

Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020

por Patrick Mijali Bartra Soria

Fecha de entrega: 14-nov-2023 02:03p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2228157706

Nombre del archivo: TESIS_FINAL_CORREGIDO_PMBS_09.11_1.docx (727.17K)

Total de palabras: 13026

Total de caracteres: 72941



Esta obra está bajo una [Licencia
Creative Commons Atribución -
4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



Obra publicada con autorización del autor



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Patrick Mijali Bartra Soria
<https://orcid.org/0009-0009-3766-0161>

Asesor:

Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres
<https://orcid.org/0000-0002-3185-1428>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Presentado por

Patrick Mijali Bartra Soria

Sustentada y aprobada el 16 de octubre de 2023, por los jurados:

18 Presidente de Jurado

Dr. Olga Maritza Requejo La Torre

Secretario de Jurado

M.Sc. Sabino Ayala Villegas

1 Vocal de Jurado

MBA. Seidy Janice Vela Reátegui

Asesor

Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

Tarapoto, Perú

2023

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Patrick Mijali Bartra Soria, con DNI N°71508851, Bachiller de la Escuela Profesional de Administración - Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 16 de octubre de 2023.

Patrick Mijali Bartra Soria
DNI:71508851

Ficha de identificación

<p>Título del proyecto ³ Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020</p>	<p>¹ Area de investigación: Ciencias Sociales Línea de investigación: Socio diversidad Sublínea de investigación: Modernización de los procesos de gestión Grupo de investigación: (Resolución N° 352-2021). Tipo de investigación: Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p>Autor: Patrick Mijali Bartra Soria</p>	<p>³ Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración https://orcid.org/0009-0009-3766-0161</p>
<p>Asesor: Mg. Julio Cesar Cappillo Torres</p>	<p>³ Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración Unidad o Laboratorio: Administración https://orcid.org/0000-0002-3185-1428</p>

Dedicatoria

Con todo mi amor y cariño dedico esta investigación a mis adorados padres, que me brindaron su apoyo y esfuerzo y se preocuparon en mi éxito profesional, por aconsejarme y enseñarme a comportarme dentro de la ética y las buenas costumbres; por todo eso dedico esta investigación, ya que sin sus aportes no hubiera sido posible cumplir con este logro en mi carrera universitaria.

(Patrick Mijali)

Agradecimiento

A la prestigiosa ⁷ universidad por darme la gran oportunidad de crecer profesionalmente, al igual que a los docentes, en especial a los que conforman ⁷ la escuela de Administración, gracias a sus enseñanzas nos formaron para ser buenos profesionales.

Agradecimiento al Mg. Julio Cesar Cappillo Torres, por su enseñanza como asesor y el apoyo en el diseño y ejecución del presente trabajo de investigación.

Así mismo a la municipalidad y a sus colaboradores que nos brindaron su apoyo que nos permitió lograr nuestras metas trazadas y terminar el presente trabajo.

¹
(El autor)

Índice general

Ficha de identificación	5
Dedicatoria	6
Agradecimiento	7
Índice general	8
Índice de tablas	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
1 CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	12
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.2. Fundamentos teóricos	19
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	29
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación	29
3.1.1. Contexto de la investigación	29
3.1.2. Periodo de ejecución	29
3.1.3. Autorizaciones y permisos	30
3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad	30
3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales	30
3.2. Sistema de variables	30
3.2.1. Variables principales	30
3.3. Procedimientos de la investigación	31
3.3.1. Actividades del objetivo específico 1	32
3.3.2. Actividades del objetivo específico 2	32
3.3.3. Actividades del objetivo específico 3	33
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. Analizar la modernización del estado de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020	34
4.2. Evaluar los servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020	38
4.3. Determinar la relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos, de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020	41
25 CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1	Variable modernización del estado	34
Tabla 2	Dimensión gobierno orientado al ciudadano	35
Tabla 3	Dimensión gobierno eficiente	36
Tabla 4	Dimensión gobierno unitario.....	36
Tabla 5	Dimensión gobierno descentralizado	37
Tabla 6	Dimensión gobierno abierto.....	37
Tabla 7	Variable servicios administrativos	38
Tabla 8	Dimensión eficiencia.....	39
Tabla 9	Dimensión eficacia	40
Tabla 10	Dimensión innovación	40
Tabla 11	Relación entre modernización del estado y servicios administrativos.....	41

RESUMEN

Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la
Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020

El presente informe final se centró en evaluar la relación de la modernización del estado con los servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo en el año 2020. En el marco metodológico la investigación se caracterizó por ser aplicada, con un nivel de investigación descriptivo - correlacional con un diseño no experimental y una muestra compuesta por 35 trabajadores del área administrativa de la institución estudiada, siendo aplicados una encuesta junto a un cuestionario para efectuar de manera adecuada el proceso de recolección de datos. En conclusión, se pudo establecer según el nivel de significancia obtenido ($p = 0.008$) y el coeficiente $\rho = 0.439^{**}$ que existe relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos, siendo esta un nivel de correlación positivo moderado; de ese modo se pudo comprobar la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Modernización, servicios, estado.

ABSTRACT

Modernization of the state¹ and its relationship with the administrative services of the Municipality of La Banda de Shilcayo, 2020.

This final report focused on evaluating the relationship² of the modernization of the state with the administrative services of the District Municipality of La Banda de Shilcayo for the year 2020. In the methodological framework, the research was applied, with a descriptive-correlational level of research with a non-experimental design and a sample consisting of 35 workers from the administrative area of the institution under study. A survey and a questionnaire were applied in order to adequately carry out the data collection process. In conclusion, according to the level of significance obtained (p = 0.008) and the rho coefficient = 0.439**, it was possible to establish that there is a relationship between the modernization of the state and administrative services, with a moderate level of positive correlation, thus confirming the research hypothesis.

Keywords: Modernization, services, state.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

Las autoridades locales necesitan modernizarse y/o implementar las últimas tecnologías para optimizar el nivel de calidad de vida de los residentes en este contexto incierto que experimenta un crecimiento demográfico diario debido a la inmigración.

Dada la situación descrita, es imperativo contar con las herramientas adecuadas para obtener la información necesaria en las condiciones precisas para ser un medio eficaz de apoyo a la seguridad ciudadana.

Hoy en día los gobiernos locales establecen diversos requisitos para sus residentes, y en el ámbito de la atención es necesario mejorar la capacidad o alcance de los servicios que se brindan, por lo que las instituciones o gobiernos locales se ven ante la necesidad de implementar ⁴⁰ la calidad de los servicios que se ofrecen y disminuir las molestias que acontecen. al usuario grupos de estos servicios, por lo tanto, se necesitan nuevas herramientas tecnológicas y, por lo tanto, los problemas o procesos administrativos que necesitan los ciudadanos deben resolverse de manera más rápida y precisa.

En el transcurso de esta década se ha evidenciado en el Perú índices favorables de crecimiento económico, siendo los más altos a nivel de Latinoamérica. El PBI prácticamente se ha triplicado y la tasa de pobreza se redujo hacia la mitad. A partir del año 2010 Perú se encuentra entre los países en desarrollo con ingresos medios y este crecimiento económico se alineó junto a un aumento correspondiente en el ingreso nacional. Los ingresos fiscales han crecido un 13 % anual desde 2005, y se espera que el presupuesto del gobierno para el año fiscal 2013 duplique con creces el de principios de 2006, de 53 929 millones de soles a 108419 millones de soles. No obstante, se evidencia que este crecimiento económico y presupuestario no se encuentra asociado con un aumento correspondiente ²³ en la capacidad de ejecución del estado para invertir el dinero recaudado y crear condiciones para un desarrollo económico y social sostenible (Condori, 2021).

²¹ Se han evidenciado insuficiencias en la entrega de aquellos servicios públicos por parte del gobierno central, lo cual tiene un impacto negativo en la forma en que los ciudadanos perciben la administración pública y el rendimiento del Estado. Ante esta situación, ⁶ ¿cuáles son los problemas de gestión más importantes que deben abordarse?, del "Documento de identificación de la problemática y mapeo de actores" se pueden identificar los siguientes: Falta de un sistema de planificación eficiente y dificultades para

coordinar con el presupuesto público. Diseño incorrecto de la estructura organizativa y sus ocupaciones. Procesos inadecuados en la producción servicios y bienes estatales. Insuficiente equipamiento, infraestructura y manejo logístico. Políticas y gestión inadecuadas de recursos humanos. Evaluación limitada de impactos, como también el seguimiento e inspección de insumos, procesos, productos y resultados de actividades o proyectos. Escasa coordinación sistemática y métodos para gestionar información y conocimiento. Limitada coordinación efectiva entre diferentes niveles de gobierno y sectores (Condori, 2021).

Los ciudadanos desean un estado contemporáneo que trabaje por el bien de las personas, lo que requiere cambiar los métodos y prácticas de gobierno para que los servicios y las acciones se vean como una manifestación de los derechos sociales. En este sentido, la política actual describe al Estado contemporáneo como centrado en el ciudadano, eficaz, unificado y descentralizado, incluyente y transparente en su funcionamiento y responsabilidad (Condori, 2021).

Todas las instituciones gubernamentales, empleados y servidores públicos en todos los niveles del gobierno son responsables de modernizar la administración estatal. Como resultado, todos los niveles de gobierno deben participar en cualquier esfuerzo para mejorar la eficiencia de las instituciones públicas y alcanzar beneficios colectivos. La modernización de la administración pública es una política de gobierno que se aplica a todas las estructuras del Estado manteniendo el nivel de autonomía que establece la ley. Esto implica el compromiso de Estado las autoridades, los gobiernos regionales y locales, los organismos políticos y la ciudadanía a través de diversas organizaciones (PCM, 2013).

Cuando se trata de la modernización del Estado dentro de la administración pública, es obvio que los componentes de modernización que existen hoy en día están limitados por circunstancias ajenas a su misión original, como los requisitos para la remuneración de los funcionarios públicos. Así que hoy, un programa destinado a la modernización del ámbito público se enfrenta a esta falta de remuneración para la que no fue diseñado, desorientándose así de su propósito y convirtiéndose igualmente en una herramienta de gobernabilidad tradicional en el Estado. Su abolición sigue siendo un tema importante de la administración estatal (Auad, 2017).

Se han identificado las siguientes razones en relación a los problemas planteados: falta de competitividad, limitado planeamiento de objetivos, mal manejo de los recursos financieros, inexistencia de una cultura organizacional encaminada a la calidad, exceso de burocracia y falta de motivación (María Díaz, 1981). De esta manera se propuso la

ejecución de este trabajo de investigación para mejorar distintos ámbitos ³ de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2020 y así mejorar juntos tanto como autoridad y como usuario su funcionamiento, puesto que los usuarios tienen una visión compartida acerca de la calidad de los servicios públicos, coincidiendo en que ⁴⁷ las entidades estatales no suelen cumplir con los estándares de calidad esperados. La administración pública ha sido objeto de críticas, especialmente en su rol como proveedora de servicios.

De todo lo vertido en ² la investigación, se propuso como problema general lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos de ² la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020?, de igual forma se formularon los objetivos, siendo el objetivo general: Evaluar la relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos, de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020 y los específicos: Analizar la modernización del estado ⁴ de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020; Evaluar ² los servicios administrativos, de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020; Determinar la relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos, de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020. En tanto se consideró como hipótesis nula ⁴ (Ho): No existe relación significativa entre la modernización el estado y los servicios ² administrativos de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2020 y la alterna (Hi): Existe relación significativa entre la ⁴ modernización del estado y los servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.

Así mismo la investigación se encuentra justificada de la siguiente manera: Teórica, se realizó con el propósito de contribuir con la ampliación de conocimiento respecto a la aplicación de la modernización del aparato estatal y los servicios que se brindan en los gobiernos locales, como herramientas que van a permitir lograr cumplir los objetivos, cuyos fuentes podrán servir como referencia para la aplicación en otros organismos del estado, ya que se estará demostrando que el uso de la modernización mejoran los niveles de servicios que brindan los gobiernos locales a los usuarios en nuestro caso; Practico, existe una necesidad inminente de mejorar el nivel de atención de los usuarios en la administración pública, por lo que se tomaran en cuenta el uso de las nuevas herramientas e instrumentos en base a la modernización de la administración pública, tomando en cuenta las políticas públicas vertidos cuyo fin es optimizar el grado de calidad de los servicios públicos; lo que contribuirá a resolver el problema principal del trabajo, cuyo resultados servirá como fuente para dar solución a los problema que afrontan otras instituciones del estado. Metodológico, se tomarán en cuenta la aplicación de las nuevas herramientas utilizadas en la modernización estatal, serán desarrollados

tomando en cuenta la metodología de investigación y procedimientos científicos, donde se utilizarán técnicas de investigación como cuestionarios, guías, aplicación de software, etc., lo que nos llevara al logro de los objetivos planteados. Académica, debido a que se aplicarán los conocimientos adquiridos durante la etapa universitaria, respetando los requisitos y las expectativas del proceso de investigación, teniendo en consideración las directrices establecidas por la Ley Universitaria N° 30220. Además, permitirá participar en la identificación de las principales deficiencias y ofrecer recomendaciones más precisas y específicas para modernizar la institución, siguiendo la normativa estatal con el objetivo de optimizar los servicios administrativos y ofrecerlos en un nivel de calidad adecuado. En cuanto a la metodología, se llevó a cabo una investigación aplicada de nivel descriptivo-correlacional, utilizando un diseño no experimental y se encuestó a una muestra de 35 empleados del área administrativa de la municipalidad para obtener la información necesaria.

Para el desarrollo de las secciones de este informe, se tuvo en cuenta lo estipulado en los manuales de la casa superior de estudios, por lo que el trabajo quedó estructurado de la siguiente manera:

En el presente trabajo se usó la siguiente estructura, tomando en cuenta lo reglamentado por la directiva vigente de trabajo de investigación de nuestra casa de estudio:

Capítulo I que incluye la Introducción a la investigación en donde se expone la problemática de estudio.

Capítulo II Marco teórico en la que se presenta la diversidad de conceptos, definiciones, antecedentes y enfoques teóricos que corresponden a cada variable de estudio y que están debidamente referenciadas, explicando así el estado actual del tema elegido.

Capítulo III Material y métodos, se detallan los aspectos relevantes para la realización del estudio. Se describen los materiales utilizados, como instrumentos, así como las fuentes de datos y su procedencia (población y muestra). También se explica la metodología empleada, indicando los pasos seguidos en el estudio, desde la recolección de información hasta el análisis de datos.

Capitulo IV: Resultados y discusión, en dicha sección se presenta el avance de cada objetivo, analizando los datos estadísticos en tablas y luego discutiendo los resultados y los antecedentes relacionados con la investigación. Por último, se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Fino (2020). *“Aplicación del modelo de modernización para la gestión de organizaciones al Banco Itau Colombia”*, (tesis de grado). Universidad Santo Tomas, Colombia. El objetivo fue proponer un proyecto de mejora que contribuyera al desempeño estratégico y operativo de la entidad bancaria a través de un modelo de aplicación y modernización. Utiliza un proceso de análisis transversal de información, que ayuda a generar y crear planes de acción focalizados para el fortalecimiento de la competitividad e innovación en entidades públicas que favorecen el cumplimiento de sus planes futuros. Así, se concluyó que la estrategia creada como resultado de la aplicación del modelo tuvo como objetivo ampliar el alcance de la entidad, lo que correspondió a la realización de la meta y la visión de la empresa.

Lara (2019). *“Evaluación del nivel de madurez de los servicios digitales de Municipios en Chile”*, (tesis de pregrado). Universidad de Chile. En su investigación evaluó que los planes del nivel central no siempre toman en cuenta e influyen a los municipios, que son las instituciones más cercanas a los ciudadanos. Así, los sitios web observados están más orientados al marketing político, que no brindan a los ciudadanos la información e interacción necesarias, convirtiéndolos en galerías para mostrar las actividades del alcalde y apoyar su posicionamiento. Juntos, plantean interrogantes sobre el contenido, la estructura, la cantidad y el grado de calidad de servicios en línea, así como sobre otras deficiencias, a medida que se esfuerzan por lograr un desarrollo más orientado a los servicios. Por eso ves resultados de la Encuesta Capacidad de Entregar Madurez, sitio web de 345 ciudades a nivel nacional, teniendo en cuenta sus diferencias de desarrollo y zonas rurales, clasificadas en 5 tipos de ciudades por la Subsecretaría de Desarrollo y Administración Regional (SUBDERE). Se describe una herramienta de análisis que tiene en cuenta las principales localidades del municipio y tres servicios: permisos de circulación, patentes comerciales y derechos de limpieza.

Gómez (2015) *“La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina”*, (tesis de grado). Universidad de Buenos Aires. El propósito principal de este estudio fue investigar las iniciativas implementadas por la municipalidad de Rafaela entre 2008 y 2014 en su plan de

mejoramiento del gobierno abierto, considerando la influencia de las nuevas tendencias en la gestión pública. Se utilizó un enfoque de estudio de caso, combinando ideas iniciales y conceptos teóricos. Los resultados indican que el gobierno abierto encuentra un espacio relevante en el ámbito local, más cercano a los ciudadanos y con características distintas a otros niveles de gobierno. Se destaca la importancia de la colaboración y la transparencia, además de la participación ciudadana, en la implementación de proyectos públicos. En resumen, el gobierno abierto se entiende como una política pública que se desarrolla en etapas a lo largo del tiempo, con la interacción de diferentes actores, recursos e instituciones.

A nivel nacional

Silva (2021). "Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria", (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. La finalidad de este trabajo investigativo es establecer una relación directa entre el gobierno electrónico y la transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria durante el año 2020. Desde el punto de vista metodológico, se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transaccional y nivel descriptivo correlacional. La técnica utilizada para recolectar los datos fue una encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Se administró a un total de 35 colaboradores, y se observó que el 69% de ellos evaluó positivamente el gobierno electrónico con una calificación de "muy bueno", mientras que el 63% otorgó una calificación de "bueno" o "muy bueno" a la transparencia. La correlación entre ambas variables fue positiva, con un valor medio de 0.542 y significativa a un nivel de confianza del 0.01.

Flores (2019). "El sistema integrado de administración financiera en la modernización de la gestión pública en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, año 2018", (tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. El fin principal de esta tesis es evaluar el impacto del conocimiento de los colaboradores de la Sunafil sobre el funcionamiento del SIAF en el proceso de modernización de la gestión pública de la entidad. El enfoque metodológico utilizado es cuantitativo. Para ejecutar este estudio, se seleccionó una muestra de 140 sujetos y se les administró una encuesta utilizando un cuestionario estructurado. La conclusión principal obtenida reveló que los colaboradores de Sunafil sobre la aplicación del SIAF tiene un impacto significativo en el proceso de modernización en curso.

Burga (2018). “Plan estratégico institucional, periodo 2018-2020, para la innovación del servicio público en la municipalidad distrital de Pimentel”, (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Su intención principal es analizar si una herramienta de gestión se vincula con la innovación de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pimentel. El diseño del estudio se caracterizó por ser descriptivo, no experimental y transversal. Se empleó una encuesta y un cuestionario para investigar la relación entre los temas de estudio. La muestra de estudio estuvo conformada por 377 usuarios y ciudadanos que visitaron las instalaciones de la entidad municipal para llevar a cabo diversos trámites. Además, se propuso una iniciativa para promover la innovación en los servicios públicos.

A nivel local

Gonzales (2020). “Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020”, (tesis de maestría). Universidad Cesar vallejo, Tarapoto, Perú. El trabajo investigativo consistió en examinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el nosocomio de la Banda de Shilcayo durante el año 2020. La investigación adoptó un enfoque básico y utilizó un diseño descriptivo correlacional no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por 40 usuarios, seleccionados como muestra. Se recolectaron los datos a través de encuestas utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron que la calidad de atención en el servicio de farmacia se clasificó como regular, alcanzando un 53%. Además, se determinó que los usuarios se mostraron satisfechos con el servicio de farmacia, con un nivel de satisfacción del 55%.

López (2019). “Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019”, (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. El estudio se ejecuta con la finalidad de analizar la relación entre simplificación administrativa y satisfacción de usuarios en la municipalidad mencionada durante el año 2019. Desde un punto de vista metodológico, se adoptó un enfoque básico con un diseño descriptivo correlacional no experimental. La muestra consistió en 204 usuarios y se utilizó una encuesta como método de recolección de datos, mediante el uso de un cuestionario. Los resultados obtenidos indicaron que la implementación de la simplificación administrativa se consideró regular, alcanzando un 34%. Así también, se determinó que la satisfacción de los usuarios se encontró en un nivel del 34%. Por lo tanto, se concluyó que existe una relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo durante el año 2019.

Pashanase (2019). "Evaluación de la gestión de personal y su incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017", (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. La indagación se centró en examinar la gestión de personal y su impacto en aquellas funciones administrativas que conciernen a la entidad antes señalada. La muestra incluyó a 56 funcionarios y se utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos. La investigación se clasificó como aplicada, con un enfoque descriptivo y correlacional. La conclusión general obtenida fue que el 56% de trabajadores municipales consideró que la organización realiza una gestión adecuada del personal en algunas ocasiones. Igualmente, se concluyó que las funciones administrativas de la municipalidad durante el período 2017 fue incidida por la gestión del personal ya que el coeficiente obtenido fue de 0.658, lo que corrobora que los esfuerzos pertenecientes a la gestión de personal tienen un impacto del 66% en los efectos resultantes de las funciones administrativas.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Modernización del estado

Solé (1998), analizó el concepto de modernización desde diferentes perspectivas y teorías. En su libro "Modernidad y modernización", "señaló que muchos sociólogos describen la modernización como "un proceso de cambio social moderno". Será un concepto amplio que englobará todos los cambios sociales que experimentará cada sociedad, políticos, económicos, culturales, etc".

Según Marín y Morales (2010), que citó a Tironi (2003) y a Larrain (2001), El proceso de modernización está asociado a diversas transformaciones que conducen a una sociedad con características propias de una sociedad moderna, estas transformaciones registran cambios culturales, sociales, políticos y económicos, han experimentado progresivas formas complejas de organización, libertad, comunicación y democracia en todos los países.

Casas (2012), mencionó que: La modernización del Estado radica en que las instituciones estatales funcionan en sus diversas situaciones, afiliaciones, organizaciones y procedimientos, es necesario reunir representantes y promover la promoción de la unidad de la administración estatal, el perfeccionamiento de la administración estatal y la creación de un sistema democrático. función del estado en la sociedad, descentralización y servir a los ciudadanos.

² PCM (2013), sostiene que la:

Política de Modernización del Estado tiene como objetivos articular e impulsar en el aparato del Estado, el proceso de modernización con miras a obtener resultados positivos que impacten en el bienestar ciudadano, cuya visión de un Estado moderno unitario y descentralizado, inclusivo, abierto, eficiente y orientado al ciudadano. Un estado que tenga estas características estará en capacidad de garantizar a los ciudadanos el acceso a los bienes y servicios de calidad y según Salazar (2013), la modernización del Estado es el “conjunto de procesos y acciones para asegurar la adaptación constante y sostenida del funcionamiento del Estado para responder a las exigencias de la sociedad”.

PCM (2017), las políticas de modernización son: “Tres ejes transversales cruzan y brindan apoyo a la gestión, orientada a resultados como el Gobierno transparente, el Gobierno Electrónico y un estado democrático y participativo”.

Marín y Morales (2010), indicaron que:

El concepto de modernización será entendido como la operacionalización del proyecto de modernidad, donde ciertos rasgos empíricos obligarán a la sociedad a abandonar los rasgos tradicionales para crear una sociedad moderna, se refiere a la gestión de procesos sociales naturales que permitan la implementación de tecnologías progreso y tecnología.

2.2.1.1. Dimensiones para analizar la modernización del estado

⁵ PCM (2017), manifestaron sobre el gobierno electrónico:

“Es una plataforma de uso importante en la modernización del aparato del Estado, porque va de la mano con la gestión por procesos, el seguimiento, evaluación, así como da impulso necesario a la apertura del gobierno a los ciudadanos”.

BM (2003), define al gobierno electrónico del siguiente modo:

“Los sistemas, las tecnologías, comunicaciones de los estados, que transforman las colaboraciones con la población y el empresariado, promoviendo el crecimiento, la mejora en la prestación de servicios, con transparencia y eficacia del gobierno”

2.2.1.2. Objetivos de la modernización

De acuerdo con el PCM (2013), revelan que la modernización:

- Es impulsado por todos los niveles de las instituciones públicas, gobiernos con metas simples, claras, alcanzables de acuerdo con las políticas centrales y fraccionales a nivel de diferentes sectores.
- También determinará las competencias de los sujetos en todos los niveles, dirigidos a los ciudadanos y empresas en general, con base en el principio de descentralización.
- Promover un sistema efectivo de gestión del talento y aumentar la profesionalización de las funciones de gobierno.
- De la misma manera se enfoca en monitorear y examinar los aspectos eficientes y eficaces que se requieren para el desarrollo de productos y alcance de resultados que los pobladores demandan.
- Asegurar acciones transparentes, una participación activa, la cooperación y monitoreo por parte de la ciudadanía.

En base a lo señalado se resume de otra manera que los objetivos de la modernización del Estado se orientan a cambiar favorablemente la distribución, la puesta en marcha y la vinculación del sector público con la sociedad, con el fin de lograr gobiernos más eficientes, transparentes, participativos y encauzado al bienestar general de los ciudadanos.

2.2.1.3. Principios orientadores de la política de modernización

La PCM (2013), señala como políticas que rigen la gestión pública:

- Orientado a los habitantes; dicha política sirve a los usuarios de los sistemas públicos.
- Articulación interinstitucional, que involucra comunicación y coordinación continua, ya que las agencias gubernamentales planifican y realizan sus actividades de manera coordinada entre departamentos, sistemas administrativos y áreas de gobierno.
- Equilibrio entre control organizacional y gestión debido a que los entes estatales necesitan desarrollar una administración ágil con características orientadas a alcanzar la eficiencia y eficacia de manera oportuna.

2.2.1.4. Pilares y características de la modernización

Según la PCM (2013), indica que:

Los 5 pilares que se desarrollan en base a los componentes anteriores del modelo complementados con 3 ejes, los cuales son: Instalaciones estatales, asignación de presupuesto objetivo y gestión de proceso.

La modernización del Estado al consistir en un grupo de transformaciones y cambios que se centran en optimizar los servicios y funciones otorgados al pueblo requiere de ciertas características para un óptimo desempeño, entre los cuales destacan la eficiencia, transparencia, participación ciudadana y la innovación tecnológica (Marín y Morales, 2010).

Teniendo en cuenta lo referido por el autor se destaca que tales características se enfocan en dinamizar y a su vez transformar la administración, gestión y funcionamiento de los gobiernos estatales, para lo cual es fundamental adaptarlos a las necesidades y demandas de los habitantes de su jurisdicción, es un criterio trascendental, con el fin de alcanzar una gobernabilidad eficiente, con niveles óptimos de transparencia, participativo e innovador.

2.2.1.5. Finalidad del proceso de modernización del Estado

Es trascendental mencionar que en la ²⁹ Ley N° 27658 (2002), se establece **que:**

El objetivo principal del **proceso de modernización de la gestión** estatal es mejorar la eficiencia del gobierno para brindar una atención ciudadana de mayor calidad, al mismo tiempo que se prioriza y optimiza el uso de los recursos públicos.

Teniendo como referencia la PCM (2019), establece estos componentes:

En primer lugar el enfoque del gobierno centrado en el ciudadano ² se refiere a la existencia **directa del estado** con el **propósito de satisfacer** las necesidades de los ciudadanos, implementando estrategias que direccionen los recursos en beneficio de la población.

Por otro lado, el gobierno efectivo se mide según la capacidad de la administración pública para asignar de manera racional y adecuada los recursos, llegando a sectores distantes y zonas vulnerables ⁴⁶ **con el fin de mejorar la calidad de vida.**

Como tercer componente el gobierno descentralizado permite que el gobierno central tenga conocimiento acerca las necesidades de cada sector regional y entregue el presupuesto de acuerdo con esas necesidades.

Por último, el gobierno abierto tiene como fin proporcionar tácticas que garanticen igualdad de acceso a los servicios para todos los ciudadanos, sin importar su condición

social, creencias religiosas, práctica cultural o ubicación territorial. Esta dimensión se caracteriza por políticas públicas que combinan la transparencia, la participación ciudadana, la colaboración y el enfoque en el ciudadano.

2.2.2. Servicios administrativos

Según Luna (2012), indican que los servicios administrativos son aquellas actividades y procesos relacionados con la gestión y organización de una entidad, ya sea pública o privada, por lo que comprenden tareas como la planificación, coordinación, supervisión y ejecución de actividades administrativas y operativas para garantizar el funcionamiento eficiente de la organización.

Según Zeithaml y Parasuraman (2004), sostiene que un servicio administrativo se caracteriza por “la ejecución de procesos eficientes que garantizan la satisfacción del ciudadano o usuario, evitando que tengan una percepción desfavorable o una opinión negativa sobre lo que se les proporciona”. Del mismo modo, revelan que los servicios administrativos incluyen áreas como recursos humanos, finanzas, contabilidad, adquisiciones, atención al cliente, archivo y documentación, entre otros.

En relación a lo mencionado se destaca que estos servicios son fundamentales para el adecuado desarrollo y cumplimiento de las funciones y objetivos de una entidad del Estado, brindando soporte y apoyo a los diferentes departamentos junto a las provincias como los distritos y contribuyendo al logro de una gestión eficaz y eficiente.

Pineda et al. (2011), “valora la brecha entre expectativas y percepción de la calidad del servicio a lo largo de cinco dimensiones”.

Del mismo modo, Matsumoto (2014), indica como parte de sus componentes:

- a) **Fiabilidad:** Capacidad de un sistema, servicio o producto para funcionar de manera consistente y confiable en diferentes situaciones y condiciones; involucra que el sistema o servicio cumpla con las expectativas y requisitos establecidos, siendo confiable y preciso en su desempeño.
- b) **Capacidad de respuesta:** Agilidad y prontitud con la que un sistema, servicio o entidad puede atender las necesidades, requerimientos o solicitudes de los usuarios; consiste en ser eficiente en la resolución de problemas, brindar respuestas rápidas y oportunas, y adaptarse a las demandas y cambios del entorno.
- c) **Seguridad:** Protección y salvaguarda de los recursos, información y personas frente a posibles riesgos, amenazas o incidentes; implica la implementación de medidas y controles adecuados para prevenir y mitigar los riesgos, garantizando la integridad,

confidencialidad y disponibilidad de los activos por parte de los colaboradores y la protección de los usuarios.

- d) Empatía: Capacidad de escuchar activamente, mostrar comprensión y mostrar una actitud compasiva hacia los ciudadanos.
- e) Elementos materiales: Aquellos componentes físicos o tangibles que forman parte de un sistema, servicio o producto. Pueden incluir equipos, infraestructura, suministros, herramientas y cualquier otro elemento físico necesario para el funcionamiento o prestación de una organización estatal.

Para el estudio tomaremos como referencias las siguientes bases teóricas, debido a que se relaciona más con los procedimientos administrativos institucionales en la administración pública según los objetivos planteados, siendo las siguientes:

2.2.2.1. Dimensiones de los servicios administrativos

a) Eficiencia

Actualmente, la eficiencia se puede medir mediante indicadores. Constituye uno de los cimientos de la capacidad de una organización para lograr poder y velocidad de marketing. En pocas palabras es garantizar que el producto sea bien percibido, es decir, lograr el mayor rendimiento con la menor inversión alcanzando un resultado predeterminado o esperado con menos recursos o menos medios empleados.

De acuerdo con Mochón y Sáez (2014), exteriorizan:

El término eficiencia se refiere al logro de objetivos con la menor cantidad de recursos posibles, resaltando los medios que está utilizando y cuestionando si la forma de hacer las cosas es correcta, si es posible optimarlas, economizando así los costos.

Indicadores para medir la eficiencia.

1.- Productividad laboral:

Representa uno de los elementos terminantes para todo tipo de negocio, siendo su propósito final, libremente de su tamaño o misión, es ser la mejor en su rubro. Por ello la exploración de ²³ la eficiencia y eficacia máxima en todos los procesos vinculados a un organismo debe ser una primacía total, ya que la productividad es una versificación importante, pero a menudo no es tomada en cuenta como se debería, motivo por el cual

es necesario medirla rigurosamente, y todas las empresas deben poder saber cómo es en realidad su productividad, cuáles son sus fundamentos y dónde están fallando.

2.- Consumo de materiales:

El consumo material incluye consideraciones de movimiento, lugar, tiempo, espacio, cantidad. Debe garantizar que las piezas, las materias primas, el trabajo en proceso, los productos terminados y los materiales se muevan regularmente de un lugar a otro. Cada paso del proceso requiere que el material esté disponible a tiempo y en un momento específico, y el consumo eficiente de material garantiza que el material se entregue en el momento y lugar correctos en la cantidad correcta.

3.- Costo de realización de producto:

Incluyen la valorización de aquellos productos terminados mediante cuentas del activo y se emplean de forma inmediata y gradual a las ganancias y pérdidas cuando se venden dichos productos, las cuales pueden surgir durante la producción y después del período en que se incurre en los costos. La producción de un bien o servicio es necesario que se realice en un proceso previamente planificado para garantizar que se concluirá en consecuencia, que se lograrán los objetivos de calidad establecidos y la complacencia del cliente o usuario.

¹¹ b) **Eficacia**

Se refiere a la capacidad de lograr los resultados deseados o alcanzar los objetivos establecidos. En un contexto empresarial, la eficacia implica la capacidad de una organización para producir los resultados esperados de manera eficiente, utilizando los recursos disponibles de manera óptima (Pineda et al. 2014).

En el sector público mide la capacidad de una entidad del Estado para cumplir y alcanzar tanto sus metas como objetivos preestablecidos durante el inicio de un nuevo año fiscal o gobierno, según corresponda; incluye también su habilidad para efectuar sus responsabilidades y funciones de manera adecuada.

Indicadores que permiten medir la eficacia.

1.- Satisfacción de los usuarios

En el escenario actual la satisfacción de los usuarios o clientes se ha vuelto crucial para las organizaciones, independientemente de su sector. Simplemente ser el primero en llegar al mercado ya no es suficiente. Los consumidores se enfrentan a una amplia gama de opciones al adquirir un producto o servicio, con al menos 50 marcas compitiendo por su preferencia. Entonces, ¿cómo lograr que el cliente elija consumir tu producto o servicio? La respuesta es simple: asegurar la satisfacción del cliente, aunque ciertamente es más difícil de lo que parece.

2.- Oportunidad de entrega del bien o servicio

Proceso que permite realizar transacciones financieras para la adquisición de un producto. Estos métodos de entrega se aplican únicamente a productos o servicios que se ofrecen de manera obligatoria. Al desarrollar un nuevo producto, los administradores pueden elegir entre una lista de métodos de entrega o facturación previamente configurados en la aplicación de gestión.

3.- Calidad de los bienes o servicios

No solo debe centrarse en el producto final, sino también en el proceso utilizado para desarrollarlo. Es una parte fundamental del proyecto, aunque a menudo no se le da la importancia que merece. Además, es especialmente relevante implementar acciones de calidad en cada unidad organizativa del proyecto.

c) Innovación

Se refiere a la implementación de nuevos enfoques, ideas, procesos o tecnologías para ⁴¹ mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de los servicios y políticas públicas que ofrece una institución. Asimismo, implica la introducción de cambios significativos y creativos ⁶ en la forma en que se llevan a cabo las actividades gubernamentales, con el objetivo de generar resultados positivos y satisfacer las necesidades cambiantes de los ciudadanos y la sociedad en general. En resumen, la innovación en el sector público se manifiesta ⁴⁵ en diferentes áreas tanto en la adopción de tecnologías digitales, la optimización de los procedimientos de toma de decisiones, el impulso de la participación de los

habitantes y la determinación de soluciones o alternativas más sostenibles y eficientes para afrontar los desafíos públicos.

Según Mochón y Sáez (2014), indican que:

Como se necesita de talento, creatividad e ingenio, es preciso que los gerentes que quieran que sus organizaciones sean innovadoras deben prestar atención a la implementación de programas de desarrollo de talento.

Indicadores que posibilitan medir de la innovación.

1.- Desarrollo:

Se refiere al progreso y avance en la implementación de nuevas ideas, tecnologías o soluciones. Mide la capacidad de una organización o entidad para llevar a cabo actividades de investigación, diseño, prueba y aplicación de innovaciones en su entorno. Puede medirse mediante el seguimiento de proyectos de innovación en curso, la implementación de nuevas políticas o programas, y la adopción de medidas concretas para promover la innovación dentro de la organización.

2.- Conocimiento:

Base de conocimientos y capacidades existentes en una organización o entidad para impulsar la innovación. Mide el nivel de conocimiento técnico, científico y práctico que poseen los empleados, así como el acceso a fuentes de información, investigación y experiencias externas. Se evalúa mediante la formación y capacitación de los empleados, la inversión en investigación y desarrollo, y la colaboración con instituciones académicas o centros de investigación.

3.- Creatividad:

Se asocia con la capacidad de generar ideas nuevas, originales e innovadoras. Mide el grado de apertura, diversidad y capacidad de pensamiento creativo dentro de una organización o entidad. Se mide a través de la generación y adopción de ideas disruptivas, la promoción de la diversidad de pensamiento y la implementación de procesos y entornos que fomenten la creatividad, como la generación de ideas, el pensamiento lateral y la experimentación.

En coherencia con ello a continuación se presenta ciertos consejos para promover la creatividad e ingenio de los colaboradores:

- Conservarse mentalmente activos.
- Brindar confianza.
- Impulsar el entusiasmo.
- Promover el intercambio de ideas y la comunicación eficaz.
- Planificar el tiempo para ejecutar diversas cosas al mismo tiempo.
- Desarrollar lluvia de ideas.
- Sacar provecho a la diversidad.
- Estimular a los colaboradores como un experto.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Contexto de la investigación

- Ubicación política

La ubicación política de la investigación fue la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, que es una entidad gubernamental responsable de la administración y gestión de los asuntos públicos y servicios dentro de su jurisdicción. Dentro de sus principales finalidades se mencionan el promover el bienestar y desarrollo de la comunidad, garantizando la prestación de servicios básicos, la promoción de actividades económicas, el cuidado del medio ambiente y la planificación urbana. De la misma manera busca mantener una comunicación cercana y fluida con los ciudadanos, brindando espacios de participación y atención a sus necesidades y consultas. Asimismo, trabaja en colaboración con otras instituciones del gobierno regional y nacional para impulsar el desarrollo integral del distrito.

- Ubicación geográfica

Asimismo, geográficamente todo el proceso investigativo fue desarrollado en el distrito de La Banda de Shilcayo, perteneciente a la provincia y región de San Martín al norte del Perú. Es uno de los distritos que conforman la zona metropolitana de la ciudad de Tarapoto, la capital de la provincia. Se encuentra en la parte central del departamento de San Martín, limitando al norte con el distrito de Morales, al sur con el distrito de Tarapoto, al este con el distrito de Cacatachi y al oeste con el distrito de Sauce.

Por otro lado, se resalta que se encuentra en una zona de transición entre la selva baja y la ceja de selva, por lo que su paisaje se caracteriza por la presencia de abundante vegetación, ríos y colinas. Está ubicado a una altitud aproximada de 330 metros sobre el nivel del mar.

3.1.2. Periodo de ejecución

El periodo de ejecución del estudio en mención correspondió al periodo 2020.

3.1.3. Autorizaciones y permisos

Con el fin de simplificar el proceso de recojo de datos fue indispensable solicitar la autorización y permiso correspondiente a la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo para que de ese modo se pueda efectuar la aplicación de los instrumentos previamente elaborados.

3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

No aplicó.

3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales

En esta sección se enfatizó la necesidad de cumplir estrictamente a todas las directrices establecidas en el esquema de tesis proporcionado por la Universidad Nacional de San Martín durante todo el proceso de investigación. Además, se han respetado los derechos de autoría de acuerdo con los lineamientos de la 7ª edición de las normas APA, como se demuestra en cada cita de los autores señalados en la bibliografía, cuyos fundamentos o conocimientos se utilizaron en el estudio.

Asimismo, se cumplió con algunos principios éticos como de integridad, ya que durante todo el proceso de investigación se respetó y protegió la integridad de la entidad objeto de demostración del estudio; igualmente, el respeto hacia los individuos fue otro de los principios porque se aceptó en todo momento solo la participación voluntaria de cada participante. Además, se consideró la beneficencia en el desarrollo del estudio, puesto que los resultados que se consiguieron serán significativamente beneficios para la entidad municipal estudiada debido a que permitieron revelar el grado de asociación entre las dos variables analizadas. Por último se cumplió con el principio de justicia dado que en la aplicación de instrumentos y el desarrollo de la investigación en general, no se realizaron acciones discriminatorias o distintivas, tratando a todos los individuos vinculados de forma imparcial.

1

3.2. Sistema de variables

3.2.1. Variables principales

Variable 1: Modernización del estado

Radica en que los organismos estatales funcionan en todas sus diversas situaciones, afiliaciones y procedimientos, es necesario reunir representantes y promover la promoción de la unidad de la administración estatal, el perfeccionamiento de la administración estatal y la creación de un sistema democrático. función del estado en la sociedad, descentralización y servir a los ciudadanos (Casas, 2012).

Variable 2: Sistemas administrativos

Se refiere a actividades estratégicas y organizadas implementadas en una entidad, con el fin de mejorar su eficiencia y bienestar que son dirigidas por altos cargos de la organización y se basan en intervenciones planificadas en los procesos internos, aplicando los conocimientos provenientes de las ciencias del comportamiento; su objetivo es optimizar el funcionamiento de la organización y promover un ambiente saludable para sus miembros (Luna, 2012).

1 3.3. Procedimientos de la investigación

Antes de pasar a describir los procedimientos de la investigación, se procederá a detallar los elementos que conforman la parte metodológica del estudio.

2 Tipo de investigación

La presente investigación fue aplicada, ya que buscó utilizar los conocimientos teóricos y metodológicos existentes para abordar problemas prácticos y generar soluciones concretas y aplicables en el mundo real (Sampieri, 2014).

4 Nivel de investigación

De acuerdo a los objetivos de la tesis, la investigación se centró en un nivel descriptivo-correlacional. Fue descriptivo porque se basó en la caracterización de los hechos, midiendo de forma independiente las variables. Asimismo fue correlacional porque se plantearon problemas y objetivos de estudio para determinar si existe una relación estadística entre las variables y conocer en qué grado se encuentran relacionadas. Es decir, este alcance busca medir el grado de codependencia e interrelación sin definir una relación de causa efecto (Sampieri, 2014).

17 Diseño de la investigación

Se caracterizó por ser no experimental, porque tuvo como objetivo describir cada una de las variables tal como ocurrió el fenómeno en un momento dado, asimismo explorar la relación de los temas de estudio, dando de este modo la resolución a los problemas

planeados porque no se alteraron la realidad ya que no hubo manipulación de ninguna variable (Sampieri, 2014).

Entonces, en relación a lo previamente descrito el diseño de investigación fue ² el siguiente:

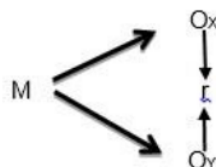
Dónde:

M: Muestra

Ox: Modernización del estado

Oy: Servicios administrativos

r: Relación



Población

³² La presente investigación tuvo como unidad de análisis a los colaboradores del municipio de la Banda de Shilcayo que hacen una población total de 130 sujetos.

Muestra

Para su cálculo se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia tomando como referencia el dato de la población y se procedió solo a tomar en cuenta a el personal del área administrativa que fueron un total de 35 trabajadores.

¹ 3.3.1. Actividades del objetivo específico 1

Para concretar el primer objetivo específico fue necesario aplicar los cuestionarios con los trabajadores de la municipalidad y luego se tomó toda la información recolectada y se la plasmó en el programa Microsoft Excel, codificando cada una de las repuestas de los cuestionarios. Seguidamente, gracias al uso de la estadística descriptiva se realizó tablas de frecuencia para que de ese modo se pueda analizar las principales características de la primera variable, modernización del estado.

¹ 3.3.2. Actividades del objetivo específico 2

Con la finalidad de dar solución al segundo objetivo específico también se tomó en cuenta los datos recolectados por los cuestionarios, los cuales se emplearon para elaborar tablas de frecuencia en el Microsoft Excel, es decir se realizó un análisis descriptivo de la segunda variable para conocer el estado y evaluar los servicios administrativos en la municipalidad objeto de estudio.

¹ 3.3.3. Actividades del objetivo específico 3

Para finalizar, se procedió a desarrollar el tercer objetivo específico realizando previamente el análisis de normalidad de las variables para conocer el tipo de prueba a emplear en el programa SPSS 25 en base a los datos recolectados a través de los cuestionarios diseñados. Posteriormente, gracias a la estadística inferencial fue posible contrastar la hipótesis de investigación planteada, al obtener y a su vez exponer los resultados de ² la relación entre la modernización del estado y sistemas administrativos de la municipalidad mencionada en todo el presente documento.

36 CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de haber aplicado los cuestionarios se procedió a exponer tanto los resultados descriptivos e inferenciales correspondientes, los cuales fueron adquiridos mediante el procesamiento y análisis de los datos recolectados, tal como se detalla a continuación:

4.1. Analizar la modernización del estado de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020

Tabla 1

Variable modernización del estado

Escala de la variable	F	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	4	11
A veces	18	51
Casi Siempre	11	31
Siempre	2	6
Total	35	100

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos

Interpretación y discusión

Como se aprecia en la tabla 1, la variable modernización del estado obtuvo como resultado que el 51% está en un nivel a veces, un 31% casi siempre, un 11% casi siempre y un 6% nunca y siempre; analizando las respuestas se puede observar de acorde a las dimensiones estudiadas que el aspecto presupuestal es un factor fundamental para que estas organizaciones de este nivel puedan desarrollarse, lo que muchos tienen esta falencia motivo por el cual no mejora los niveles de calidad de vida de los habitantes, tomando en cuenta los pocos recursos de esta institución local que maneja es que encontramos muchas falencias en los servicios, motivo por el cual el área prioriza la atención de servicios más vulnerables como por ejemplo el recojo de basura, así mismo no cuenta con especialistas en su sistema organizacional, por otro lado se prioriza la atención en zonas más cercanas no atendiendo en su totalidad a sus moradores, se planifica la atención de los usuarios dependiendo el ámbito geográfico pero encontrando falencias debido al aspecto presupuestal que cuanta este gobierno local así mismo la capacidad organizacional no le permite cumplir con lo planificado, finalmente no se toma en cuenta lo que vierte los ciudadanos, pero se está cumpliendo con hacer los rendiciones de cuentas tal como lo establece la Ley.

Analizando las anteriores respuestas se puede observar de acorde a las dimensiones estudiadas que el aspecto presupuestal es un factor fundamental para que estas organizaciones de este nivel puedan desarrollarse, lo que muchos tienen esta falencia motivo por el cual no mejora ¹⁵ la calidad de vida de los ciudadanos, tomando en cuenta los pocos recursos de este gobierno local que maneja es que encontramos muchas falencias en los servicios, motivo por el cual el área prioriza la atención de servicios más vulnerables como por ejemplo el recojo de basura, así mismo no cuenta con especialistas en su sistema organizacional, por otro lado se prioriza la atención en zonas más cercanas no atendiendo en su totalidad a sus moradores, se planifica la atención de los usuarios dependiendo el ámbito geográfico pero encontrando falencias debido al aspecto presupuestal que cuanta este gobierno local así mismo la capacidad organizacional no le permite cumplir con lo planificado, finalmente no toman en cuenta la opinión de los ciudadanos, pero se está cumpliendo con hacer los rendiciones de cuentas tal como lo establece la Ley. Tales resultados reflejan lo que corrobora, Pashanase (2019), en cuyo estudio llegó a la conclusión que un 56% de los funcionarios percibe que en ciertas situaciones la municipalidad distrital de Pinto Recodo lleva a cabo una gestión adecuada del grupo laboral. Además, se evidencia una tasa de morbilidad en el año 2017 de 0.658 en la función administrativa del personal de dicha municipalidad. Esto indica que los esfuerzos, o la falta de ellos, en la gestión del personal se reflejan en un 66% en los resultados de la función ejecutiva.

Tabla 2

Dimensión gobierno orientado al ciudadano

Escala de la variable	F	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	6	17
A veces	21	60
Casi Siempre	8	23
Siempre	0	0
Total	35	100

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos

Interpretación

Con la tabla 2 se evidencia que la dimensión gobierno orientado al ciudadano, los trabajadores manifestaron que un 60% se da a veces, un 23% casi siempre, un 17% casi nunca, el estudio con respecto a esta dimensión refleja que no están bien distribuidos los presupuestos, es por eso que un alto número de respuestas están encaminados a que la atención de los servicios no mejoran debido al factor presupuestal

y por ende la calidad de vida del ciudadano no es la más óptima ya que los servicios esenciales del gobierno local no son las más óptimas, como por ejemplo baja policía, mantenimiento de jardines, recojo de basura, etc.

Tabla 3

Dimensión gobierno eficiente

Escala de la variable	F	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	3	9
A veces	19	54
Casi Siempre	11	31
Siempre	2	6
Total	35	100

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos

Interpretación

En la tabla 3 se analiza que el componente gobierno eficiente, los colaboradores respondieron que un 54% se da a veces, un 31% casi siempre, un 9% casi nunca y un 6% siempre, en esta dimensión se aprecia que existe un gasto a medias en la atención de los servicios, en algunos casos como recojo de basuras se prioriza el presupuesto, agudizándose el problema debido a la mala implementación de su sistema organizacional al no contar con el personal idóneo en el área investigada.

Tabla 4

Dimensión gobierno unitario

Escala de la variable	F	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	4	11
A veces	24	69
Casi Siempre	7	20
Siempre	0	0
Total	35	100

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos

Interpretación

Con la tabla 4 se puede ver que la dimensión gobierno unitario, los empleados indicaron que un 69% se da a veces, un 20% casi siempre, un 11% casi nunca, tomando en cuenta los resultados se observa que el gobierno local toma en cuenta la problemática de la sociedad de acorde a las necesidades, actualmente cuenta con serenazgo, pero no atiende de manera igualitaria tomando en cuenta los sectores donde viven los moradores.

Tabla 5
Dimensión gobierno descentralizado

Escala de la variable	F	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	4	11
A veces	17	49
Casi Siempre	13	37
Siempre	1	3
Total	35	100

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos

Interpretación

La tabla 5 expone que la dimensión gobierno descentralizado, los colaboradores ostentaron que un 49% se da a veces, un 37% casi siempre, un 11% casi nunca y un 3% siempre, tomando en cuenta los resultados en general se observa que en gran porcentaje de respuestas indican que no brinda una adecuada atención a los ciudadanos en su ámbito geográfico en vista que no cuenta con la capacidad suficiente en todo el sistema organizacional, centrándose básicamente en las zonas cercanas, tiene autonomía y a su vez cuenta con programas de calidad de vida pero no se desarrolla de acorde a lo planificado por factor presupuestal.

Tabla 6
Dimensión gobierno abierto

Escala de la variable	F	%
Nunca	1	3
Casi Nunca	10	29
A veces	15	43
Casi Siempre	8	23
Siempre	1	3
Total	35	100

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos

Interpretación

Por medio de la tabla 6 se verifica que la dimensión gobierno abierto, los trabajadores ediles declararon que un 43% se da a veces, un 23% casi siempre, un 29% casi nunca y un 3% nunca y siempre, tomando en cuenta los resultados podemos manifestar que un gran porcentaje manifestaron que no toman en cuenta la participación de los ciudadanos, así mismo hoy en día brinda información a del manejo presupuestal a los ciudadanos, cumpliendo de esta manera con la rendición de cuentas de su desempeño según las normas del estado.

4.2. Evaluar los servicios administrativos de ³ la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.

Tabla 7

Variable servicios administrativos

Escala de la variable	F	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	20
A veces	16	46
Casi Siempre	12	34
Siempre	0	0
Total	35	100

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos

Interpretación y discusión

Con la tabla 7 se puede identificar que la variable servicios administrativos, se observa que los trabajadores evaluados indicaron que un 46% se da a veces, un 34% casi siempre, un 20% casi nunca, del análisis de esta variable se ha comprobado que, si planifican sus actividades, como el recojo de basuras, baja policía, mantenimiento de jardines, mercados, cumplen con lo programado a medias, la misma que genera costos adicionales y sobretiempos en el desarrollo de sus funciones, se verifica que de los resultados que muchos de los administrados satisfacen sus necesidades y otros no, debido a que no poseen un estándar de calidad como para cumplir con las políticas emanados por el estado moderno, finalmente no cumple con generar modernización en materia de tecnología de punta, debido a los altos costos que generan su implementación, lo que no permite cumplir con eficiencia las actividades hacia el usuario, si capacitan a su personal dependiendo de la tecnología, no cuenta con capital de trabajo idóneo, debido a los altos costos que genera el mercado laboral, por lo que muchas veces deben usar las capacidades propias del personal del área.

Se ha determinado que los servicios administrativos, es un factor determinante en las organizaciones sobre todo del sector público en este caso materia del estudio, ya que su funcionamiento adecuado nos permite trabajar ordenadamente priorizando el aspecto social, producto de este análisis según los resultados obtenidos esta variable nos indica que si planifican sus actividades, como el recojo de basuras, baja policía, mantenimiento de jardines, mercados, cumplen con lo programado a medias, la misma que genera costos adicionales y sobretiempos en el desarrollo de sus funciones, se observa de los resultados que muchos de los usuarios satisfacen sus necesidades y otros no, debido a que no tienen un modelo de calidad como para cumplir con las

políticas emanados por el estado moderno, finalmente no cumple con generar modernización en materia de tecnología de punta, debido a los altos costos que generan su implementación, lo que no permite cumplir con eficiencia las actividades hacia el usuario, si capacitan a su personal dependiendo de la tecnología, no cuenta con capital de trabajo idóneo, debido a los altos costos que genera el mercado laboral, por lo que muchas veces deben usar las capacidades propias del personal del área. Estos resultados fueron corroborados por Burga (2018), determinando en su investigación que el estado actual de un municipio genera un nivel de insatisfacción en la administración que recibe los servicios de un gobierno local en el distrito de Pimentel, así como el bajo nivel de calidad de los servicios públicos que brinda el municipio, por lo cual reveló la investigación; por otro lado, la situación en la ciudad es que solo el 26% de las máquinas y equipos no están funcionando, falta documentación y planes de manejo, y hay pocas restricciones de áreas o unidades; estos problemas incluyen cuestiones como la falta de planificación de sus actividades y presupuestos, y se puede concluir que no han planificado lo que quieren lograr en el momento dado.

Tabla 8

Dimensión eficiencia

Escala de la variable	F	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	6	17
A veces	21	60
Casi Siempre	8	23
Siempre	0	0
Total	35	100

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos

Interpretación

En **la tabla 8** se representa la dimensión eficiencia, los ediles encuestados indicaron que en un 60% se da a veces, un 23% casi siempre, el 17% casi nunca, tomando en cuenta los resultados se aprecia que, si planifican sus actividades, teniendo en cuenta los objetivos, en algunos casos como el recojo de basuras, baja policía, mantenimiento de jardines, mercados, cumplen con lo programado, la misma que genera costos adicionales y sobretiempos en el desarrollo de sus funciones.

Tabla 9*Dimensión eficacia*

Escala de la variable	F	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	8	23
A veces	17	49
Casi Siempre	10	29
Siempre	0	0
Total	35	100

*Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos***Interpretación**

En la tabla 9 se observa que la dimensión eficacia, los colaboradores evaluados indicaron que en un 49% se da a veces, un 29% casi siempre, el 23% casi nunca, tomando en cuenta los resultados del estudio con respecto a esta dimensión, se puede indicar que, si hay un servicio a medias, generándose actividades funcionales en la atención a los usuarios, donde se observa que muchos de los usuarios satisfacen sus necesidades y otros no, debido a que no cuentan con un estándar de calidad como para cumplir con las políticas emanados por el estado moderno.

Tabla 10*Dimensión innovación*

Escala de la variable	F	%
Nunca	0	0
Casi Nunca	8	23
A veces	19	54
Casi Siempre	7	20
Siempre	1	3
Total	35	100

*Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos***Interpretación**

En la tabla 10 se plasma los resultados de la dimensión innovación, donde los entrevistados manifestaron que en un 54% se da a veces, un 20% casi siempre, el 23% casi nunca y un 3% siempre, tomando en cuenta los resultados en general se aprecia que las entidades del sector público y que decir en este caso la institución estudiada no cumple con generar modernización en materia de tecnología de punta, debido a los altos costos que generan su implementación, lo que no permite cumplir con eficiencia las actividades hacia el usuario, si capacitan a su personal dependiendo de la tecnología, no cuenta con capital de trabajo idóneo, debido a los altos costos que genera el mercado.

4.3. Determinar la relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos, de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.

Contrastación de la hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la modernización del estado y los servicios administrativos de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la modernización del estado y los servicios administrativos de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.

Tabla 11

Relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos

			Modernización del Estado	Servicios Administrativos
Rho de Spearman	Modernización del Estado	Coefficiente de correlación	1	0,439**
		Sig. (bilateral)		0.008
	Servicios Administrativos	N	35	35
		Coefficiente de correlación	0,439**	1
		Sig. (bilateral)	0.008	
		N	35	35

Nota. SPSS 25

Regla de decisión

- Sig. \leq 0.05, revela el rechazo de la hipótesis nula.
- Sig. $>$ a 0.05, revela la aceptación de la hipótesis nula.

Interpretación y discusión

Según los hallazgos obtenidos en la tabla 12, se pudo observar el resultado de la prueba de correlación de Rho de Spearman, que evaluó la relación entre las variables de estudio. El coeficiente Rho obtenido fue de 0.439, lo cual indica una correlación moderada positiva. Además, se encontró que el nivel de significancia o p-valor fue menor a 0.05, específicamente 0,008, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula según el criterio de decisión establecido. En resumen, se concluye que, con base en el nivel de significancia obtenido, se acepta la hipótesis de investigación (Hi). Este resultado se corrobora con la investigación realizada por Silva (2021), quien determinó una correlación media positiva de 0.542 y significativa al nivel 0,01 entre el gobierno electrónico, la ley de transparencia y acceso a la información pública, y el portal institucional.

CONCLUSIONES

Tras la culminación del trabajo de investigación y el desarrollo de cada objetivo planteado, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. La variable modernización del estado, según los logros obtenidos presenta los siguientes indicadores, los trabajadores manifestaron que un 51% se da a veces, un 31% casi siempre, un 11% casi siempre y un 6% nunca y siempre; donde el aspecto presupuestal es determinante, debido a que si no contamos con el dinero por más planificación buena que existe siempre genera problemas en la mejora de calidad de vida de los usuarios y por ende el personal del área no podrá cumplir a cabalidad sus funciones según los objetivos planteados.
2. Se determinó que la variable servicios administrativos, según los trabajadores encuestados manifestaron que un 46% se da a veces, un 34% casi siempre, un 20% casi nunca, lo que quiere decir que, si no nos modernizamos de acorde a las nuevas políticas dictadas por el gobierno, los servicios no se cumplirán con eficacia y eficiencia, donde los perjudicados serían los usuarios, así mismo la institución quedará rezagada en su crecimiento organizacional.
3. Finalmente, se pudo obtener el resultado mediante el ³ uso de la prueba de correlación de Rho de Spearman, la cual permite determinar la relación entre las variables analizadas. Los resultados de la prueba indican que el valor de "p" (significación bilateral) fue menor a 0.05, específicamente 0.008. Además, se encontró que el coeficiente de correlación entre las variables fue de 0.439, lo cual indica una correlación positiva moderada. En base al nivel de significancia obtenido, se concluye que debemos rechazar la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

1. Implementar planes de acción con respecto a la aplicación de políticas de modernización del estado, generar los respectivos presupuestos según las necesidades del área, buscar profesionales que se empoderen con la institución y que lleguen a los usuarios según la exigencia de la misma, con la finalidad de generar calidad de vida de los moradores del distrito.
2. Corregir los procedimientos de procesos administrativos, que sean las más eficientes en el tiempo para que la optimización de los recursos y por ende generar mayor productividad ya que un trabajador que cuente con las herramientas necesarias brindada por la institución, se revertirá en un trabajo eficiente y efectiva; reprogramar los programas de atención a los usuarios, revisar los objetivos, aprovechar la tecnología y revisar los resultados.
3. Continuar mejorando la relación de las dos variables, tomando en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas, para el cual buscar herramientas que generen mayor eficiencia en los resultados, aplicar políticas gubernamentales en gestión, relaciones a alto nivel, para conseguir presupuestos que mejoren la capacidad organizacional del municipio y reflejen mejores resultados que van a permitir mejorar la calidad de vida de sus moradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una Mirada desde la innovación participativa*. (Tesis de maestría), Universidad del Desarrollo, Chile.
- Banco Mundial. (2003). *Evaluación del presupuesto participativo y su relación con el presupuesto por resultados*. Lima.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=55775>.
- Burga, A. (2018). *Plan estratégico institucional, periodo 2018-2020, para la innovación del servicio público en la municipalidad distrital de Pimentel*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Cárdenas, R. (2014). *Análisis del consumidor*. Editorial Digital UNID.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5307891&query=consumidor>.
- Casas, C. (2012). *Avances de la reforma y modernización del Estado en el Perú*. Lima, Perú: Secretaría de Gestión Pública PCM.
- Condori, J. (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Asociación de egresados y graduados. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). *Compendio Estadístico: Provincia Constitucional del Callao 2014*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1268/index.html.
- Fino, J. (2020). *Aplicación del modelo de modernización para la gestión de organizaciones al Banco Itau Colombia*. (Tesis de grado). Universidad Santo Tomas, Colombia.
- Flores, J. (2019). *El sistema integrado de administración financiera en la modernización de la gestión pública en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, año 2018*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Evaluación del desempeño individual*.
<https://ebook-central.proquest.com>.
- Gonzales, K. (2020). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar vallejo, Tarapoto - Perú.
- Gómez (2015). *La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina*. (Tesis de grado). Universidad de Buenos Aires, Argentina.

- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. Lima: Mc Graw Hill.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición México McGraw-Hill.
- Jiménez, J., Castro, A. & Brenes, C. (2009). Productividad. El Cid, 10. Obtenido de El Cid Editor I: <http://www.ebrary.com>.
- Lara, K. (2019). *Evaluación del nivel de madurez de los servicios digitales de Municipios en Chile*- (Tesis de pregrado). Universidad de Chile.
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002). Ley N°27658.
- López, S. (2019). *Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú.
- Luna, A. (2012). Proceso Administrativo. México, DF. Grupo editorial Patria S.A. de C.V.
- Silva, D. O. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo - Perú.
- Pashanase (2019). *Evaluación de la gestión de personal y su incidencia en las funciones administrativas del personal de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, periodo 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
- Marín A., Morales J. (2010). Modernidad y Modernización en América latina: Una aventura Inacabada. España. https://demigracion.ucm.es/info/nomadas/26/marinbravo_moralesmartin.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). Presidencia del Consejo de Ministros Plan Nacional de Simplificación Administrativa, Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021. Perú. Extraído de: <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacionalde-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Perú Gobierno Abierto (2013). Reporte de Cumplimiento Plan de Acción de Gobierno Abierto del Perú. Perú. http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/09/REP_CUMPLIMIENTO_GGAA.pdf. El 29 de noviembre del 2016.
- Perú Gobierno Abierto (2012). Alianza para una Sociedad de Gobierno Abierto. Plan de acción del Perú 2012 – 2013. Perú. Extraído de: http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/12/Plan_de_Accion_de_Gobierno_Abierto_Peru.pdf. El 29 de noviembre del 2016.
- Rafael Bañón i Martínez, G. (1993). Dpto. de Ciencia Política y de la Administración, Universidad Complutense de Madrid. Política y Sociedad, 13 (1993), Madrid (pp. 920).

- María, M. (1981). Manual de derecho administrativo. Tomo II, Ed. Plus Ultra, Viamonte 1755. Buenos Aires.
- Marín, A. y Morales, J. (2010). Modernidad y Modernización en América latina: Una aventura Inacabada. España.
- Matsumoto, R., (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Perspectivas, Año 17 – N° 33
– octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba.
- Mochon, F., Mochon, M., Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos Latinoamericanos*. C.V. México.
- Mulder, K. (2007). *Desarrollo sostenible para ingenieros*. Barcelona, España: UPC.
https://books.google.com.pe/books?id=9F11TI_uMMAC&printsec=frontcover&dq=desarrollo+sostenible&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEh5Gc2dPSAhXFkJAKHSj_aCPUQ6AEIGDAA#v=onepage&q=desarrollo%20sostenible&f=false
- Pérez, J. (2008). Calidad en el servicio. México: McGraw-Hill Education.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, Secretaría de Gestión Pública, Presidencia del Consejo de Ministros.
<http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/05/PNMGP.pdfcontent/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021. Perú.
<http://www.pcm.gob.pe/wphhttp://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/05/PNMGP.pdfcontent/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Sole, C. (1998), Modernización: un análisis sociológico, Editorial Península, Barcelona
- Soria del Castillo, B. (2007). Diccionario Municipal Peruano. INICAM.
- Thompson, I. (2006). Definición de mercadotecnia.
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mercado-definicionconcepto.html>
- Ulrich, D. (1997). *Recursos humanos champions*. Granica, Buenos Aires.
- Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de consistencia

Título: Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO	METODOLOGIA
<p>2 ¿Cuál es la relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020?</p>	<p>2 Evaluar la relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos, de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la modernización del estado y los servicios administrativos de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.</p> <p>4</p>	<p>Modernización del estado</p>	<p>No experimental</p> <p>2 Dónde:</p> <p>M: Muestra del estado</p> <p>Oy: Servicios administrativos</p> <p>r: Relación</p>	<p>1 Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p> Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p>Técnica e instrumentos de</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo Likert</p> <p>Población: 130</p> <p>Muestra: 35 trabajadores del área administrativa</p>
<p>2 ¿Cuál es la relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020?</p>	<p>-Analizar la modernización del estado de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.</p> <p>2 -Evaluar los servicios administrativos, de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.</p> <p>4 -Determinar la relación entre la modernización del estado y los servicios administrativos, de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.</p>	<p>Ho: No existe relación significativa entre la modernización del estado y los servicios administrativos de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2020.</p>	<p>Servicios administrativos</p>		<p>Instrumento: Cuestionario tipo Likert</p> <p>Población: 130</p> <p>Muestra: 35 trabajadores del área administrativa</p>

Nota: Elaboración propia

1
Anexo 2
Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Título de la investigación: Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020

Cuestionario: Modernización del estado

Presentación:

Distinga los siguientes aspectos afines con la modernización del estado y los servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020, tomando en cuenta la siguiente escala, de 1 a 5:

Siendo: 1 - Nunca, 2 – Casi nunca, 3 - A veces, 4 - Casi siempre, 5 - Siempre.

DIMENSION: GOBIERNO ORIENTADO AL CIUDADANO					
1.- ¿Se emplea adecuadamente el presupuesto asignado al municipio por parte el estado?	1	2	3	4	5
2.- ¿Aplica el municipio las normas de mejora de atención al ciudadano que el estado promulga?	1	2	3	4	5
3.- ¿Las inversiones que realiza el municipio, refleja en la optimización de calidad de vida del ciudadano?	1	2	3	4	5
DIMENSION: GOBIERNO EFICIENTE					
4.- ¿Los gastos que realiza el municipio cumplen con sus fines para que fueron programados?	1	2	3	4	5
5.- ¿Se asignan el presupuesto priorizando los recursos y las necesidades que permiten cumplir los objetivos planteados por el municipio?	1	2	3	4	5
6.- ¿El sistema organizacional del municipio, se encuentran dentro los estándares de calidad según la política del estado?	1	2	3	4	5
DIMENSION: GOBIERNO UNITARIO					
7.- ¿El municipio toma en cuenta las necesidades de los ciudadanos para plantear políticas de solución y planificar su ejecución?	1	2	3	4	5
8.- ¿Aplica el municipio políticas en materia de seguridad que garantice la vida del ciudadano?	1	2	3	4	5
9.- ¿El municipio aplica las políticas de estado de manera igualitaria para todos sus ciudadanos?	1	2	3	4	5

DIMENSION: GOBIERNO DESCENTRALIZADO					
10.- ¿Cumple el municipio con la aplicación de las políticas de estado, teniendo en cuenta su ámbito geográfico?	1	2	3	4	5
11.- ¿El municipio cuenta con autonomía propia para aplicación de políticas dependiendo de su ámbito?	1	2	3	4	5
12.- ¿El municipio cuenta con programas de mejora de vida de sus ciudadanos en todo su ámbito geográfico?	1	2	3	4	5
DIMENSION: GOBIERNO ABIERTO					
13.- ¿El municipio permite la participación del ciudadano en la gestión, a través de sus colectivos o de manera individual?	1	2	3	4	5
14.- ¿El municipio brinda acceso de la información relevante en materia de inversión pública de manera transparente?	1	2	3	4	5
15.- ¿El municipio cumple con la programación de rendición de cuentas y desempeño, según la nueva política de estado?	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!



1
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Título de la investigación: Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020

Cuestionario: Sistemas administrativos

Presentación

Distinga los siguientes aspectos afines con la modernización del estado y los servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2020, tomando en cuenta la siguiente escala, de 1 a 5:

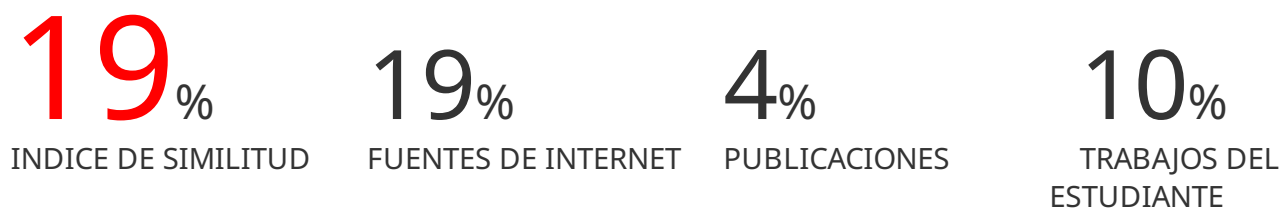
Siendo: 1-Nunca, 2-Casi nunca, 3- A veces, 4- Casi siempre, 5 - Siempre.

DIMENSION: EFICIENCIA					
1.-¿Opina usted sobre la existencia de una planificación administrativa adecuada para alcanzar los objetivos?	1	2	3	4	5
2.-¿Considera que la institución realiza sus actividades de acuerdo con sus objetivos, utilizando los recursos necesarios para cada servicio que ofrece?	1	2	3	4	5
3.-¿Logra cumplir o superar su nivel de productividad al final de su jornada laboral?	1	2	3	4	5
4.-¿Involucra costos adicionales para completar su tarea diaria? (personal, insumos, tiempo, dinero)	1	2	3	4	5
5.- ¿Planifica usted sus actividades en base al tiempo, para desarrollar sus funciones?	1	2	3	4	5
DIMENSION: EFICACIA					
6.- ¿Brinda usted un buen servicio y atención al usuario que le permita salir satisfecho de la institución?	1	2	3	4	5
7.- ¿Usted contribuye a una adecuada productividad para el área administrativa a la que pertenece y que la institución cumpla con su plan operativo?	1	2	3	4	5
8.- ¿Cree usted que los servicios administrativos que ofrece la institución son atendidos a tiempo y sin demora, según la normatividad vigente?	1	2	3	4	5
9.- ¿Los servicios que ofrece la institución cumple con los estándares de calidad que exige el gobierno central?	1	2	3	4	5
10. ¿Los servicios que ofrece el municipio satisface las necesidades de la sociedad con eficiencia??	1	2	3	4	5

DIMENSION: INNOVACION					
11.- ¿Cumple la institución en implementar sus áreas administrativas, según la modernización del estado utilizando las TIC?	1	2	3	4	5
12.- ¿La institución cumple con capacitar a sus colaboradores, teniendo en cuenta la modernización del aparato estatal?	1	2	3	4	5
13.- ¿La municipalidad al momento de contratar personal para las áreas correspondientes, tiene en cuenta la preparación profesional de los postulantes?	1	2	3	4	5
14.- ¿Usa usted la creatividad al momento de afrontar un problema en la institución para dar la solución?	1	2	3	4	5
15.- ¿La institución toma en cuenta las capacidades del personal para promoverlos a otras áreas?	1	2	3	4	5

Modernización del estado y su relación con los servicios administrativos de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	innovasupplychain.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.regionsanmartin.gob.pe Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Submitted on 1686845667206 Trabajo del estudiante	<1 %
10	www.flickr.com Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
12	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
13	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
14	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.kklamericalatina.org Fuente de Internet	<1 %
16	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.flacsoandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
20	home.earthlink.net	

Fuente de Internet

<1 %

21

sgp.pcm.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

23

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.unapiquitos.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.untrm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

27

Submitted to Universidad Nacional de San Martín

Trabajo del estudiante

<1 %

28

repositorio.utelesup.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

29

scb2e1e27b268cc99.jimcontent.com

Fuente de Internet

<1 %

30

"Enseñanza de las habilidades del siglo 21: radiografía a marcos teóricos y docentes latinoamericanos que revelan un delgado

<1 %

entendimiento común", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2023

Publicación

31 www.skyscrapercity.com <1 %
Fuente de Internet

32 "Estudios regionales: análisis y propuestas de desarrollo económico y social", Universidad del Pacífico, 2021 <1 %
Publicación

33 es.mongabay.com <1 %
Fuente de Internet

34 www.cerlalc.org <1 %
Fuente de Internet

35 blogcimeweb.blogspot.com <1 %
Fuente de Internet

36 dspace.unach.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

37 es.unionpedia.org <1 %
Fuente de Internet

38 ikua.iiap.gob.pe <1 %
Fuente de Internet

39 issuu.com <1 %
Fuente de Internet

40 pesquisa.bvsalud.org <1 %
Fuente de Internet

41	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	www.eib.org Fuente de Internet	<1 %
45	www.fulp.ulpgc.es Fuente de Internet	<1 %
46	www.udca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
47	www2.congreso.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 10 words