el gobierno local; el 7.37 % se ubican en el nivel aceptable y el 3.68 % en el nivel en proceso. Esto significa que, las percepciones de los ciudadanos con respecto al servicio de atención que reciben no satisfacen sus expectativas. Los resultados encontrados denotan que en los Gobiernos Locales no se están dando cumplimiento a las Normativas que rigen la calidad de servicio a los ciudadanos y se reflejan en la insatisfacción de dichos usuarios que acceden a dichas Entidades (Morillo et al., 2020; Villasmil et., 2021).

Las malas prácticas de los funcionarios públicos inherentes a los Gobiernos Locales se reflejan en la desatención a los ciudadanos, en la extensión de los procesos administrativos de los trámites documentarios, en la vulneración de los derechos ciudadanos, exponiéndose a ser discriminados y excluidos; en efecto ha acarreado como consecuencia la insatisfacción ciudadana (Vásquez y Farje, 2021; Nieves y Benítez, 2021).

Bajo ese contexto, se requiere ir apostando por un manejo de eficacia en la atención a los ciudadanos en el Gobierno Local de Jaén, siendo responsabilidad de dichas Entidades optando por Modelos de gestión administrativa para promover la satisfacción

en la calidad de servicio de atención de manera eficiente a los ciudadanos (Jaramillo, 2019).

En ese escenario, en dichas Entidades deben implementar Modelos de gestión pública y regirse con políticas públicas que direccionen la calidad del servicio en la atención a la ciudadanía (Mejía, 2021). No obstante, el Modelo Teórico es viable en el rubro de los Gobiernos Locales, este direcciona el ciclo de atención que corresponde a los ciudadanos reflejado en la alta demanda de los ciudadanos que acceden a dichas Entidades Municipales.

Los datos obtenidos en el diagnóstico poseen semejanzas con investigaciones realizadas por Rojas (2022) en Amazonas, Noel (2022) en Lima, Calle (2017) en Lima; quienes encontraron que la mayoría de los ciudadanos demostraron insatisfacción en cuanto al servicio de la atención que recibieron en las Entidades Locales, asociado a la desatención a sus demandas por parte de los servidores públicos y la desmotivación debido a las conductas burocráticas adoptados por quienes dan los servicios en el interior del Gobierno Local.

Para ello, la innovación en la calidad de los servicios destinados a la atención ciudadana, garantizan el progreso y la sostenibilidad adoptadas por la gestión municipal (Tamayo y Lazo, 2020). Modernizar la optimización de la atención al ciudadano permiten dar soluciones a los problemas presentes que influyen en percepción y satisfacción de la ciudadanía (Guisao, 2021).

Por otro lado, el resultado obtenido se diferencia de estudios llevados a cabo en escenarios similares, Pérez (2022) en Ayabaca, Mogrovejo (2022) en Ayabaca, Marín (2022) en Tacna, Castro (2022) en Ecuador. Los hallazgos encontrados fueron que los participantes consideraron que sus necesidades y solicitudes fueron atendidas por la Entidad, los servidores públicos en situaciones que brindan el servicio de atención a los ciudadanos muestran solidaridad y empatía. La gobernanza democrática e inclusiva también está presente en la conducta funcional de los servidores que gobiernan a la ciudadanía.

4.4. Supuesto teóricos relacionados a la calidad del servicio de atención

Se basó en analizar los supuestos teóricos relacionados con la calidad del servicio en la atención al ciudadano en un gobierno local de Jaén. Desde el enfoque teórico de la calidad del servicio, es indispensable que a los ciudadanos se les dé la debida atención a sus demandas (Gutiérrez, 2017; Fernández et al., 2020). Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios es de vital importancia para la organización porque eso permite visibilizar la realidad de los servicios que brindan dichas Entidades (Maza et al., 2022; Silva et al., 2021).

En esa misma línea, desde los Modelos Teóricos de satisfacción al ciudadano en sus modalidades material, emocional de vía simple y múltiples, las instituciones como los Gobiernos Locales

deben trabajar por mejorar la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos, eliminando todo tipo de procesos burocráticos en el marco de la política de modernización de la gestión pública (Gonzales, 2017; Jahmani et al., 2020; Vergara et al., 2018).

El diseño de un Modelo Teórico de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano en un gobierno local de Jaén, el cual se caracterizó por tener aspectos específicos para mejorar la calidad en la atención a los ciudadanos en el gobierno local de Jaén.

Se planteó la fundamentación filosófica en sus especificaciones ontológicas, epistemológicas, metodológicas; además de soporte legal y normativo. En esa misma línea, se ha consignado un plan de actividades y se han descrito la proyección de indicadores y resultados esperados en su empleabilidad. En esa directriz, Castro (2022), en su propuesta de Modelo de gestión administrativa en el gobierno local sostuvo que el diseño es un aporte para la toma de decisiones y la optimización en la atención a los ciudadanos.

Seguidamente, desde la Teoría del Estado los ciudadanos forman parte de la sociedad civil organizada y el marco de la organización, funciones y relaciones que se establecen entre gobernantes y gobernados, en ella se establecen que los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos con equidad, transparencia, democracia. Desde la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la gestión pública adoptada desde los Gobiernos

Locales tiene como principios la orientación a los usuarios y la mejora en la calidad de servicio a los ciudadanos en el interior de las organizaciones (García, 2010, Acuerdo Nacional, 2002).

Teniendo en cuenta los supuestos filosóficos, la praxeología, la epistemología, la axiología y la ontología la calidad de atención a los ciudadanos es un derecho que se les atribuye el Estado en los diversos contextos donde se requieren sus demandas. Las Entidades tienen representación local, requieren poner en marcha la política de Modernización con énfasis en el acercamiento a los actores civiles; toda vez que estos son quienes eligieron mediante acción popular (Bédard, 2004; Guba y Lincoln, 2002).

Desde la mirada de los supuestos filosóficos en cuanto al servicio de atención a los ciudadanos del Gobierno Local de Jaén es evidente y de carácter urgente lograr la confianza de los ciudadanos ante la alta percepción de insatisfacción. Desde el paradigma positivista las expectativas y percepciones de los ciudadanos evidencian lo que la ciudadanía demanda y que los gobiernos deben apostar por seguir formulando políticas que fortalezcan el servicio de atención.

También, el Modelo antes mencionado incluye elementos internos como primer momento la zonificación de la atención a los ciudadanos, segundo el ciclo de atención a los ciudadanos, tercero las dimensiones, cuarto los principios, quinto los fundamentos filosóficos, y como sexto momento los pilares.

La validez del Modelo Teórico de gestión administrativa para la atención al ciudadano en el Gobierno Local como parte de

la contribución que caracterizó a la investigación se ha propuesto un modelo de características teóricas para ser adoptado por los Gobiernos Locales. La eficacia e idoneidad se obtuvo a través de la validación de juicio de expertos, profesionales inmersos en la gestión pública y con experiencia en desempeñar funciones en el interior de los Gobiernos Locales.

La relevancia del Modelo en mención se corrobora con diversas investigaciones realizadas. Pérez (2022) en Ayabaca, demostró que existen demoras en los procesos de trámites documentarios, los funcionarios carecen de habilidades profesionales para transmitir confianza a los ciudadanos externos quienes acceden a la atención en la Entidad Pública, como alternativa al problema identificado desarrolló el modelo de gestión basada en técnicas administrativa para la calidad de atención a los usuarios quienes accedieron a las oficinas de los Gobiernos Locales exigiendo que sus derechos sean atendidos.

En esa misma óptica, Rojas (2022) en Amazonas, ante la situación problemática obtenida en los colaboradores, que con mayor proporción se ubican en el nivel bajo, en cuanto a las perspectivas relacionadas a la atención en la viabilidad de las acciones en los trámites documentarios, en la capacidad de respuesta de la Entidad hacia los ciudadanos. Para dar solución al problema planteado realizó un Modelo de gestión de simplificación administrativa para las gestiones académicas en Amazonas.

4.5. La necesidad de elaborar una propuesta basada en Modelos Teóricos de gestión administrativa

Desde la propuesta de un Modelo de gestión del consumo para la provisión de bienes públicos en Ecuador desarrollada por Mogrovejo (2022), enfatizó que obedeció ante las necesidades la existencia de pocos modelos en los gobiernos locales, que permitan la eficacia en la atención a la población civil que acceden a los servicios de los gobiernos municipales; así también, a través de los aportes basados en los modelos facilitan la sistematización en la administración de la gestión pública para optimizar del valor público generando mayor desarrollo socioeconómico, con enfoque en la gestión pública.

La necesidad de la propuesta basado en Modelos Teóricos de gestión administrativa también se dio en la ciudad de Lima por parte de Noel (2022), con su propuesta de diseño de Modelo de Gestión Pública para un Gobierno Local, busca la eficiencia en el gobierno local para optimizar los servicios de atención a la ciudadanía, además la propuesta estuvo acorde a las necesidades y las demandas de la ciudadanía. En ese contexto el Modelo Teórico que se ha desarrollado responde a la necesidad identificada a través del diagnóstico recogido con los instrumentos de investigación debidamente validados.

Aspectos similares fue desarrollado por Castro (2022), en Ecuador la propuesta de Modelo de gestión administrativa para un Gobierno Local contribuyó como un referente para dar mejores condiciones a la forma de estar en contacto y atender a los

ciudadanos. Dentro de los elementos internos que caracterizó a la propuesta se planteó los procedimientos clave que deben adoptar las instituciones en situaciones donde se tiene contacto con la ciudadanía. Lo descrito y desde el aporte en la investigación busca atender bajo principios de inmediatez lo que la ciudadanía demanda en escenarios actuales.

Teniendo en cuenta los aspectos relevantes relacionados a la validez del Modelo teórico de gestión administrativa, este posee validez para ser implementado y desarrollado por parte de las entidades locales. En ese sentido, como gobiernos locales deben apostar por una política de modernización en la atención a los ciudadanos, a fin de atender de manera eficiente a este sector. Para ello, se deben implementar ventanas informativas electrónicas con énfasis en el atributo de atención a los ciudadanos en el contexto donde residen (Gómez, 2018; Espinoza, 2021).

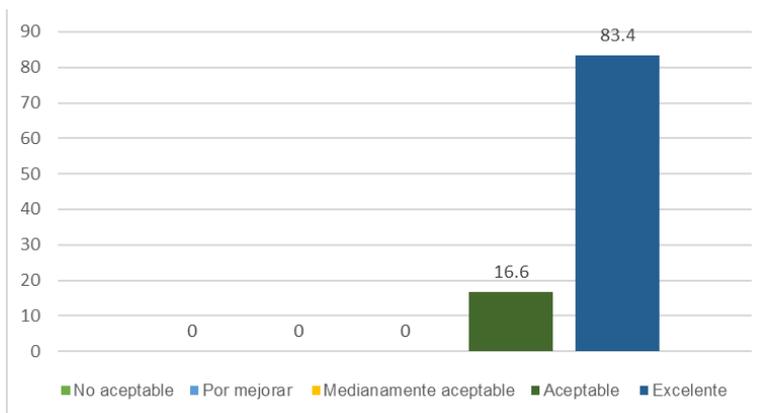
En esa línea de utilidad para los gobiernos locales, fue necesario proponer el diseño para la mejora en la calidad del servicio de atención al ciudadano desde en un gobierno local de Jaén; por ser relevante adoptar la política de calidad en la Entidad para generar la satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios que acceden en los gobiernos municipales alineados en la política de Modernización pública. Así también fue conveniente para los funcionarios, Servidores Públicos del Gobierno Local, toda vez que contar con un Modelo de gestión administrativa coadyuva a la calidad de los servicios para la atención transparente y eficiente de los ciudadanos.

4.6. Lineamientos del modelo teórico de gestión administrativa

Por otra parte, las Entidades de los Gobiernos Locales deben satisfacer las expectativas y las percepciones de los ciudadanos a través de los servicios que ofrecen en las gerencias y subgerencias municipales (Gutiérrez, 2017; Fernández et al., 2020). El Principio de inmediatez en la atención a la población civil debe ser promovida por los Gobiernos Locales (Molina y Medranda, 2018; Maestre et al., 2021), desde los modelos teóricos de satisfacción del ciudadano en sus modalidades material, emocional de vía simple y múltiples.

Es importante tener en cuenta los lineamientos del gobierno del Estado de derecho como herramienta innovadora en los Gobiernos Locales, con la adaptación de esta política se obtienen cambios estructurales que garantizan la atribución de atención a los ciudadanos (Mendoza et al., 2021; Mannarini, 2014). Desde la administración pública se requiere dotar de importantes cambios en los últimos años a favor de la política de atención (Varela, 2021; Kaluski et al., 2021). Por otro las innovaciones dotadas en el nuevo modelo de gestión pública orientada a mejorar la atención a los ciudadanos, enfocados en la mejora a corto plazo de los servicios de atención las entidades locales a favor de la ciudadanía (Valdés, 2019; Décary et al., 2022). Como parte de la política de calidad en los servicios para la atención a los usuarios están inmerso en las TIC, fortaleciendo las relaciones y alianzas con los actores sociales (Venegas, 2016; Mendoza et al., 2021; Mannarini, 2014).

Figura 5. Validez del modelo teórico de gestión administrativa



Nota: Escala de validación para la propuesta de un modelo teórico.
Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023.

En la figura 5, se evidencia la validez del modelo teórico de gestión administrativa para la atención al ciudadano en el gobierno local de Jaén. El 83.4% consideran que el modelo está ubicado en el nivel excelente, y el 16.6% se ubica en el nivel de aceptable; validado a través de juicio de expertos.

4.7. Para concluir

El 88.5 % de los ciudadanos se ubicaron en el nivel de insatisfacción por una inadecuada prestación del servicio de atención que ofrece un Gobierno Local de Jaén.

El 7.37 % de los ciudadanos manifestaron que existe un nivel aceptable en cuanto a sus expectativas y percepciones del servicio de atención que recibieron en una Entidad Municipal de Jaén.

El 3.68 % de los ciudadanos se encuentran comprendidos en el nivel en proceso respecto a sus expectativas y percepciones del servicio de atención que reciben en una entidad local de Jaén.

Se diseñó el Modelo Teórico de Gestión Administrativa que promueve mejorar la calidad de servicio en la atención a los ciudadanos en el gobierno local de Jaén, el mismo que se caracterizó por tener elementos claves que adoptará la Entidad Municipal para satisfacer las percepciones de insatisfacción que tienen la ciudadanía en cuanto al servicio de atención que reciben de los servidores públicos y funcionarios del Gobierno Local de Jaén.

Se validó el Modelo Teórico de Gestión Administrativa que promueve la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en un gobierno local de Jaén, a través del criterio de juicio de Seis expertos y se obtuvo la validez, ubicándose en la categoría de nivel excelente.

En los gobiernos locales de la provincia Jaén debe implementarse mecanismos de socialización mediante foros, reuniones interinstitucionales entre donde se les incluya a los servidores públicos; afín de facilitar la actualización de los conocimientos para mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano.

Es necesario el monitoreo y evaluación permanente al capital humano inherente a los gobiernos locales de la provincia de Jaén, con la finalidad de identificar las falencias en el desempeño laboral que ha conllevado a la insatisfacción de los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio de atención.

Implementar un Plan Organizacional en los gobiernos locales de la provincia de Jaén; que comprenda el diagnóstico socio laboral y un plan de trabajo a nivel de gerencias y subgerencias, a fin de fomentar la identificación con los valores institucionales para combatir el flagelo actual de insatisfacción a la calidad del servicio de atención al usuario.

Se sugiere que en la ciudadanía se fomente una cultura de participación activa sobre sus derechos y obligaciones para exigir al gobierno local de Jaén, la calidad del servicio en la atención al ciudadano que les corresponde en el marco de gestión pública y la gobernabilidad.

Que el Modelo Teórico de Gestión Administrativa propuesto se constituya en un referente de consulta en el marco de la Gestión Pública y la Gobernabilidad para ser citados en investigaciones alineadas a la presente Tesis, así como se aplique como Plan de mejora en la calidad del servicio de atención que se brinde al ciudadano en las Municipalidades a nivel nacional.

4.8. Modelo teórico de gestión administrativa

Síntesis de la necesidad identificada

En un Gobierno local de Jaén, según nota de prensa emitida por parte de la Defensoría del pueblo, esta Entidad en ranking de Municipalidades de la Provincia es la más quejada en este sector. El reporte corresponde al periodo comprendido de enero 2019 – agosto del 2022 con un equivalente de 299 quejas relacionadas a la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos y otros de ímpetu administrativo (Nota de prensa N° 638/OCII/DP/2022).

En el análisis de diagnóstico identificado a través de las percepciones de los ciudadanos en cuanto al servicio de atención que reciben en un Gobierno Local de Jaén, se ha obtenido que el 74.8 % de los ciudadanos se ubican en el nivel bajo de satisfacción. Esto significa, que el servicio en la atención a los ciudadanos es deficiente, requiere ser modernizado para lograr los mayores niveles de eficiencia, transparencia, innovación y viabilidad en los procesos administrativos que oferta la entidad municipal a través de las gerencias y subgerencias municipales.

Asimismo, ante la inexistencia de políticas específicas para la calidad de atención al ciudadano, sino la existencia de políticas burocráticas en el servicio de calidad en la atención hacia los residentes que solicitan atención en las áreas administrativas mencionadas en líneas iniciales. Para ello, es indispensable que en dicha Entidad pública se mejore la atención para los ciudadanos

que acceden con diversas necesidades, a fin de ampliar la escala de satisfacción de quienes acceden a dicho servicio.

No obstante, es conveniente que desde la Entidad de Gobierno Local debe implementarse la política optimización en la calidad de atención a la ciudadanía como herramienta de gestión pública y de manera objetiva para atender de manera eficiente en este sector a los actores civiles. En ese contexto, la propuesta basada en un modelo teórico de gestión administrativa dota de herramientas teóricas que coadyuven a satisfacer las expectativas y las percepciones de los ciudadanos en cuanto al servicio de atención al ciudadano en el gobierno local de Jaén, basado en los principios de gestión municipal (Chavenato, 2007; Mejía, 2021; Mendoza, et al., 2021).

Objetivos

Proponer un modelo teórico de gestión administrativa para mejorar la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Jaén.

- Fortalecer el servicio en la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Jaén
- Diseñar el modelo teórico de gestión administrativa para mejorar la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Jaén

- Estructurar un plan de actividades inherente al modelo teórico de gestión administrativa para mejorar la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Jaén

Justificación

La investigación se justificó por ser necesaria para la mejora en la calidad del servicio de atención al ciudadano desde un gobierno local de Jaén; por ser relevante adoptar la política de calidad en la Entidad para generar la satisfacción de los ciudadanos en relación a los servicios que acceden en los gobiernos municipales alineados en la política de Modernización pública, además porque fue necesario para el fortalecimiento de la atención a los ciudadanos y más aún en el contexto sanitario de pandemia de la COVID-19.

Fundamentación filosófico

Encuadre Ontológico

La calidad de servicio en la atención al ciudadano desde un sentido filosófico ayuda de manera significativa, toda vez que la atención al ciudadano es parte de la teorización del Estado, en su específica en la política de Modernización de la Gestión Pública. Su filosofía nos conlleva a analizar el accionar funcional de los servidores públicos del gobierno local en la atención a los ciudadanos, además su importancia nos traslada a satisfacer las expec-

tativas y percepciones que la ciudadanía tiene sobre las atenciones recibidas en el gobierno municipal.

Encuadre Epistemológico

En los Gobiernos Locales, se hace necesario que se tenga en cuenta los principios de la gestión pública administrativa con la finalidad de brindar un servicio de calidad en cuanto a la atención hacia los ciudadanos.

En ese sentido, mejorar el servicio de atención para los ciudadanos permite dar soluciones a los problemas presentes que influyen en la percepción y satisfacción de la ciudadanía. Para ello, es importante que se dé importancia al modelo teórico de gestión pública que forma parte de esta propuesta.

Encuadre Metodológico

En lo que concierne al aspecto metodológico, se empleó la metodología participativa, debido a la ejecución de la propuesta basada en la mejora del servicio de atención a la ciudadanía, afín de lograr los objetivos institucionales planteados. Asimismo, se considera dinámica, toda vez que los ciudadanos tienen derecho a recibir una atención basada en la equidad, transparencia, eficacia e inmediatez. Finalmente, reflexiva, se pensó en la realización de la propuesta bajo los criterios éticos acorde a la necesidad del problema identificado.

Fundamentación legal o normativa

De acuerdo con las dimensiones de las variables /categorías se detallan las siguientes actividades a desarrollar:

Tabla 3. Fundamentos normativos de la propuesta

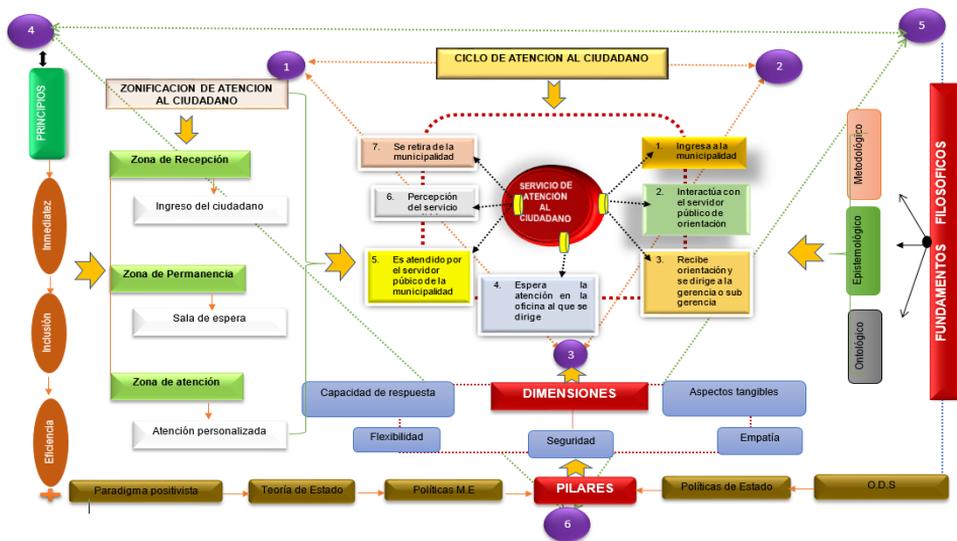
Norma/N°	Título	Descripción
Ley N° 27658	Ley marco de la modernización de la gestión del Estado.	El artículo 4°, 8° y 9° establecen que, el ciudadano tiene derecho de participar en los procesos de formulación presupuestal, fiscalización, ejecución y control de la gestión del Estado.
Ley N° 27972	Ley Orgánica de Municipalidades	Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público.
Ley N° 27806	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Ley tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en la Constitución Política del Perú.

Norma/N°	Título	Descripción
Decreto Supremo N° 004-2019-JUS	Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General	El Decreto tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los ciudadanos.

Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023.

Modelo teórico de gobierno digital

Figura 6. Modelo teórico de Gestión Administrativa



Nota: Diseño de Modelo teórico de gestión administrativa para la calidad del servicio de atención. Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023

Plan de actividades

Tabla 4. Plan de actividades de la propuesta

Nº	Actividad	Objetivo	Indicador	Meta	Periodo	Responsable
1	Reuniones de Concejo Municipal	Mejorar la organización y el funcionamiento del gobierno local	Atención al ciudadano en las dimensiones de: Flexibilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles	100% de reuniones programadas	Enero-Diciembre	Integrantes del Concejo municipal
2	Talleres	Sensibilizar a los servidores públicos con herramientas deontológicas para mejorar el servicio de atención a la ciudadanía	Ámbito del servicio de atención y número de talleres	100% ejecución de talleres programados	Enero-Diciembre	Sub-Gerencia de Recursos Humanos
3	Alianzas y convenios	Promover alianzas estratégicas con organismos públicos y privados para mejorar el servicio en la atención a la ciudadanía	Número de alianzas y convenios	100% de firma de convenios y alianzas institucionales	Enero-Diciembre	Alcalde municipal Gerencia Municipal

N°	Actividad	Objetivo	Indicador	Meta	Periodo	Responsable
4	Acompañamiento o funcional	Brindar acompañamiento institucional a los servidores públicos para mejorar la acción funcional en el servicio de atención a los ciudadanos	Porcentaje de servidores públicos involucrados	100% de los servidores públicos del gobierno local	Enero-Diciembre	Gerencia Municipal Secretaría General Gerencia de Administración y Finanzas Gerencia de Imagen Institucional Gerencia de Desarrollo Económico Local Gerencia de Desarrollo y Promoción Social Sub-Gerencia de Recursos Humanos Sub-Gerencia de Trámite documentario
5	Monitoreo, acompañamiento y evaluación	Mejorar en nivel de percepciones de los ciudadanos en cuanto a la satisfacción del servicio de atención que recibe	Calidad de servicio de atención al ciudadano	100% de las gerencias y subgerencias municipales monitoreadas	Enero-Diciembre	Comisión de alta dirección municipal

Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023.

Proyección de indicadores

Tabla 5. Proyección de indicadores de la propuesta

Indicador	Resultado proyectado
Atención al ciudadano en las dimensiones de: Flexibilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles	100% de reuniones programadas
Ámbito del servicio de atención y número de talleres	100% ejecución de talleres programados
Número de alianzas y convenios	100% de firma de convenios y alianzas institucionales
Porcentaje de servidores públicos involucrados	100% de los servidores públicos del gobierno local
Calidad de servicio de atención al ciudadano	100% de las gerencias y subgerencias municipales monitoreadas

Fuente: Reproducido de Delgado Tapia, 2023.

Recursos humanos

- Alcalde del gobierno local
- Representante de la Gerencia Municipal
- Representante de la Gerencia de Secretaría General
- Representante de la Gerencia de Administración y Finanzas
- Representante de la Gerencia de Imagen Institucional
- Representante de la Gerencia de Desarrollo Económico Local

- Representante de la Gerencia de Desarrollo y Promoción Social
- Representante de la Subgerencia de Recursos Humanos
- Representante de la Subgerencia de Trámite Documentario
- Servidores públicos inherentes al gobierno local

Referencias

- Acuerdo Nacional. (2002). Las 35 Políticas del Estado del Acuerdo Nacional. *Acuerdo Nacional- Perú*, 1–21. <http://acuerdonacional.pe>
- Alvarado Peña, L. J., & Díaz De León, F. I. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Pensamiento & Gestión*, 38, 95–118.
- Arroyo Chacón, J. I. (2017). Innovación Abierta Como Pilar Del Gobierno Abierto. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 15(27), 13–41.
- Andrade Pérez, L. M., Cartín-Quesada, J., Montero-Rodríguez, M. G., & Avendaño Castro, A. B. (2021). Dimensiones De La Calidad Del Servicio De Los Comedores De La Universidad De Costa Rica Desde La Experiencia De Las Personas Usuarías. *Revista de Ciencias Económicas*, 39(2), 1–24. <https://doi.org/10.15517/rce.v39i2.44595>
- Bárcena, A., Cimoli, M., García Buchaca, R., Yáñez, L., & Pérez, R. (2018). La Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Revista de Derecho Ambiental* (10). <https://doi.org/10.5354/07194633.2018.52077>
- Barría Traverso, D. (2017). Positivism, evolutionism and public Administration: the work of Valentin Letelier (1886 – 1917). *Administrative Theory & Praxis*, 39(4), 275–291. <https://doi.org/10.1080/10841806.2017.1381480>
- Blanco Encinosa, L. J. (2020). Ética y valores en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): el gobierno electrónico (e-gov) entre la dictadura y la democracia. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 84–106.
- Bédard, R. (2004). Los fundamentos del Pensamiento y las Prácticas Administrativas. *AD-Minister*, (4), 80–108. <https://acortar.link/3UdenD>
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ESPE <https://acortar.link/9nlbT>

- Calle Terrones, M. P. (2017). Motivation of Human Talent and Its Relationship with Citizen Service in a Local Government in Lima, Peru, 2017. *Canadian Journal of Education*, 24(2), 217–231. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Castillo Krewson, Rosa; Matheis, C. (2021). Administración pública de nepantla: Transforming public administrators from ‘gatekeepers’ to ‘border crossers’. *Administrative Theory & Praxis*, 43(1), 82-96<https://doi.org/10.1080/10841806.2019>
- Castro Orosco, J. E. (2022). Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de Zámboanga. *Universidad Tecnológica de Israel*, 16, 1–42.
- Cifuentes, D. C. (2001). El papel de la ciudadanía en la democracia deliberativa y su relación con la opinión pública. *Revista de Estudios Sociales*, 10, 83–86. <https://doi.org/10.7440/res10.2001.08>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill
- Dugas, M., Stefan, T., Langlois, L., Daigle, F., Naye, F., LeBlanc, A., & Negri, S. (2022). Scoping review of rehabilitation care models for post COVID-19 condition. *Bulletin of the World Health Organization*, 100(11), 676–688. <https://doi.org/10.2471/BLT.22.288105>
- Delgado Tapia, V.A. (2023). *Modelo teórico de gestión administrativa para la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local*, Jaén. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107337>
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos Y Estrategias Para Mejorar La Calidad De La Atención en Los Servicios De Salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 288–295. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

- Fabián Ríos, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47547>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Marrugo, N. (2020). Evaluación del desempeño y análisis de eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior. *Formación universitaria*, 13(6), 247-254. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000600247>
- Franco Mayorga, F. (2018). Problemas de coordinación y coherencia en la política pública de modernización del Poder Ejecutivo de Perú. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 70, 129-164.
- Fernández, A. R., González, I. A., & Vázquez, L. W. (2020). Quality of service and level of satisfaction in health center rehabilitation areas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1-15.
- García Toma, V. (2010). Teoría del Estado y derecho constitucional. *E-Legal History Review*, (29), 1-17.
- García Castro, D., De Elizagarate Gutierrez, V., Kazak, J., Szewranski, S., Kaczmarek, I., & Tong Wang. (2020). Nuevos desafíos para el perfeccionamiento de los procesos de participación ciudadana en la gestión urbana. Retos para la innovación social. *Cuadernos de Gestión*, 20(1), 41-64. <https://doi.org/10.5295/cdg.170751dg>
- Gómez González, R. F. (2020). Desafíos de la función pública en Chile y medidas para la modernización y buena gestión de las relaciones laborales dentro de la Administración del Estado. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 23, 123-160. <https://doi.org/10.18601/21452946.n23.06>
- González, R. F. G. (2020). Desafíos de la función pública en Chile y medidas para la modernización y buena gestión de las relaciones laborales dentro de la Administración del Estado. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 23, 123-160. <https://doi.org/10.18601/21452946.n23.06>

- González Rojas, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14259>
- Guadalupe Bermeo, A. G., Morell, A. I., & González Meriño, R. F. (2020). Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(1), 1–30.
- Guba, E. y Lincoln, Y. (2002) Paradigmas en competencia en la Investigación Cualitativa. En C. Denman y J.A Haro (Comps.) *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la Investigación Social*. (pp. 113 – 145). Ed. El colegio de Sonora.
- Guisao Álvarez, J. D. (2021). Modernización estatal como necesidad para el futuro. *Revista de Historia Regional y Local*, 14(29), 232–256. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/historelo.v14n29.93709>
- Hernández Orguña, M., & Lagunes Gómez, I. (2020). Sistema de información en línea para evaluar el desempeño de servicios de utilidad pública prestados por municipios. *Revista General de Información y Documentación*, 30(2), 445–455. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/rgid.71124>
- Juárez Hernández, J. L., & Pérez Cervantes, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *Revista Daena*, 8(3), 1–18.
- Kaluski, D. N., Stojanovski, K., McWeeney, G., Paunovic, E., Ostlin, P., Licari, L., & Jakab, Z. (2015). Health insurance and accessibility to health services among Roma in settlements in Belgrade, Serbia—the journey from data to policy making. *Health Policy & Planning*, 30(10), 976–984. <https://doi.org/10.1093/heapol/czu101>

- Machín Hernández, M.M., Sánchez Vignau, B.S., & López Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 16–34.
- Marin Ayala, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83572>
- Martínez, J., Salazar, C., & Améstica Rivas, L. (2020). ¿Son los Gobiernos locales más eficientes cuando su coalición política está en el Gobierno central? Un estudio para el caso de las municipalidades en Chile. *Estudios de Economía*, 47(1), 49–78. <https://doi.org/10.4067/s0718-52862020000100049>
- Martínez Ruiz, H., & Benítez Ontiveros, L. (2015). *Metodología de la investigación social I*. Cengage Learning
- Mahtabi, H., Varavaei, A., & Ghasemi, M. (2020). El estado del equilibrio de los enfoques y mecanismos basados en los ciudadanos y en la seguridad para equilibrar estos dos enfoques en la corte revolucionaria islámica de Irán. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–22.
- Mayanga Bellodas, A. N. H. (2022). *Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipa*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78463>
- Mannarini, T. (2014). Riding Paradox: Lessons Learned from Italian Participatory Policy-Making Experiences. *Revista Interamericana de Psicología*, 48(1), 71–81.
- Mendoza Yépez, J., Cobo Litard, E., & Boza Valle, J. A. (2021). La gestión pública y el gobierno abierto como herramienta de comunicación. *Revista Científica de La Universidad Cienfuegos*, 13, 584–590. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2359/2320>

- Maestre Gongora, G., Rangel-Carrillo, A., & Osorio-Sanabria, M. (2021). The value of open data government: a quality assessment approach. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, 11(3), 507–517. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13348>
- Maza Avila, F. J., Vergara Schmalbach, J. C., Pacheco Durango, I. D., & Medrano Mestra, P. A. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Saber, Ciencia y Libertas*, 17(2), 429–450. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- Mendoza Michilot, M., Viaña Díaz del Olmo, B., & Espinoza Guanilo, A. (2019). El concepto de ciudadanía en los cibermedios peruanos. Las perspectivas de los medios, los usuarios y los periodistas. *Revista de Comunicación*, 18(2), 201–223. <https://doi.org/10.26441/RC18.2-2019-A10>
- Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Mogrovejo Molina, J. J. (2022). *Modelo de Gestión del Gasto para la Provisión de Bienes Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Playas*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82705>
- Molina Rodríguez-navas, P., & Medranda Morales, N. J. (2018). La transparencia de los municipios de Ecuador en sus sitios web: metodología y resultados. *América Latina Hoy*, 80, 143–169. <https://doi.org/10.14201/alh201880143169>

- Morales Guzmán, J. C. (2017). Derecho a La Ciudad Y Megaproyectos Urbanos en La Ciudad De México: El Escrutinio Ciudadano en La Orientación Privada Del Proyecto Corredor Cultural Chapultepec-Zona Rosa (Ccch-Zr). *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 6(1), 9–34.
- Morales-Piñero, J., Niño-Muñoz, D., & Lesmes Cardenas, D. (2022). Gestión Pública o Privada de las Universidades: ¿Cuál es la Opción más Eficiente para una Política Pública en Educación Superior en Colombia? *Education Policy Analysis Archives*, 30(159–162), 1–24. <https://doi.org/10.14507/epaa.30.731>
- Nauca Torres, E. (2023). *Estrategia de gobierno digital para fortalecer la transparencia informativa en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque* [Tesis doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106554>
- Noel Espinoza, A. J. (2022). Propuesta de modelo de gestión pública aplicado al gobierno municipal de Lima. *Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM*, 25, 33–41. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23045>
- Nota de prensa N° 638/OCII/DP (2022). Defensoría del Pueblo presenta ranking de municipalidades con más quejas en la Provincia de Jaén.
- Pablo Falcón, J., & Pérez Márquez, M. (2015). Propuesta para una gestión pública basada en el desarrollo de destinos sostenibles en Argentina. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(6), 1355–1370. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.094>
- Ovalle, C. (2022). *Framework integrating LEAN-BPM and its impact on service management in a financial institution*. 20th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology. <https://acortar.link/QXl0zd>
- Pérez Gonzales, W. L. (2022). *Modelo de gestión por procesos administrativos para la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo].

- Sperb, M. P., & Queiróz, F. da S. (2013). Percepção de residentes sobre o desenvolvimento do turismo costeiro no Município de Garopaba-SC: uma proposta metodológica. *Revista Turismo Em Análise*, 24(2), 230-247. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v24i2p230-247>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual Para Mejorar La Atención a la Ciudadanía en las Entidades de La Administración Pública*. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manuala-tencion-ciudadana.pdf>
- Prieto Espinoza, G., Torero Gamero, D. A., Rondón Ramirez, G. A., & Huaire Huaynalaya, C. E. (2021). Nuevas herramientas para analizar la ocupación del territorio peruano: hacia un cambio de paradigma en la gestión pública. *Espacio y Desarrollo*, 38, 1-61.
- Proaño Vallejo, V. P., & Ibáñez, D. B. (2015). La influencia de las TIC en la construcción del mestizaje cultural: el otakismo como un fenómeno emergente de la sociedad en red. *ComHumanitas: Revista Científica de Comunicación*, 6(1), 13-21.
- Quintana Partidas, Y., y Grimaldo Lorente, J. (2012). La unidad de atención al ciudadano de la gobernación del estado Mérida como herramienta para el diseño de políticas públicas de vivienda. *Provincia*, 28, 115-137.
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances En Psicología*, 23(1), 9-17. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Resolución Presidencial N°018-2022-CONCYTEC-P*. (2022). <https://acortar.link/lclZeY>
- Rojas Paico, J. N. (2022). *Modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79917>

- Rodríguez Pérez, A., Regalado Chamorro, M., & Medina Gamero, A. (2022). Optimization of the strategic plan through service quality: the case of a peruvian restaurant. *Universidad y Sociedad*, 14(S5), 506 – 515.
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., y Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Santamaría Ramos, J. A., & Madariaga Orozco, C. A. (2019). La participación ciudadana en los procesos de innovación social. *Revista Universidad Católica Del Norte*, 56, 126–140.
- Sousa, M., & Alves Fukushima, K. (2020). La calidad de la responsabilidad de gobiernos de izquierda en países de América Latina. *Universidad de Salamanca*, 57–77. <https://doi.org/10.14201/alh.21462>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva Juárez, R., Julca Calderón, F., Luján Vera, P. Trelles Pozo, LR. (2022). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 193 – 203.
- Tamayo Pineda, N., & Lazo Tamayo, D. (2020). La modernización de la gestión pública. Una mirada desde la Inmótica. *Folleto Gerenciales*, 24(4), 265– 274.
- Torres Almeida, M., Pérez Barral, O., Hernández-Junco, V., & Ortiz-Coloma, H. P. (2016). Modelo de gestión estratégica para el sector hotelero de la ciudad de Ambato. *Retos Turísticos*, 15(1), 12–26.

- Varela Álvarez, E. J. (2021). La experiencia de la modernización administrativa en Portugal. Algunas lecciones para las instituciones públicas españolas post-Covid-19. *Documentación Administrativa*, 145–155. <https://doi.org/10.24965/da.i7.10897>
- Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibargüen, V. M., & Maza Ávila, F. J. (2018). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 26, 203–219.
- Venegas Carrillo, J. C., & Clavijo Poveda, J. (2016). El ciudadano expuesto: Modernización energética, quemados y legitimidad en Colombia. *Universitas Humanistica*, 82, 249–277. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.ceme>
- Wei Lin, & José Tarí, J. (2020). Criterios de calidad clave para mejorar la gestión de las empresas colaborativas turísticas en España. *Investigaciones Turísticas*, 19, 73–103. <https://doi.org/10.14198/INTU-RI2020.19.04>
- Zepeda, V. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325–339.



Religación
Press
Ideas desde el Sur Global



RELIGACIÓN
CICSHAL



Religación Press

ISBN: 978-9942-642-11-0



9 789942 642110