



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Modernización del Estado y satisfacción del usuario en la
Municipalidad Provincial de El Dorado - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Fasabi Tapulima, Maria del Carmen (orcid.org/0000-0002-5385-4603)

ASESORES:

Mg. Perez Arboleda, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-8571-4525)

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo, Económico, Empleo y Emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres, por darme fuerzas e inculcarme buenos valores y por ayudarme con los recursos necesarios para conseguir mis objetivos. Gracias también a mis queridos compañeros que me apoyaron incondicionalmente.

Maria

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante. A mi familia, por haber guiado mi camino y no abandonarme hasta dar por terminado mis objetivos. Agradecer de manera especial y sincera al Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda, por su apoyo en el informe de esta tesis.

La autora

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALADINO PANDURO SALAS, PEDRO ANTONIO PEREZ ARBOLEDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Modernización del Estado y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado - 2023", cuyo autor es FASABI TAPULLIMA MARIA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALADINO PANDURO SALAS, PEDRO ANTONIO PEREZ ARBOLEDA DNI: 01128059 ORCID: 0000-0003-2467-2939	Firmado electrónicamente por: PSALASA10 el 04-08-2023 19:39:08
ALADINO PANDURO SALAS, PEDRO ANTONIO PEREZ ARBOLEDA DNI: 16456428 ORCID: 0000-0002-8571-4525	Firmado electrónicamente por: PAPERZA el 04-08-2023 19:18:36

Código documento Trilce: TRI - 0641333



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FASABI TAPULLIMA MARIA DEL CARMEN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización del Estado y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARIA DEL CARMEN FASABI TAPULLIMA DNI: 45012655 ORCID: 0000-0002-5385-4603	Firmado electrónicamente por: DCFASABIF el 04-07- 2023 12:23:26

Código documento Trilce: TRI - 0568627



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de Modernización del Estado	18
Tabla 2	Nivel de Satisfacción del usuario	19
Tabla 3	Relación entre las dimensiones de la Modernización del Estado y las dimensiones de Satisfacción del usuario	20
Tabla 4	Relación entre la Modernización del Estado y la satisfacción del usuario	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación	14
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la modernización del estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población fue de 491 usuarios y la muestra fue 108 usuarios. La técnica de recolección fue la encuesta, como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron el nivel de modernización del estado, tiene nivel bajo en 31.5 %, nivel medio 51.8 % y un nivel alto en 16.7 %, dichos resultados se deben al nivel de incumplimiento de cada procedimiento que rigen las normativas establecidas respecto a la modernización del estado; y el nivel de satisfacción del usuario, tiene un nivel bajo en 30.6 %, nivel medio 50 % y un nivel alto 19.4 %, debido a la insatisfacción en cuanto a respuestas de trámites. Concluyendo que existe relación significativa entre la modernización del estado y la satisfacción del usuario, justificado por el Rho de Spearman (0.892), siendo una correlación positiva alta con una sig = 0,000 (p -valor ≤ 0.01), indicando que, a mejor modernización del estado en la institución, mayor será la satisfacción en el público.

Palabras clave: modernización, estado, satisfacción, productividad, servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the modernization of the state and user satisfaction in the Provincial Municipality of Dorado, 2023. The research was basic type, non-experimental design, whose population was 491 users and the sample was 108 users. The collection technique was the survey and the questionnaire as instrument. The results determined that the level of modernization of the state has a low level of 31.5%, a medium level of 51.8% and a high level of 16.7%, these results are due to the level of non-compliance with each procedure that governs the established regulations regarding the modernization of the state; and the level of user satisfaction, has a low level of 30.6%, a medium level of 50% and a high level of 19.4%, due to the dissatisfaction shown in terms of responses to procedures. Concluding that there is a significant relationship between state modernization and user satisfaction, justified by Spearman's Rho (0.892), with a high positive correlation with a sig = 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), indicating that the better modernization of the state in the institution, the greater the satisfaction in the public.

Keywords: modernization, state, satisfaction, productivity, service.

I. INTRODUCCIÓN

Existen diversas actividades estratégicas que se desarrollan a nivel mundial con la finalidad de brindar alternativas o procedimientos para que los países puedan alinear sus objetivos de desarrollo de forma integral por parte de los gobiernos para poder generar el crecimiento requerido; además, el presente estudio se relaciona con el N° 10 y sus metas 10.3 y 10.4, donde se consigna que los problemas de desigualdad son generados en los hogares alrededor del 30%, esto indica que no todos los hogares cuentan con una igualdad de ingresos para que tengan una calidad de vida adecuada (OIT, 2017).

En cuanto a los organismos internacionales, en España, se han desarrollado diferentes gestiones con la finalidad de integrar los recursos adecuados para que las instituciones permitan el acceso de la ciudadanía a todos los servicios prestados como parte de la función pública (UNESCO, 2021). Para la entrega correspondiente por medio de las diversas plataformas; un ejemplo de ello es la incorporación de la carpeta ciudadana (Arcy et al., 2020). La misma que ha sido acogida por alrededor de 900000 personas, los cuales han realizado la descarga respectiva mientras que 5 millones han accedido a los servicios que esta provee (Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025, 2023).

En el plano mundial, hay muchos cambios relevantes que han transformado significativamente las gestiones (Banco interamericano de desarrollo, 2021). Actualmente la digitalización de los servicios correspondientes a trámite documentario por parte de las instituciones no alcanza el 30%, detalló también que solamente el 7% de la ciudadanía utilizó los servicios mediante plataformas digitales para acceder a la información sobre el trabajo institucional (Jiajing et al., 2021). Actualmente, el 73% de los países latinoamericanos muestran aun deficiencias en cuanto a aplicación de las estrategias de gobierno digital debido a las brechas que impiden la integración de la infraestructura de telecomunicaciones necesarias (Porrúa, 2019).

Desde hace mucho tiempo en el Perú, el estado peruano existe el cambio de muchas normativas vinculadas a la modernización (Delgado - Tapia, 2022).

Por lo que no se hace posible de poder manejarlo, tantos años con la misma informalidad de no poder ver crecimiento y lograr cambiar las condiciones de vida de la jurisdicción, las cuales están arraigadas en las entrañas políticas y económicas, viven de este vaivén de inestabilidad creando normas con mínimas modificaciones (Delgado - Tapia, 2022). Además, ni siquiera el 20% determinó haber percibido mejoras respecto a la integración de tecnologías para simplificar los trámites administrativos, debido a que muchos de ellos siguen realizándose manualmente y en el peor de los casos se encuentran en plataformas sin mantenimiento por lo que los usuarios no tienen el acceso requerido (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022).

En el contexto regional, la aplicación de actividades estratégicas con la finalidad de digitalizar los servicios para que estén más cerca de la ciudadanía, no ha sido lo esperado, debido a que las actividades han sido un poco engorrosas, lo cual debido a la falta de capacitación por parte del gobierno (Huanca et al., 2021). Por otro lado, el 80% de personas o funcionarios determinaron como importante los lineamientos que permite la modernización de los procesos dentro de la gestión pública (Seminario et al., 2020). Asimismo, la falta de implementación de actividades estratégicas para la adecuación de los servicios para la simplificación respectiva en la entrega de los servicios, no facilita las condiciones necesarias para satisfacer las necesidades (Seminario y Delgado, 2020).

En la Municipalidad Provincial de El Dorado, la entidad presenta deficiencias en cuanto al nivel de cumplimiento de cada procedimiento que rigen las normativas establecidas respecto a la modernización del estado, como por ejemplo incumplimiento de las ordenanzas municipales, no se publica la información y actividades de acuerdo a la ley de transparencia, por otro lado, los usuarios muestran altos niveles de insatisfacción, en cuanto a las respuestas de sus trámites, consultas y algunos otros procesos que estos desarrollan, evidenciando algunos de esto en el libro de reclamaciones y otros en protestas y reclamos en la vía pública.

En torno a lo descrito anteriormente, se estableció el problema general: ¿Cuál es la relación entre la modernización del Estado y la satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de modernización del Estado?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la modernización del Estado y la satisfacción del Usuario?

Este estudio es conveniente, debido a que se brindó un diagnóstico para la toma de mejores decisiones, en lo social, permitió mejorar la calidad de servicio prestado, buscando siempre satisfacer las necesidades, en el aspecto teórico, debido a que está sustentado básicamente de información teórica resaltante y en aquellas normativas como el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM y el aporte de la RM N° 527-2011/MINSA, 2018) en cuanto a las implicancias prácticas, incentivó la puesta en práctica de medidas pertinentes de manera que se pueda desplegar las actividades sin inconvenientes y se cumplió a cabalidad con los objetivos institucionales, y por último su utilidad metodológica, debido a que cumplió cada uno de los parámetros metodológicos establecidos.

Se ha planteado como objetivo general: determinar la relación entre la modernización del estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023 y como objetivos específicos: establecer el nivel de modernización del estado en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023, identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023 y determinar la relación entre las dimensiones de la modernización del Estado y la satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023.

Se ha planteado la hipótesis general: existe relación significativa entre la modernización del estado y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023. y como hipótesis específicas: el nivel de modernización del estado, es alto, el nivel de satisfacción del usuario, es alto y existe relación significativa entre las dimensiones de la modernización del Estado y la satisfacción del Usuario.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a la revisión bibliográfica se tuvo trabajos previos obtenidos de diferentes repositorios, dicha información se consideró relevante en la medida que aportaron mayor conocimiento en cuanto a las variables, teniendo así tres niveles resaltantes que deben ser tomado en cuenta para la incorporación de estrategias que ayudaron al mejoramiento respectivo.

En ese sentido, Guerrero y Mendoza (2019); Yi y Cheng (2022) Caravaca y Jorgelina (2019) concluyeron que, se pudo destacar un alto grado de adaptabilidad por parte de la institución para realizar el fortalecimiento continuo de las actividades de modernización, ya que solo un 50% de su personal con alguna experiencia en el sector público y un 28,3% de funcionarios conocían algo de la modernización, lo de ello se destacó la aplicación de capacitaciones contundentes para que el personal esté con los conocimientos actualizados sobre la forma en como una afrontar los diversos desafíos y adaptarse a los cambios tecnológicos, de modo que estos no interfieran en su desempeño habitual. En base a ello, se rescata que es importante que las instituciones estén a la vanguardia de los diversos avances de la tecnología para poder aplicarlos en su propio contexto.

Asimismo, Febres & Mercado (2020), Toala y Hinojosa (2021), Lanlan (2022) y Becerra & Condori (2019), opinaron que, la insatisfacción está conformada por las respuestas de 61.7% mientras que los resultados positivos son dados por 30.3%, lo cual esto genera que el ente tenga una mejor imagen institucional y mayor oportunidad de desarrollo de sus planes. En tanto, uno de los grandes rasgos que conllevan a las entidades a tener mejores resultados durante el desarrollo de sus actividades, es el buen perfil que tienen sus colaboradores ya que este es el elemento principal que permite lograr cumplir con los objetivos que tengan programas. Es por ello, que, muchas entidades que brindan servicios han visto conveniente capacitar a su personal para que estos sean competitivos y no presente complicaciones para realizar la entrega de los servicios con eficiencia.

Seguidamente, se citaron a Mamani y Arisa (2021), Yunching (2022), Mamani - Quispe y Vilca - Colquehuanca (2022) y Hernández et al. (2019) opinan que 3 de cada 4 personas se sienten insatisfechos, debido a la falta de utilización de los sistemas y herramientas para la modernización de la gestión estatal, la ciudadanía no puede acceder de manera eficiente hacia la información de carácter público que debe estar integrado en los portales de transparencia, dicha realidad no solamente genera atrasos respecto al cumplimiento de la planeación de modernización, sino que también genera inconsistencias respecto a la información brindada hacia el público con la que realmente se contrasta en la ejecución de los presupuestos que deben ir de la mano con la adquisición de los equipos y sistemas pertinentes para permitir la automatización que irá de la mano con la mejora en los tiempo utilizados para la atención.

Asimismo, se citaron a Seminario y Delgado (2020), Calderón et al. (2022) y Hui et al. (2021) quienes manifiestan que el 80% de los usuarios se sienten satisfechos, además, se ha contado con una mejor satisfacción frente a la responsabilidad de sus representantes frente al manejo de su gestión por lo que han llevado a un porcentaje aceptable de cambiar hacia la modernización, por lo que ha sido a su gran demanda de compromiso y de su estricta condición de hacer respetar mucho acceso normativos, de hacer impactar con una mejor impresión ante la sociedad, y además de poder lograr que la gestión siga siendo eficiente y ordenada. En base a ello, a pesar de la existencia de una enorme cantidad de elementos relacionados con la satisfacción, el grado de compromiso para afrontar los conflictos, hay resultados positivos que alientan el funcionamiento institucional.

Por otro lado, se citó a Rios (2021), Díaz, et al. (2022), Guerra (2020) y Chávez (2022) quienes concluyeron que se determinó la correlación entre ambas variables con un sig. 0.000 y la satisfacción es de 77% promedio, y que lo diferentes factores de tipo psicosocial generan una incidencia positiva sobre el proceso de modernización dentro de la entidad, por lo cual se requiere de la aplicación de estrategias eficientes para poder realizar el mejoramiento. En base a ello, se rescata como aporte que, es importante que los directivos se

comprometan para poder efectuar los procedimientos y gestiones necesarias que conlleven a mejorar los servicios en sus diferentes aspectos, de modo que exista conformidad con el público, asimismo, es necesario incrementar los niveles de eficiencia institucional para poder afrontar los requerimientos que cada vez son más incrementales.

En cuanto a las teorías se consideró a la teoría de la modernización, la cual es sustentada por Tipps 1976, esta hace referencia a la necesidad evolución en el campo social y organizacional mediante el cambio tecnológico de acuerdo a las nuevas exigencias del mercado actual y de los gobiernos (Ghiggo, et al., 2022). Teoría Evolucionista, la cual considera que tanto el ser humano como las organizaciones deben estar evolucionando constantemente de acuerdo a los niveles de exigencia que se van presentando en el entorno social y económico, por ello la necesidad de plantear los cambios adecuados (Ghiggo, et al., 2022). Teoría de la Ventana de Oportunidad, la cual determina que existen momentos en las cuales se visibilizan oportunidades que deben ser aprovechadas para la aplicación de una reforma que conduzca hacia la modernización (Ágora democrática, 2005).

Sobre la primera variable Modernización del estado es poder ejercer este proceso para dar un nuevo giro administrativo de modernización del estado que concierne muchos aspectos de grandes valores y de gran responsabilidad organizacional (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018). El proceso de modernización involucra una enorme cantidad de cambios que van de la mano con las necesidades de mejora dentro de las instituciones para posteriormente ser reflejadas hacia el exterior, es decir, hacia el público usuario (Blas et al., 2022). Seguidamente afirmaron que, la modernización del estado es poder plantear nuevas actividades conforme a las actualizaciones tecnológicas que pueden contar una gestión administrativa eficiente (Malzondo y Hidalgo, 2021). Es por ello que se considera a la modernización como el primer paso del mejoramiento.

Gran parte de la modernización en los estados, está condicionada específicamente a la aplicación de reformas por medio de programas

estratégicos con miras a impulsar el crecimiento, por ello que la modernidad es también una herramienta para que las entidades recuperen esa confianza que se ha perdido por parte de la ciudadanía (Ghiggo, et al., 2022). Por ende la modernización del Estado esta direccionado a brindar comodidad al ciudadano Tulchynska et al. (2021). La modernización del estado y la economía de mercado moderna exige que las empresas manufactureras produzcan productos de alta calidad, productos de bajo costo, alta demanda y generalmente competitivos (Shaturaev, 2022). es decir, la calidad de gestión que tiene que verse reflejado, entonces se pretende alcanzar resultados por medio de las entidades.

La modernización se refleja también en que muchas empresas se están enfocando en lograr una alta eficiencia en todo el mundo lanzando la producción de nuevos tipos de productos impulsados por la diversificación de producción (Acemoglu y Robinson, 2022). De acuerdo a la globalización, la demanda de bienes y servicios también es creciendo rápidamente (Barakaev et al., 2020). Por consiguiente dentro del paradigma innovador-cognitivo, se produce la modernización de los sistemas microeconómicos con muchos escenarios pronósticos y la falta de base teórica suficiente para explicar los cambios futuros (Vovk et al., 2021). Es por eso que muchas empresas en todo el mundo se están enfocando en lograr altos niveles de eficiencia.

Mientras la modernización del estado contempla muchos objetivos qué, cada gestión ingresada tiene que dar a solucionar y además poder hacer realidad de configurar hacia una nueva disposición de equipamiento de herramientas tecnológicas (Cañari y Hanco, 2021). Ejerce que la modernización del estado va enlazar hacia la responsabilidad de sus autoridades, de poder llevar a cabo sus funciones con formalidad, de poder plantear una nueva configuración de poder cambiar nuevos sistemas que ayuden a que se puedan contar con mejores servicios (Gutiérrez, 2019). Además permite que se pueda enlazar a nuevas conexiones con los demás entes institucionales para poder proponer medidas de cómo llevar una gestión adecuada (Delgado, 2022). Es necesario que el proceso de modernización sea enfrentado por personal que realmente esté capacitado.

Las dimensiones de modernización del estado son las siguientes: Simplificación administrativa, permite desarrollar un análisis estratégico que ayuda a determinar aquellos procedimientos o actividades innecesarias que generan gastos o demoras en la entrega de los servicios (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018). Por otro lado, sostiene que permite desarrollar un proceso con mayor eficiencia donde el principal beneficiario sea el usuario, debido a que tendrá la posibilidad de acceder a un servicio simplificado (Delgado - Tapia, 2022). De ese mismo modo determinaron que la realización de la simplificación dentro del proceso permite reducir costos asociados con la realización de actividades innecesarias, por lo que estos recursos serán aprovechados (Tejada, 2018). El desarrollo de esta dimensión de acuerdo a los lineamientos, facilitará la obtención de la modernización necesaria.

Respecto a la dimensión 2: Calidad en las regulaciones, permite realizar la aplicación de instrumentos de manera transparente y congruente para medir el avance de las diversas actividades, de modo que los objetivos sean alcanzados dentro del tiempo específico (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018). De ese mismo modo sostuvieron que la eficiencia de las personas involucradas dentro de esta dimensión, permitirá determinar la calidad de la misma debido a que son los encargados principales (Seminario y Delgado, 2020). Por otro lado, determinaron que la principal función de este procedimiento es garantizar el cumplimiento de las diferentes pautas establecidas (Varela, 2020). Es decir, en función a los datos obtenidos se pueden aplicar decisiones de incremento de recursos o la racionalización necesaria.

Dimensión 3: Mejora en la productividad, está enfocada principalmente en mejorar los resultados obtenidos a nivel integral dentro de la institución, para lo cual es imprescindible la generación de nuevas estrategias centradas fortalecer la capacidad de los colaboradores (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018). Establecieron que estas mejoras pueden ser logradas a través de capacitaciones para poder desempeñarse de forma productiva dentro de su puesto, para lo cual se debe realizar capacitaciones (Reyes et al., 2022). El vínculo de los factores satisfactorios con los servicios remotos, permite

determinar las bases hacia donde se encaminan los servicios (Lora-Loza, et al., 2023). Es por ello que se requiere de la incorporación de nuevas tecnologías para la mejora de la productividad sean concurrentes y oportunas para agilizar las actividades.

Dimensión 4: Gestión de procesos, es parte de un proceso de poder asegurar llevar un orden administrativo ante el desarrollo de sus componentes, de poder dinamizar nuevas técnicas que ayuden a mejorar los resultados (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018). Por otra parte indica que el análisis detallado por cada proceso hace posible que se mejore el rendimiento integral para atender a la demanda (Huanca et al., 2021). Además Indica que es considerada como una disciplina orientada hacia la mejora continua que busca permanentemente el incremento de los resultados para generar valor agregado hacia el público (Caravaca et al., 2020). Es decir, la identificación de los problemas por cada proceso permitirá que la modernización se realice de forma continua debido a que ayudará a integrar aquellos elementos necesarios para el mejoramiento.

Sobre la Satisfacción del usuario se encuentra a la teoría Bifactorial la que involucra a dos factores esenciales de proveniencia personal que configuran la posibilidad de satisfacción muy aparte de las características prestadas por la institución (Salazar y Bello, 2021). Así mismo está la teoría los Dos factores configurados esencialmente por dos elementos que provienen desde fuentes externas como la motivación y el conocimiento sobre los entregables (Salazar y Bello, 2021). Teoría de la Desconfirmación positiva pregonada por Hunt 1977, la cual establece que la satisfacción sucede cuando el resultado obtenido es mayor a lo esperado, por lo que es necesario que las organizaciones mejoren su calidad de atención al usuario (Shilpa et al., 2023). Se requiere del entendimiento de las necesidades para fomentar la satisfacción.

La segunda variable es determinada como el grado de conformidad de alcanzado por parte del usuario respecto al servicio proporcionado por parte de la institución (RM N° 527-2011/MINSA, 2012). Determinaron también que

debe grado de eficiencia mostrado por parte del proveedor del servicio es un elemento importante que ayudará a lograr una mayor satisfacción, por lo que es importante realizar las mejoras de forma continua (Jamal et al., 2022). Refiriéndose a la satisfacción es poder examinar la forma de cómo es atendido, o de poder hacer cumplir sus expectativas como parte de ganarse tu atención y ser un usuario más como parte de tu registro ante el contenido de tu institución (Mahmud et al., 2023). Se debe tener presente el requerimiento de la necesidad de mejorar continuamente las prestaciones para satisfacer al público.

La satisfacción también puede ser provocada mediante la buena dirección de una organización, por lo que hace posible que sus colaboradores puedan brindar mejores expectativas hacia sus usuarios, por lo que puede lograr un resultado oportuno de ser uno más de los elegidos (Wang y Ming, 2022). A modo de la conceptualización mencionamos que la satisfacción es un término de gusto, placer y alegría, cuando una persona recibe un buen trato dentro de una institución, quiere decir que la satisfacción se muestra en su máximo esplendor (Shilpa et al., 2023). Siendo la satisfacción también un término de calidad donde las acciones emprendidas por las entidades es el reflejo de brindar servicios o productos, tienen que estar en condiciones adecuadas (Mahmud et al., 2023). La predilección de los usuarios está fundamentada en la capacidad organizacional para satisfacer sus necesidades continuamente.

Por consiguiente, determinaron que para poder incrementar el nivel de satisfacción en el público usuario, las organizaciones deben tomar en cuenta diversos factores como las expresiones físicas y verbales por parte del público, debido a que esto permitirá considerar específicamente aquellas necesidades y expectativas (Ya et al., 2019). Por lo tanto es sumamente necesario desarrollar la comunicación efectiva con el público para poder conocer estos datos importantes que ayudarán en el proceso de mejora para el beneficio de la organización (Lee y Kim, 2021). Por otro lado, consideraron que, surge a partir del cumplimiento de un buen servicio, es así que el logro de las entidades representa un aspecto importante que tiene como base una

función adecuada en el buen trato al usuario (Jiajing et al., 2021). Para ello, se debe sondear continuamente la satisfacción para su potenciamiento.

De ese mismo modo la revolución industrial hemos sido testigos de importantes avances tecnológicos; sin embargo, actualmente nos enfrentamos a problemas como la finitud de los recursos (Hiroaki et al., 2023). Seguidamente, determinaron que la satisfacción es un proceso que está compuesto por elementos intangibles que deben ser entendidos de forma correcta por parte de las organizaciones con la finalidad de brindar opciones o propuestas coherentes, las cuales se incrementará la posibilidad de una elección favorable (Xin y Cheng, 2022). La satisfacción es muy importante en todo usuario para realizar cualquier operación, por lo que la buena atención es lo que llama la atención, además esto va depender del buen clima laboral existente (Reyes, 2022). Por ello se requiere que los colaboradores primeramente estén satisfechos para poder brindar una atención óptima.

Asimismo, es necesario tomar en cuenta que la satisfacción está compuesto por diversos elementos que necesitan analizarse detalladamente para establecer con facilidad cada uno de las actividades que deben ser implementadas para generar la conformidad en los usuarios (Ya et al., 2019). El análisis de los aspectos relacionados con la satisfacción de los usuarios permitirá abordar actividades estratégicas mediante la integración de las herramientas e instrumentos respectivos que conlleven a generar los escenarios adecuados para mejorar la posibilidad de aceptación en el público (Shilpa et al., 2023). No sólo se requiere de la incorporación de los recursos necesarios para la satisfacción del usuario, sino también de personas que sepan hacer una gestión eficiente (Mahmud et al., 2023). Es por ello que la identificación de los factores influyentes abre la posibilidad de mejora.

Entonces es válida la comparación con el consumidor que a mayor trato mejor servicio recibirá la persona, no solo se puede ver en el caso de municipalidades, también se observa en otras entidades tanto públicas como privadas (Hua et al., 2020). De ese mismo modo la satisfacción también es el nivel de estado de ánimo que resulta de comparación entre la adquisición y la

experiencia que va teniendo a largo plazo. También incurre en la satisfacción, tres niveles lo que llamamos la insatisfacción que ocurre cuando no se alcanza las expectativas (Koonsanit y Nishiuchi, 2019). Otro es la complacencia, es la atención que excede las expectativas del usuario y finalmente la satisfacción del buen trato y que cumple con sus expectativas de la persona (Xiao et al., 2022). La satisfacción del usuario no solo puede ser analizada en entidades, sino también en todas las organizaciones.

De acuerdo a las dimensiones son: Aspectos tangibles: es todo lo que se puede sentir y tocar, por lo que hace que el usuario pueda ser atraído o llamar su atención de acercarse a preguntar o querer experimentar (RM N° 527-2011/MINSA, 2012). Así mismo los autores mencionan que todos aquellos elementos que pueden ser vistos por parte del usuario, deben estar en condiciones óptimas para generar confianza y no advertir que las deficiencias para la generación de buenos resultados (Jamal et al., 2022). De ese mismo modo, los autores consideraron que es sumamente necesaria la consideración de todos aquellos recursos que pueden ser vistos por parte del público (Silva et al., 2021). Se requiere del mantenimiento permanente de estos factores para generar la confianza adecuada en el público a partir de las instalaciones pertinentes.

Dimensión 2: Fiabilidad, es cumplir con lo que prometes al usuario, al poder detallar sobre un servicio, de que al experimentar cumple con todas sus funciones indicadas (RM N° 527-2011/MINSA, 2012). Un elemento importante que ayuda a generar una imagen positiva sobre la capacidad organizacional para cumplir con las promesas establecidas hacia el usuario (Wang y Ming, 2022). Así mismo, los autores consideran que este componente debe ser desarrollado de forma estratégicas para lograr una mejor inmersión dentro del público a través de la generación de confianza (Shilpa et al., 2023). Respecto a ello, es sumamente necesaria la realización de las actividades orientadas hacia la medición de la fiabilidad proyectada.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, es la forma de resolver dudas de manera precisa, por lo que eso proyecta información sobre la competitividad

organizacional para brindar la respuesta adecuada (RM N° 527-2011/MINSA, 2012). Es importante fortalecer los recursos y procesos organizacionales que ayudan a brindar una respuesta contundente y en el tiempo adecuado hacia el usuario (Mahmud et al., 2023). Esta capacidad puede ser mejorada través del análisis de las deficiencias internas y el mejoramiento de las mismas, la cual brindará la credibilidad y la seguridad para que los usuarios se sientan respaldados por medio de un servicio excepcional (Reyes et al., 2022). Se destaca la importancia de estar a la vanguardia de las necesidades para brindar una respuesta oportuna.

Dimensión 4: Seguridad, es poder sentirse a gusto de lo que obtiene, que la calidad de tu producto hace sentir la seguridad de que no está haciendo una mala inversión (RM N° 527-2011/MINSA, 2012). De ese mismo modo la seguridad, es un elemento crucial dentro del proceso de generación de satisfacción en el público debido a que ayudará a eliminar los miedos o inseguridades respecto al servicio brindado (Koonsanit y Nishiuchi, 2019). Seguidamente menciona que la seguridad, puede gestionar grupos de usuarios y establecer la seguridad para controlar el acceso al servicio, de modo que se lleve a cabo la elección eficiente tomando en cuenta cada uno de los factores (Xin y Cheng, 2022). Es por ello que la identificación de los factores de inseguridad es necesaria para mejorar las condiciones organizacionales internas.

Dimensión 5: Empatía, es pensar en la necesidad del usuario, de poder hacer que respondas de manera inmediata a su necesidad, por lo que se sienta que el usuario es importante, para poder demostrarles que están a su disposición (RM N° 527-2011/MINSA, 2012). Así mismo el autor menciona que hace posible que los colaboradores se entiendan de manera óptima las necesidades o requerimientos por parte de los usuarios (Hua et al., 2020). Por consiguiente, consideraron que a través de la atención de forma empática por parte del personal, se logrará no solamente el mejoramiento de la satisfacción sino que también se desarrollará la fidelización respectiva (Xiao et al., 2022). Resulta crucial un enfoque humanista en la atención para comprender las necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de estudio

Fue básica, enfocada en impartir conocimientos para un mejor entendimiento del tema elegido (CONCYTEC, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue el no experimental, considerando el desarrollo natural de las variables en su propio contexto natural sin generar interferencia (Neill y Cortez, 2018).

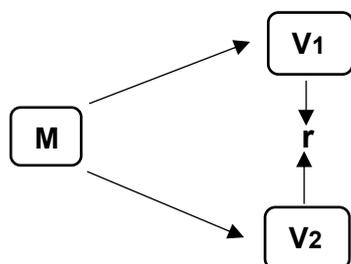
Además, fue de enfoque cuantitativo, ya que las variables se midieron con valores numéricos a través de niveles o jerarquías (Huaire, 2019).

También presentó un alcance correlacional, debido a que, por medio de las mediciones respectivas, se establecieron los valores de correlación entre los elementos puestos al análisis,

Además fue de corte transversal, porque los resultados reflejados consideraron el momento cuando fue tomada la información desde la muestra (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño de investigación



Dónde:

M	=	Muestra
V1	=	Modernización del Estado
V2	=	Satisfacción del usuario
r	=	Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Modernización del Estado.

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Nota: La operacionalización de las variables se encuentran en anexo 1.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población: Población, es la totalidad de elementos con características parecidas donde el fin es estudiar a una población grande o pequeño objeto de estudio, es por ello que estuvo conformada por 491 usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado (Ojeda, 2020).

Criterios de selección: en cuanto a los criterios de inclusión, se consideró a la ciudadanía de edades de 18 a 65 años, y que tienen concurrencia en la visita a la Municipalidad Provincial de El Dorado.

Criterios de exclusión: no se ha considerado a aquellos que se vinculan mediante locación, jefes, personas que no estén de acuerdo con el consentimiento informado.

3.3.2 Muestra: La muestra es la encargada de propiciar los datos que posteriormente pasan a análisis, por lo tanto fue de 108 usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado (Ojeda, 2020).

3.3.3 Muestreo: Fue el probabilístico aleatorio simple, elementos muestrales son homogéneos tienen la misma probabilidad de estudiar (Arnau y Sala, 2020).

3.3.4 Unidad de análisis: Fue un usuario (Arnau y Sala, 2020).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Fue la encuesta, siendo la más eficiente para realizar la indagación a través de la extensión del instrumento correspondiente para obtener datos coherentes que conlleven a cumplir el objetivo coherentemente (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Instrumentos

Fue el cuestionario que se utilizó de un modo muy cotidiano para la aplicación de investigaciones cuantitativas (Ojeda, 2020).

Para obtener los datos sobre la modernización del estado, se estructuró un cuestionario de 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones. Con una escala de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

Para la satisfacción del usuario, el respectivo cuestionario estuvo conformado por 20 enunciados, dividido en 5 dimensiones, con una escala ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

Validez

Se recurrió a cinco profesionales para la conformación del juicio de expertos, el cual permitió la determinación del nivel de validez asociado a cada cuestionario empleado para recopilar los datos de manera precisa y coherente. Por lo tanto, la primera variable tuvo un grado de validez de 0.93 y la segunda variable un valor de 0.90.

Confiabilidad

Se calculó con el Cronbach, dentro del cual un instrumento fue válido cuando su valor obtenido es mayor a 0.7 para pasar a la aplicación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), la confiabilidad de la variable 1 fue de 0.976 y la segunda variable fue de 0.958, lo que indica que existe una alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

La apertura del estudio estuvo marcada por la identificación de los problemas resaltantes dentro de la institución, para luego dar paso hacia la incorporación del marco normativo y teórico para sustentar el tema; consecuentemente se estructuraron los cuestionarios para hacer posible la obtención de la data necesaria, asimismo se procedió a realizar un análisis estadístico detallado para obtener la información sucinta que se consideró como resultados para hacer posible la discusión y posteriormente concretar las conclusiones y cerrar con las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

La recopilación se analizó con la estadística descriptiva con tablas y figuras estadísticas y para el análisis inferencial se hizo mediante el uso del SPSS V.25 para conocer aquellos resultados que conllevan a determinar si aceptan o rechazan las hipótesis que se han planeado inicialmente lo cual compete a la respuesta adecuada estadísticamente, asimismo se hizo uso del método inductivo, ya que a raíz de los resultados obtenidos se asume en la población en general.

3.7. Aspectos éticos

La presente se sustentó en los principios como la autonomía, debido a que la determinación del tema abordado partió desde la iniciativa propia del investigador sin ningún tipo de coacción externa, el principio de beneficencia, porque estuvo enfocado en generar impacto positivo a través de la entrega de los resultados, sino que también tenga a la mano estrategias contundentes para poder aplicar la solución necesaria; el principio de no maleficencia, porque no pretendió generar resultados o eventos de conflicto que pueda afectar el funcionamiento organizacional en cuanto al uso de sus recursos económicos o humanos y por último el principio de justicia, porque se tomó en cuenta cada uno de los derechos y principios que tuvieron los participantes, lo cual permitió actuar de manera transparente y en concordancia con las normativas estipuladas. Equidad, debido a que se trata a todos los participantes por igual (Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, 2022).

IV. RESULTADOS

A continuación, en el presente apartado se demostró en base al enfoque cuantitativo los resultados descriptivos e inferenciales para dar respuesta a lo que se busca determinar.

Tabla 1

Nivel de Modernización del Estado

Niveles	Simplificación administrativa		Calidad en las regulaciones		Mejora en la productividad		Gestión de procesos		Modernización del estado	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	49	45.4	36	33.4	33	30.6	48	44.4	34	31.5
Medio	49	45.4	62	57.4	53	49.1	47	43.5	56	51.8
Alto	10	9.2	10	9.2	22	20.3	13	12.1	18	16.7
Total	108	100.0	108	100.0	108	100.0	108	100.0	108	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Municipalidad Provincial de El Dorado

Interpretación

Nota 1. Respecto a la dimensión de la simplificación administrativa se evidencia que cinco de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza buen trabajo (45.4%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios considera que el personal aplica estrategias para reducir procesos en sus trámites.

Nota 2. Respecto de la calidad en las regulaciones se evidencia que tres de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza buen trabajo (57.4%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios consideran que el personal no desarrolla procesos de calidad dentro de sus funciones.

Nota 3. Respecto a la dimensión de la mejora en la productividad se evidencia que tres de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo (49.1%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios consideran que los resultados obtenidos no están dentro de lo planificado.

Nota 4. La dimensión de la gestión de procesos se evidencia que cuatro de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo (43.5%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios consideran que el personal no realiza algunos procesos de la gestión de procesos.

Nota 5. Respecto a la variable de la modernización del estado, se evidencia que cuatro de cada diez encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en cuanto a la modernización del Estado (51.8%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios consideran que se debe al nivel de incumplimiento de cada procedimiento que rigen las normativas establecidas respecto a la modernización del estado.

Tabla 2

Nivel de Satisfacción del usuario

Niveles	Aspectos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Satisfacción del usuario	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Bajo	38	35,2	38	35,2	33	30,6	38	35,2	33	30,6	33	30,6
Medio	55	50,9	54	50,0	64	59,3	49	45,4	54	50,0	54	50,0
Alto	15	13,9	16	14,8	11	10,1	21	19,4	21	19,4	21	19,4
Total	108	100,0	108	100,0	108	100,0	108	100,0	108	100,0	108	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Municipalidad Provincial de El Dorado

Interpretación

Nota 1. Respecto a la dimensión de los aspectos tangibles se evidencia que cuatro de cada 10 encuestados considera de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en cuanto a los aspectos tangibles (50.9%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios consideran que la institución cuenta con equipos modernos para el desarrollo de las funciones.

Nota 2. Respecto a la fiabilidad se evidencia que cuatro de 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en cuanto a la fiabilidad (50%). Esto preocupa

porque cerca del 50% de los usuarios consideran que el personal no cumple con las promesas que le hicieron.

Nota 3. Respecto a la dimensión de la capacidad de respuesta se evidencia que tres de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en cuanto a la capacidad de respuesta (59.3%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios consideran que el personal no muestra disposición de ayuda en sus trámites.

Nota 4. Respecto a la seguridad se evidencia que cuatro de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en cuanto a la seguridad (45.4%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios consideran que el personal no tiene los conocimientos necesarios para atenderle.

Nota 5. Respecto a la empatía se evidencia que tres de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en cuanto a la empatía (50%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios consideran que el personal le muestra interés y le brinda ayuda en caso de algún reclamo.

Nota 6. Respecto a la variable de la satisfacción del usuario, se evidencia que tres de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo (50%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los usuarios consideran que el nivel de insatisfacción mostrada es en cuanto a las respuestas de sus trámites, consultas y algunos otros procesos que estos desarrollan.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de la Modernización del Estado y las dimensiones de Satisfacción del usuario

Coficiente	Variables	Ítems	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coef. Correl.	,959**	,971**	,961**	,986**	,963**
		Sig. (bilat.)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	108	108	108	108	108
	Calidad en las regulaciones	Coef. Correl.	,775**	,781**	,756**	,793**	,799**
		Sig. (bilat.)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	108	108	108	108	108
	Mejora en la productividad	Coef. Correl.	,715**	,705**	,675**	,729**	,737**
		Sig. (bilat.)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	108	108	108	108	108
	Gestión de procesos	Coef. Correl.	,883**	,888**	,899**	,898**	,872**
		Sig. (bilat.)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	108	108	108	108	108

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Municipalidad Provincial de El Dorado

Interpretación

Nota 1. Respecto de la dimensión simplificación administrativa de la tabla 4, queda establecido fehacientemente que tiene relación significativa con todas las dimensiones de la satisfacción del usuario. Cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva muy alta (Rho de Spearman= 0,961) y la positiva muy alta (Rho de Spearman =0,959).

Nota 2. Respecto de la dimensión calidad en las regulaciones de la tabla 4, queda establecido fehacientemente que tiene relación significativa con todas las dimensiones de la satisfacción del usuario. Cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva moderada (Rho de Spearman= 0,756) y la positiva moderada (Rho de Spearman =0,775).

Nota 3. Respecto de la dimensión mejora en la productividad de la tabla 4, queda establecido fehacientemente que tiene relación significativa con todas las dimensiones de la satisfacción del usuario. Cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva moderada (Rho de Spearman= 0,675) y la positiva moderada (Rho de Spearman =0,715).

Nota 4. Respecto de la dimensión gestión de procesos de la tabla 4, queda establecido fehacientemente que tiene relación significativa con todas las dimensiones de la satisfacción del usuario. Cuyos grados de correlación

oscilan entre la correlación positiva alta (Rho de Spearman= 0,899) y la positiva alta (Rho de Spearman =0,883).

Se puede apreciar que no solamente se correlacionan significativamente las variables modernización del estado con la satisfacción del usuario, sino que, además, las propias dimensiones de ambas variables se correlación muy significativamente, tanto es así que se ha obtenido como resultados grados de correlación entre positivo moderado, positivo alto y positivo muy alto. Como evidencia: a) del proceso eficiente de rigor científico de los instrumentos y de la recolección de datos, y, además, del reflejo objetivo de la realidad problemática en esta investigación.

Tabla 4

Relación entre la Modernización del Estado y la satisfacción del usuario.

Coeficiente	Variables	Ítems	Modernización del Estado	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Modernización del Estado	Coef. Correl.	1,000	,892**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción del usuario	Coef. Correl.	,892**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N	108	108

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Municipalidad Provincial de El Dorado

Contrastación de la hipótesis:

H₀ = La Modernización del Estado no se relaciona con la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado 2023.

H₁ = La Modernización del Estado se relaciona con la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado 2023.

Interpretación

Se evidencia que sig = 0,000, por lo tanto, P<0,01, se procedió a aceptar la hipótesis alterna; por lo que se aprecia una relación significativa entre la modernización del estado y la satisfacción del usuario, cuyo grado de correlación Rho de Spearman (0.892) es correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

Posterior a la presentación de cada uno de los resultados y su interpretación respectiva, el presente capítulo abordará la presentación de las discusiones en función a los objetivos específicos y finalizando con el general, para el cual se considera a la composición de los elementos como objetivos, resultados, antecedentes, teorías y aportes críticos del investigador.

En cuanto al objetivo específico 1: Establecer el nivel de Modernización del estado en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023. Los resultados descriptivos indican que, el nivel de modernización del estado, tiene un nivel bajo en 31.5 %, nivel medio en 51.8 % y un nivel alto en 16.7 %, dichos resultados se deben al nivel de incumplimiento de cada procedimiento que rigen las normativas establecidas respecto a la modernización del estado, como por ejemplo incumplimiento de las ordenanzas municipales, no se publica la información y actividades de acuerdo a la ley de transparencia. Estos resultados son congruentes con los encontrados por los investigadores Febres & Mercado (2020), Toala y Hinojosa (2021), Lanlan (2022) y Becerra & Condori (2019), opinaron que, la insatisfacción está conformada por las respuestas de 61.7% mientras que los resultados positivos son dados por 30.3%, lo cual esto genera que el ente tenga una mejor imagen institucional y mayor oportunidad de desarrollo de sus planes. En tanto, uno de los grandes rasgos que conllevan a las entidades a tener mejores resultados durante el desarrollo de sus actividades, es el buen perfil que tienen sus colaboradores ya que este es el elemento principal que permite lograr cumplir con los objetivos que tengan programas. Es por ello, que, muchas entidades que brindan servicios han visto conveniente capacitar a su personal para que estos sean competitivos y no presente complicaciones para realizar la entrega de los servicios con eficiencia. Esto es reforzado teóricamente con la teoría de la modernización, la cual es sustentada por Tipps 1976, esta hace referencia a la necesidad evolución en el campo social y organizacional para poder conquistar nuevos escenarios y hacerles frente a los retos que propician el crecimiento continuo (Ghiggo, et al., 2022) Asimismo, la teoría evolucionista, la cual considera que tanto el ser humano como las organizaciones deben

estar evolucionando constantemente de acuerdo a los niveles de exigencia que se van presentando en el entorno social y económico, por ello la necesidad de plantear los cambios adecuados. Asimismo, se sustenta en que la modernización del estado contempla muchos objetivos que cada gestión ingresada tiene que dar a solucionar y además poder hacer realidad de configurar hacia una nueva disposición de equipamiento de herramientas tecnológicas (Cañari y Hancoco, 2021). Además permite que se pueda enlazar a nuevas conexiones con los demás entes institucionales para poder proponer medidas de cómo llevar una gestión adecuada (Delgado, 2022). De esta forma queda demostrado que el nivel de modernización predominante es bajo, el cual es el resultado de la ausencia de cumplimiento eficiente a las disposiciones para facilitar el proceso de modernización, como también la omisión reiterada a las normativas que rigen la transparencia institucional.

En cuanto al objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023. Los resultados descriptivos encontrados, dan cuenta que el nivel de satisfacción del usuario, tiene un nivel bajo en 30.6 %, nivel medio 50 % y un nivel alto 19.4 %, debido a la insatisfacción mostrada en cuanto a las respuestas de sus trámites, consultas y algunos otros procesos que estos desarrollan, evidenciando algunos de estos en el libro de reclamaciones y otros en protestas y reclamos en la vía pública. Esto es similar a lo presentado en los antecedentes de los investigadores Seminario y Delgado (2020), Calderón et al. (2022) y Hui et al. (2021) quienes manifiestan que el 80% de los usuarios se sienten satisfechos, además, se ha contado con una mejor satisfacción frente a la responsabilidad de sus representantes frente al manejo de su gestión por lo que han llevado a un porcentaje aceptable de cambiar hacia la modernización, por lo que ha sido a su gran demanda de compromiso y de su estricta condición de hacer respetar mucho acceso normativos, de hacer impactar con una mejor impresión ante la sociedad, y además de poder lograr que la gestión siga siendo eficiente y ordenada. En base a ello, a pesar de la existencia de una enorme cantidad de elementos relacionados con la satisfacción, el grado de compromiso para afrontar los conflictos, hay resultados positivos que alientan

el funcionamiento institucional. Asimismo, se sustenta en la teoría bifactorial la que involucra a dos factores esenciales de proveniencia personal que configuran la posibilidad de satisfacción muy aparte de las características prestadas por la institución (Salazar y Bello, 2021). Así mismo está la teoría los dos factores configurados esencialmente por dos elementos que provienen desde fuentes externas como la motivación y el conocimiento sobre los entregables (Salazar y Bello, 2021). Seguidamente, se fortalece con las afirmaciones teóricas que destacan que es necesario tomar en cuenta que la satisfacción está compuesto por diversos elementos que necesitan analizarse detalladamente para establecer con facilidad cada uno de las actividades que deben ser implementadas para generar la conformidad en los usuarios (Ya et al., 2019). Asimismo, el análisis de los aspectos relacionados con la satisfacción de los usuarios permitirá abordar actividades estratégicas mediante la integración de las herramientas e instrumentos respectivos que conlleven a generar los escenarios adecuados para mejorar la posibilidad de aceptación en el público (Shilpa et al., 2023). Finalmente, se destaca que, no sólo se requiere de la incorporación de los recursos necesarios para la satisfacción del usuario, sino también de personas que sepan hacer una gestión eficiente (Mahmud et al., 2023). De esta manera, se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios es medio el cual principalmente se debe a que la entidad no brinda servicios adecuados para cubrir los requerimientos del público, no se atiende a los reclamos, entre otras manifestaciones que evidencian la desconformidad.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de la modernización del Estado y la satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023. Los resultados muestran que existe relación significativa entre las dimensiones de la modernización del Estado y la satisfacción del Usuario, ya que las dimensiones tuvieron un Rho de Spearman= 0,961, 0,959, 0,756, 0.775, 0.675, 0.715, 0.899 y 0.883) con un p-valor igual a 0,000, justificando que el mejoramiento de cada dimensión que compone la modernización del estado, mayor será la satisfacción de cada usuario; esto es congruente con lo encontrado por Mamani y Arisa (2021),

Yunching (2022), Mamani - Quispe y Vilca - Colquehuanca (2022) y Hernández et al. (2019) opinan que 3 de cada 4 personas se sienten insatisfechos, debido a la falta de utilización de los sistemas y herramientas para la modernización de la gestión estatal, la ciudadanía no puede acceder de manera eficiente hacia la información de carácter público que debe estar integrado en los portales de transparencia, dicha realidad no solamente genera atrasos respecto al cumplimiento de la planeación de modernización, sino que también genera inconsistencias respecto a la información brindada hacia el público con la que realmente se contrasta en la ejecución de los presupuestos que deben ir de la mano con la adquisición de los equipos y sistemas pertinentes para permitir la automatización que irá de la mano con la mejora en los tiempo utilizados para la atención; asimismo, es congruente con la teoría de la ventana de oportunidad, la cual determina que existen momentos en las cuales se visibilizan oportunidades que deben ser aprovechadas para la aplicación de una reforma que conduzca hacia la modernización (Ágora democrática, 2005). Asimismo, la teoría de la des confirmación positiva pregonada por Hunt 1977, la cual establece que la satisfacción sucede cuando el resultado obtenido por los usuarios es superior a las expectativas, por lo que es necesario que las organizaciones redoblen esfuerzos para lograr este estado de conformidad positiva (Rodríguez et al., 2005). Respecto a los aportes teóricos, donde sustentan que gran parte de la modernización en los estados, está condicionada específicamente a la aplicación de reformas por medio de programas estratégicos con miras a impulsar el crecimiento, por ello que la modernidad es también una herramienta para que las entidades recuperen esa confianza que se ha perdido por parte de la ciudadanía (Ghiggo, et al., 2022). Por ende la modernización del Estado esta direccionado a brindar comodidad al ciudadano Tulchynska et al. (2021). La modernización del estado y la economía de mercado moderna exige que las empresas manufactureras produzcan productos de alta calidad, productos de bajo costo, alta demanda y generalmente competitivos (Shaturaev, 2022). En función a ello, se cumple el objetivo debido a que se evidencia la correlación entre las dimensiones de cada variable, permitiendo establecer la importancia de fortalecer cada una de

las dimensiones que componen a la modernización, debido a que esto fortalecerá la posibilidad de lograr una satisfacción adecuada en los usuarios, facilitando la solución de sus necesidades y la atención a los requerimientos para poder trabajar de manera eficiente.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la modernización del estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023. Se obtuvo resultados que determina que existe relación significativa entre la modernización del estado y la satisfacción del usuario, justificado por el Rho de Spearman (0.892), siendo una correlación positiva alta con una sig = 0,000 (p-valor \leq 0.01), indicando que, a mejor modernización del estado en la institución, mayor será la satisfacción en el público debido a que si la entidad es consciente de la importancia de propiciar los espacios y elementos adecuados para facilitar la modernización, será mucho más factible la posibilidad de generar una satisfacción en el público debido a que será el reflejo de la eficiencia para la entrega de los servicios de acuerdo a sus exigencias para llevar a cabo sus actividades cotidianas con normalidad. Esto es similar a lo encontrado por Rios (2021), Díaz et al. (2022), Guerra (2020) y Chávez (2022) quienes concluyeron que se determinó la correlación entre ambas variables con un sig. 0.000 y la satisfacción es de 77% promedio, y que los diferentes factores de tipo psicosocial generan una incidencia positiva sobre el proceso de modernización dentro de la entidad, por lo cual se requiere de la aplicación de estrategias eficientes para poder realizar el mejoramiento. En base a ello, se rescata como aporte que, es importante que los directivos se comprometan para poder efectuar los procedimientos y gestiones necesarias que conlleven a mejorar los servicios en sus diferentes aspectos, de modo que exista conformidad con el público, asimismo, es necesario incrementar los niveles de eficiencia institucional para poder afrontar los requerimientos que cada vez son más incrementales. Asimismo, Guerrero y Mendoza (2019); Yi y Cheng (2022) y Caravaca y Jorgelina (2019) concluyeron que, se pudo destacar un alto grado de adaptabilidad por parte de la institución para realizar el fortalecimiento continuo de las actividades de modernización, ya que solo un 50% de su personal con alguna experiencia

en el sector público y un 28,3% de funcionarios conocían algo de la modernización, lo de ello se destacó la aplicación de capacitaciones contundentes para que el personal esté con los conocimientos actualizados sobre la forma en como una afrontar los diversos desafíos y adaptarse a los cambios tecnológicos, de modo que estos no interfieran en su desempeño habitual. En base a ello, se rescata que es importante que las instituciones estén a la vanguardia de los diversos avances de la tecnología para poder aplicarlos en su propio contexto; ellos explican algunos aspectos fundamentales que pueden ser abordados como herramienta para facilitar la modernización como el camino adecuado para incrementar la satisfacción más allá de ser una responsabilidad institucional. Por otro lado, encuentra refuerzo teórico cuando los autores mencionan que la modernización se refleja también en que muchas empresas se están enfocando en lograr una alta eficiencia en todo el mundo lanzando la producción de nuevos tipos de productos impulsados por la diversificación de producción (Acemoglu y Robinson, 2022). De acuerdo a la globalización, la demanda de bienes y servicios también está creciendo rápidamente (Barakaev et al., 2020). Por consiguiente dentro del paradigma innovador-cognitivo, se produce la modernización de los sistemas microeconómicos con muchos escenarios pronósticos y la falta de base teórica suficiente para explicar los cambios futuros (Vovk et al., 2021). Es por eso que muchas empresas en todo el mundo se están enfocando en lograr altos niveles de eficiencia. Además, para poder incrementar el nivel de satisfacción en el público usuario, las organizaciones deben tomar en cuenta diversos factores como las expresiones físicas y verbales por parte del público, debido a que esto permitirá considerar específicamente aquellas necesidades y expectativas (Ya et al., 2019). De esta manera queda demostrado el logro del objetivo mediante el cual también se estipula la importancia de mejorar los aspectos que determinan la posibilidad de modernización dentro de los órganos públicos como elemento indispensable para facilitar la satisfacción del usuario mediante la entrega de servicios de calidad e incrementando la comodidad mediante la entrega por multicanales apropiados que se ajusten a sus necesidades o alcances para acceder a los beneficios que le corresponde.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Existe relación significativa entre la modernización del estado y la satisfacción del usuario, justificado por el Rho de Spearman (0.892), siendo una correlación positiva alta con una sig = 0,000 (p -valor ≤ 0.01), indicando que, a mejor modernización del estado en la institución, mayor será la satisfacción en el público.
- 6.2 El nivel de modernización del estado, tiene un nivel bajo en 31.5 %, nivel medio en 51.8 % y un nivel alto en 16.7 %, dichos resultados se deben al nivel de incumplimiento de cada procedimiento que rigen las normativas establecidas respecto a la modernización del estado, como por ejemplo incumplimiento de las ordenanzas municipales, no se publica la información y actividades de acuerdo a la ley de transparencia.
- 6.3 El nivel de satisfacción del usuario, tiene un nivel bajo en 30.6 %, nivel medio 50 % y un nivel alto 19.4 %, debido a la insatisfacción mostrada en cuanto a las respuestas de sus trámites, consultas y algunos otros procesos que estos desarrollan, evidenciando algunos de esto en el libro de reclamaciones y otros en protestas y reclamos en la vía pública.
- 6.4 Existe relación significativa entre las dimensiones de la modernización del Estado y la satisfacción del Usuario, ya que las dimensiones tuvieron un Rho de Spearman= 0,961, 0,959, 0,756, 0.775, 0.675, 0.715, 0.899 y 0.883) con un p-valor igual a 0,000, justificando que el mejoramiento de cada dimensión que compone la modernización del estado, mayor será la satisfacción de cada usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Al gerente municipal, monitorear el cumplimiento de cada procedimiento que rigen las normativas establecidas respecto a la modernización del estado, como por ejemplo cumplimiento de las ordenanzas municipales, publicar la información y actividades de acuerdo a la ley de transparencia.
- 7.2 Al jefe de personal, capacitar al personal de atención para brindar una atención adecuada al usuario y brindar adecuadas respuestas de sus trámites, consultas y algunos otros procesos que estos desarrollan.
- 7.3 Al gerente municipal, mejorar la integración de tecnologías para simplificar los trámites administrativos, debido a que muchos de ellos siguen realizándose manualmente, contando con adecuados sistemas y/o plataformas para que los usuarios tengan acceso requerido.
- 7.4 Al jefe de personal, contar personal idóneo y que cuente con los conocimientos actualizados sobre la forma en como afrontar los diversos desafíos y adaptarse a los cambios tecnológicos, de modo que estos no interfieran en su desempeño habitual.

REFERENCIAS

- Acemoglu, D., y Robinson, J. (2022). Non-Modernization : Power – Culture Trajectories and the Dynamics of Political Institutions. *Annual Reviews*, 18. <https://acortar.link/14VqMX>
- Ágora democrática (2005). *Reforma y Modernización del Estado*. International Institute for Democracy and Electoral Assistance. <https://acortar.link/v8NF1b>
- Arcy, M.D., Bogner, J.E., y Malas, J. (2020). A Review of Landfill Microbiology and Ecology: A Call for Modernization With ‘ Next Generation ’ Technology. *Frontiers in Microbiology*, 11, 22. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fmicb.2020.01127/full>
- Arnau, L. y Sala, J. (2020). La revisión de la literatura científica: Pautas, procedimientos y criterios de calidad. *Universidad Autónoma de Barcelona*, 22. <https://acortar.link/Pxp3C>
- Barakaev, M., Shamshiyev, A., Abduraxmonov, D. y Ismatov, N. (2020). Problems of Teaching Mathematics in Modernization. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 19(2), 3. http://hozir.org/pars_docs/refs/659/658184/658184.pdf
- Blas-Ghiggo, F.G., Uribe-Hernández, Y.C., Cacho-Revilla, A. y Valqui-Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 28(5), 13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Cañari-Otero, C. y Hanco-Bustinza, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo Del Conocimiento*, 6(2), 19. <https://acortar.link/kljRIL>
- Caravaca, J., Daniel, J., y Mattina, G. (2020). Modernizar el estado. plan y agentes del cambio en la era cambiamos. argentina, 2015-2019. *Revista de Gestión Pública*, 9(1), 27.

<https://doi.org/10.22370/rgp.2020.9.1.2679>

Changyan, C. (2022). The Index Data System of Agricultural Modernization Development Based on Internet Big Data. *Revista Hindawi*, 10.

Chávez-Chiguala, D. M. (2022). Comparative Study of Modernization of Public Management and Maintenance Program of Higher Education Institutes in a Region of Peru. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 36(2), 18. <https://acortar.link/TLlg45>

Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. 12. <https://acortar.link/qXyXp>

Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación*. Universidad Autónoma del Carmen. <https://acortar.link/hCFLIM>

Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, L. N. 27658. (2018). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado* (p. 20). Presidencia de Consejo de Ministros. <https://acortar.link/ZrK5Q6>

Delgado-Tapia, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 16. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2034/2929>

Ghiggo B., Gilberto F., Uribe-Hernández, Cecilia Y., Revilla C., Adolfo, Oxolón V., Mercedes J. (2022) Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática, *Revista de Ciencias Sociales*, <https://acortar.link/4d9iMX>

Guerra, D. (2020). *Gestión de presupuesto público y modernización del Estado en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/K2jiaJ>

Gutiérrez-Campos, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en

Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura Hombre Sociedad*, 22. <https://acortar.link/niscYw>

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., y Prado-Galbarro, F. J. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 8. <https://europepmc.org/article/med/31967253>

Hiroaki, S., Chauvet, N., Bachelier, G., Horisaki, R. y Naruse, M. (2023). Optimal Preference Satisfaction for Conflict-Free Joint Decisions. *Revista Hindawi*, 19. <https://doi.org/10.1155/2023/2794839>

Hua, S., Wu, Q., y Ning, Z. (2020). The User Participation Incentive Mechanism of Mobile Crowdsensing Network Based on User Threshold. *Revista Hindawi*, 8. <https://doi.org/10.1155/2020/2683981>

Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. Creative Commons. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>

Huanca-Frias, J.O., Morales-Zamalloa, C.A., y Zela-Pacori, C. E. (2021). Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of the Puno región. *Polo Del Conocimiento*, 6(1), 19. <https://acortar.link/5MEUOW>

Hui-jie, J., Zhi-peng, C., y Hang, Y. (2021). BIM Performance, Project Complexity, and User Satisfaction: A QCA Study of 39 Cases. *Revista Hindawi*, 10. <https://doi.org/10.1155/2021/6654851>

Jamal, J.I., Mohd-Yusof, M.H., y Yoong-Lim, K. (2022). Digital Game Visual Style Classification: Influence of Information Quality Components on the User Satisfaction During Game Searching Activity in the Digital Game Library. *Digital Game Visual*. <https://doi.org/10.3991/ijim.v16i24.32837>

Jiajing, Z., Yuan, Z., Xu, N., y Chen, J. (2021). Two-Stage User Identification Based on User Topology Dynamic Community Clustering. *Revista*

Hindawi, 10. <https://doi.org/10.1155/2021/5567351>

Koonsanit, K., y Nishiuchi, N. (2021). Predicting Final User Satisfaction Using Momentary UX Data and Machine Learning Techniques. *Journal of theoretical*. <https://acortar.link/DQSvY4>

Lanlan, J. (2022). Convolutional Neural Network-Based Cross-Media Semantic Matching and User Adaptive Satisfaction Analysis Model. *Revista Hindawi*, 12. <https://doi.org/10.1155/2022/4244675>

Lee, S., y Kim, I. (2021). Constraint Satisfaction for Motion Feasibility Checking. *Revista Hindawi*, 16. <https://doi.org/10.1155/2021/2334236>

Lora-Loza M., Quispe-Barra M., Maria CU, Rodríguez-Vega J., Salinas-Mendoza D., Fabián-Ramírez J., (2023) Calidad y Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Telemedicina en Cardiología Durante el COVID-19, Innovación, Sistemas y Tecnologías Inteligentes, <https://acortar.link/OKceYp>

Mahmud, A., Prayogo, D., Susilowati, N., y Mardi, M. (2023). Analyzing the Effects of System Quality on the Net Benefits of the Village Financial System (Siskeudes): Information Quality and User Satisfaction as Mediating Variables. *Management and accounting review*. <https://acortar.link/MTZhhF>

Malzondo-Saldaña, F.R., y Hidalgo-Romero, I. (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Journal*, 8(01), 15. <https://acortar.link/N3PTSA>

Mamani-Quispe, K.R., y Vilca-Colquehuanca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3), 16. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

Mekhmono, S., y Ergashev, E. (2019). The Ways to Ensure the Financial Stability of Agriculture under Conditions of Modernization of the

Economy. *Open Journal of Economics and Commerce*, 3(1), 6.
<https://tsue.scienceweb.uz/index.php/archive/article/view/3258/2432>

Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científicanvestigacion científica*. Ediciones UTMACH.
<https://acortar.link/sj0MU1>

OIT. (2017). *Objetivos de Desarrollo Sostenible: Manual de referencia Sindical sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Copyright © Organización Internacional del Trabajo. <https://acortar.link/NN15Yp>

Díaz, M, Pizzán, N, Rosales, C, Reátegui, J y Pizzán, S (2022) Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad, 728 *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* | Vol. 3 | n. 1 | Jan-Mar | 2022 | e-ISSN: 2675-9780
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>

Yunching, A (2022) Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 2601-2623. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783

Calderón, A, Braga, R y Cárdenas, S (2022) Control interno y la modernización del Estado en un gobierno regional e institución educativa peruana, *EduSol*, vol. 22, núm. 80, 2022, <https://acortar.link/lddf1b>

Mamani, V y Arisaca, W (2021) Transparencia en la gestión pública y su incidencia en el derecho al acceso a la información, *Revista Gestionar* Vol. 1 Núm. 3(2021), DOI:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.003>

Caravaca, J y Jorgelina, C (2019) ¿Nunca fuimos modernos? Planes de modernización del Estado en la Argentina (2000-2019) *Rev. Sociol. Polit.* 29 (77) • 2021 • <https://doi.org/10.1590/1678-987321297706>

Guerrero, A y Mendoza, E (2019) Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de matriculación y revisión técnica vehicular de

la empresa EMOVIN-EP, GAD Municipal de Milagro, DOI:
<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5.104>

Toala, L y Hinojosa, M (2021) Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, Ciencias técnicas y aplicadas, <https://acortar.link/wMwrJV>

Ojeda, C. (2020). Universo , población y muestra. *Creative Commons.*, 16. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025. (2023). El avance de la transformación digital protagoniza la Jornada “Transformar la Administración para Modernizar España.” *Asuntos Económicos y Transformación Digital*, 4. <https://acortar.link/mrx4x6>

Porrua, M. (2019). La Agenda Digital en América Latina : Un avance a distintas velocidades. *Gobernarte*, 3. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Secretaria de Gestion Publica PCM. <http://hdl.handle.net/11354/239>

Reyes-Robles, M., Ceballos, Gurrola, O., y Medina-Rodríguez, R. E. (2022). Quality , satisfaction and perceived value in users of sports services in Mexico. *SPORT TK-EuroAmerican Journal of Sport Sciences.*, 11(17), 17. <https://revistas.um.es/sportk/article/view/475801/322281>

Rios, R. (2021). *Factores psicosociales y modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/DNEYhv>

RM N° 527-2011/MINSA. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Ministerio de Salud.

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Rodríguez-Feijoó, S., Rodríguez-Caro, A., Tejera-Gil, M., Dávila-Quintana, D. (2005). Satisfacción del consumidor: modelos explicativos. *Aspelt*.
<https://acortar.link/RuAVsA>

Salazar-Párraga, A. G. y Bello-Sabando, B. J. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 6(10), 17.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094626>

Seminario-Arévalo, F.S., y Delgado-Bardales, J. M. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 22.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/131/112>

Shaturaev, J. (2022). Company Modernization and Diversification Processes. *ASEAN Journal of Economic and Economic Education.*, 1(1), 13.
<https://acortar.link/oF8uIR>

Shilpa, A., Priyanja, M., y Shalini, G. (2023). Analysis of Customer Satisfaction and the Customer Experience in Digital Payments: A Meta-Analysis Review. *Journal of Business Science and Applied Management*.
<https://acortar.link/rlaBY4>

Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (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. *CienciaUAT*, 15(2), 17.
<https://acortar.link/R9wzCp>

Tamayo-Pineda, N. (2021). La modernización de la Administración Pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos. *Revista Estudios Del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 13.
<http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v9n2/2308-0132-reds-9-02-e10.pdf>

Tejada-Arana, A. A. (2018). El uso de las tecnologías de la información y la

- comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Revista Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 19(27), 16.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8023384>
- Tulchynska, S., Popelo, O., Vovk, O., Dergaliuk, B. y Kreidych, I. (2021). The Resource Supply of Innovation and Investment Strategies of the Microeconomic Systems Modernization in the Conditions of Digitalization. *Wseas Transactions on Environment and Development*, 17, 9. <https://doi.org/10.37394/232015.2021.17.77>
- Varela-Álvarez, E. J. (2020). La experiencia de la modernización administrativa en Portugal . Algunas lecciones para las instituciones públicas españolas for post-Covid-19 spanish public institutions. *Documentación Administrativa.*, 7, 10.
<https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10897/11902>
- Vovk., O., Kravchenko, M., y Popelo, O. (2021). Modeling the Choice of the Innovation and Investment Strategy for the Implementation of Modernization Potential 1 Introduction. *Wseas Transactions on Systems and Control.*, 16(38), 8.
<https://www.wseas.com/journals/sac/2021/a765103-1093.pdf>
- Wang, S., y Ming-Chiang, J. (2022). Marketing System Based on User Satisfaction. *Journal of Marketing and Management.*
<https://acortar.link/78x3aV>
- Xiao, G., Qiongwen, L., Ni, A. y Zong, F. (2022). Which Factors Affect User Satisfaction with ETC? Evidence from Shanghai and Beijing. *Revista Hindawi*, 24. <https://doi.org/10.1155/2022/3102249>
- Xin, Q., y Cheng, Y. (2022). Sports App User Behavior Analysis: Participation Motivation, Satisfaction, and Loyalty. *Revista Hindawi*, 15.
<https://doi.org/10.1155/2022/1656460>
- Ya-Yuan, H., Chyi-Huey, B., Chien-Ming, Y. y Hyng- Lin, C. (2019). Long Hours'

Effects on Work-Life Balance and Satisfaction. *Revista Hindawi*, 8.
<https://doi.org/10.1155/2019/5046934>

Yi-Ting, M., y Cheng-Tao, Y. (2022). A Hybrid Network User Satisfaction-Based Downlink Scheduling in LTE-A Network. *Revista Hindawi.*, 17.
<https://doi.org/10.1155/2022/6342802>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de las variables

Matriz de Operacionalización de la Modernización del Estado

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Modernización del estado	La modernización del Estado consiste en el proceso de inserción de un Estado dentro de los valores, la cultura y la dinámica de la modernidad. (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018)	La variable será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario a través de sus dimensiones.	Simplificación administrativa	Competencias	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5.
				Estrategias	
				Programas	
				Procedimientos	
				Bienestar social	
			Calidad en las regulaciones	Productividad	
				Procesos de calidad	
				Objetivos alcanzados	
				Implementación de servicios	
				Bienes y servicios	
			Mejora en la productividad	Resultados	
				Capacidad de los trabajadores	
				Optimización de procesos	
				Simplificación administrativa	
				Organización institucional	
			Gestión de procesos	Automatización de procesos	
Competencias					
Estrategias					
Programas					

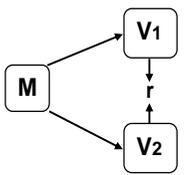
Matriz de Operacionalización de Satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Según (RM N° 527-2011/MINSA, 2012) la satisfacción del usuario está constituida por la percepción del usuario de que el proveedor de un servicio ha alcanzado o superado sus expectativas.	La variable será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario a través de sus dimensiones.	Aspectos tangibles	Equipos	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5.
				Instalaciones	
				Apariencia impecable del personal	
				Materiales informativos atractivos	
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesa	
				Interés por resolver los problemas	
				Cumplimiento de funciones	
				Tiempo adecuado	
			Capacidad de respuesta	Atención rápida	
				Disposición de ayuda	
				Disponibilidad de tiempo	
				Solución de dudas	
			Seguridad	Seguridad para realizar tramites	
				Conocimientos necesarios para atender consultas	
				Confianza en el servicio	
				Conocimientos	
Empatía	Atención personalizada				
	Intereses mostrados				
	Entendimiento de las necesidades específicas				
	Amabilidad				

Anexo 2

Matriz de consistencia

Título: Modernización del Estado y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado - 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos																
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario																
¿Cuál es la relación entre la modernización del Estado y la satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023?	Determinar la relación entre la modernización del estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023	Existe relación significativa entre la modernización del estado y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2023.																	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas																	
¿Cuál es el nivel de modernización del Estado?	Establecer el nivel de modernización del estado.	El nivel de modernización del estado, es alto																	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario?	Identificar el nivel de satisfacción del usuario	El nivel de satisfacción del usuario, es alto.																	
¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la modernización del Estado y la satisfacción del usuario?	Determinar la relación entre las dimensiones de la modernización del Estado y la satisfacción del Usuario.	Existe relación significativa entre las dimensiones de la modernización del Estado y la satisfacción del usuario.																	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																	
Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal  <p style="margin-left: 20px;"> M = Muestra V1= Modernización del Estado V2= Satisfacción del usuario </p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Población:</th> <th style="width: 50%;">Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La población estará conformada por 491 usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado.</td> <td>La muestra será de 108 usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado</td> </tr> </tbody> </table>	Población:		Muestra	La población estará conformada por 491 usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado.	La muestra será de 108 usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Modernización del estado</td> <td>Simplificación administrativa</td> </tr> <tr> <td>Calidad en las regulaciones</td> </tr> <tr> <td>Mejora en la productividad</td> </tr> <tr> <td>Gestión de Procesos</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del usuario</td> <td>Aspectos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Modernización del estado	Simplificación administrativa	Calidad en las regulaciones	Mejora en la productividad	Gestión de Procesos	Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
Población:	Muestra																		
La población estará conformada por 491 usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado.	La muestra será de 108 usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado																		
Variables	Dimensiones																		
Modernización del estado	Simplificación administrativa																		
	Calidad en las regulaciones																		
	Mejora en la productividad																		
	Gestión de Procesos																		
Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles																		
	Fiabilidad																		
	Capacidad de respuesta																		
	Seguridad																		
	Empatía																		

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

C-Nro.



Instrumento de Recolección de Datos



Cuestionario Sobre la Modernización del Estado

Dirigido a los usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la modernización del estado en la Municipalidad Provincial de El Dorado, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variables y sus dimensiones / Escala		VARIABLE 1: Modernización del estado				
Dimensión: Simplificación administrativas						
Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
1	Competencias	Considera que el personal tiene las competencias necesarias en el desarrollo de la simplificación administrativa				
2	Estrategias	Considera que el personal aplica estrategias para reducir algunos procesos en sus tramites				
3	Programas	Como usuario considera que la institución cuenta con programas para poder racionalizar algunos procesos				
4	Procedimientos	Como usuario considera que la institución racionaliza algunos procedimientos para agilizar los trámites				
Dimensión: Calidad en las regulaciones						
5	Bienestar social	Como usuario considera que la calidad de las regulaciones brinda bienestar social.				
6	Productividad	Como usuario considera adecuado la productividad de cada personal.				
7	Procesos de calidad	Como usuario considera que el personal desarrollo procesos de calidad dentro de sus funciones.				
8	Objetivos alcanzados	Como usuario considera que el personal cumple con los objetivos trazados.				
Dimensión: Mejora en la productividad						
9	Identificación de problemas en los procesos	Tiene identificado los problemas que no le ayudan a culminar sus procesos.				
10	Implementación de mejoras	Le ayudan a implementar algunos procesos referentes a su calificación de su hogar.				
11	Uso de tecnologías	Como usuario hace uso de tecnologías para el desarrollo de los procesos.				
12	Habilidades del personal	Considera que las habilidades del personal que lo atiende ayudó a solucionar sus inconvenientes referentes a sus trámites.				
Dimensión: Gestión de procesos						
13	Optimización de procesos	El apoyo del personal le ayudó a mejorar sus recursos económicos producto de los procesos desarrollados a su favor				
14	Simplificación administrativa	Como usuario considera que el personal realiza algunos procesos de simplificación para reducir los tiempos.				
15	Organización institucional	Como usuario considera que la gestión de procesos ayuda a la mejora en la organización institucional.				
16	Automatización de procesos	Como usuario considera que la automatización de procesos ayuda a la mejora institucional.				

Muchas gracias por su colaboración
Tarapoto-2023

C-Nro. 

Instrumento de Recolección de Datos
Cuestionario Sobre la Satisfacción del usuario

Dirigido a los usuarios de la Municipalidad Provincial de El Dorado

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variables y sus dimensiones / Escala		VARIABLE 2: Satisfacción del usuario				
Dimensión: Aspectos tangibles						
Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
1	Equipos	La institución cuenta con equipos modernos para el desarrollo de las funciones.				
2	Instalaciones	Las instalaciones son adecuadas para poder atender al público.				
3	Apariencia impecable del personal	El personal muestra una adecuada apariencia personal para atender al público.				
4	Materiales informativos atractivos	La institución brinda adecuados materiales informativos para su conocimiento.				
Dimensión: Fiabilidad						
5	Cumplimiento de promesa	Considera que el personal cumple con las promesas que le hicieron.				
6	Interés por resolver los problemas	Considera que el personal tiene interés por resolver sus problemas.				
7	Cumplimiento de funciones	Considera que el personal sí da cumplimiento a sus funciones.				
8	Tiempo adecuado	Considera que el personal lo atiende en el tiempo adecuado para sus trámites.				
Dimensión: Capacidad de respuesta						
9	Atención rápida	El personal le atiende de manera rápida en sus trámites.				
10	Disposición de ayuda	El personal muestra disposición de ayuda en sus trámites.				
11	Disponibilidad de tiempo	El personal muestra disponibilidad de tiempo para orientarle en algunos procesos.				
12	Solución de dudas	El personal le ayuda con soluciones ante sus dudas y consultas.				
Dimensión: Seguridad						
13	Seguridad para realizar tramites	Se siente seguro para realizar sus trámites				
14	Conocimientos necesarios para atender consultas	Considera que el personal tiene los conocimientos necesarios para atenderle				
15	Confianza en el servicio	Considera que tiene confianza en el servicio que le brinda la institución				
16	Conocimientos	Considera que los conocimientos del personal le ayudaron a esclarecer sus dudas y reclamos				
Dimensión: Empatía						
17	Atención personalizada	Le brindan una atención personalizada en sus trámites y/o reclamos				
18	Intereses mostrados	El personal le muestra interés y le brinda ayuda en caso de algún reclamo.				
19	Entendimiento de las necesidades específicas	El personal logra entender sus necesidades como usuario				
20	Amabilidad	El personal le atendió con amabilidad durante su trámite				

Muchas gracias por su colaboración
Tarapoto-2023

Anexo 4

Consentimiento informado



Consentimiento informado

Título de la investigación: Modernización del Estado y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado 2023.

Investigador (a): Maria del Carmen Fasabi Tapullima

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Modernización del Estado y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado 2023", cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio prestado, buscando satisfacer al usuario. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de la Municipalidad Provincial de El Dorado.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Falta de Acceso de manera eficiente a la información de
Carácter Público.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los Procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Modernización del Estado y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos y se realizará en domicilio del usuario. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

*Obligatorio a partir de 18 años

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Fasabi Tapullima Maria del Carmen con email: marvfasabi17@gmail.com y docente asesor Pérez Arboleda Pedro Antonio con email pedroapereza1@gmail.com.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Lener Piña Guerra

Fecha: 31/05/2025 Hora: 13:29 pm

Firma: 

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

*Obligatorio a partir de 18 años

Anexo 5

Validaciones de los expertos de cada instrumento



Experto 1

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Modernización del Estado

Nº	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene las competencias necesarias para una adecuada simplificación administrativa.				X				X				X	
02	Considera que el personal aplica algunas estrategias para reducir algunos procesos en sus tramites.				X			X					X	Considera que el personal aplica algunas estrategias para reducir algunos procesos en sus trámites.
03	Como usuario considera que la institución cuenta con algún programa para poder racionalizar algunos procesos.				X			X					X	
04	Como usuario considera que la institución racionaliza algunos procedimientos para agilizar los tramites.				X			X					X	Como usuario considera que la institución racionaliza algunos procedimientos para agilizar los trámites.
Nº	CALIDAD EN LAS REGULACIONES / ítems													
05	Como usuario considera que la calidad de las regulaciones brinda bienestar social.				X			X					X	
06	Como usuario considera adecuado el nivel de productividad de cada personal.				X			X					X	
07	Como usuario considera que el personal desarrolla procesos de calidad dentro de sus funciones.				X			X					X	
08	Como usuario considera que el personal cumple con los objetivos trazados.				X			X					X	
Nº	MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD / ítems													
09	La implementación de algunos servicios municipales ayudado a la mejora en la satisfacción del usuario			X				X					X	La implementación de algunos servicios municipales han ayudado a la mejora en la satisfacción del usuario.

10	Como usuario considera que la adquisición de bienes y servicios permite a todas las áreas trabajar con eficiencia.				X				X				X	
11	Como usuario considera que los resultados obtenidos están dentro de lo planificado.				X				X				X	
12	Como usuario considera adecuada la capacidad de los colaboradores para dar solución a algunos inconvenientes.			X				X					X	Como usuario considera adecuada la capacidad de los colaboradores para dar solución a algunos inconvenientes.
N°	GESTION DE PROCESOS/Ítems													
13	El apoyo del personal le ayudo a mejorar sus recursos económicos producto de los procesos desarrollados a su favor.			X				X					X	El apoyo del personal le ayudó a mejorar sus recursos económicos producto de los procesos desarrollados a su favor.
14	Como usuario considera que el personal realiza algunos procesos de simplificación para reducir los tiempos.				X				X				X	
15	Como usuario considera que la gestión de procesos ayuda a la mejora en la organización institucional.				X				X				X	
16	Como usuario considera que la automatización de procesos ayuda a la mejora institucional.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia, siempre y cuando subsanen las observaciones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Arévalo Arévalo José Gabriel **DNI:** 45954981

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública, Licenciado en Administración.

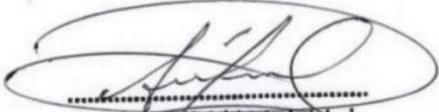
Tarapoto, 15 de mayo de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



.....
Lic. Adm. José Gabriel Arevalo Arevalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CLAD. N° 18158

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Satisfacción del usuario

N°	ASPECTOS TANGIBLES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la institución cuenta con equipos modernos para el desarrollo de las funciones				X				X				X	
02	Las instalaciones son adecuadas para poder atender al público.				X				X				X	
03	El personal muestra una adecuada apariencia personal para atender al público			X				X					X	El personal muestra una adecuada apariencia personal para atender al público.
04	La institución brinda adecuados materiales informativos para su conocimiento.				X			X					X	
N°	FIABILIDAD / ítems													
05	Considera que el personal cumple con sus promesas que le hicieron			X				X					X	Considera que el personal cumple con las promesas que le hicieron.
06	Considera que el personal tiene interés por resolver sus problemas.				X			X					X	
07	Considera que el personal si da cumplimiento a sus funciones			X				X					X	Considera que el personal sí da cumplimiento a sus funciones.
08	Considera que el personal lo atiende en el tiempo adecuado para sus tramites			X				X					X	Considera que el personal lo atiende en el tiempo adecuado para sus trámites.
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems													
09	El personal le atiende de manera rápida en sus tramites			X				X					X	El personal le atiende de manera rápida en sus trámites

10	El personal muestra disposición de ayuda en sus tramites			X				X						X	El personal muestra disposición de ayuda en sus trámites.
11	El personal muestra disponibilidad de tiempo para orientarle en algunos procesos,				X				X					X	
12	El personal el ayuda con soluciones ante sus dudas y consultas			X				X						X	El personal le ayuda con soluciones ante sus dudas y consultas.
N°	SEGURIDAD / ítems														
13	Se siente seguro para realizar sus tramites			X				X						X	Se siente seguro para realizar sus trámites.
14	Considera que el personal tiene los conocimientos necesarios para atenderle.				X				X					X	
15	Considera que tiene confianza en el servicio que le brinda la institución.				X				X					X	
16	Considera que los conocimientos del personal le ayudo a esclarecer sus dudas y reclamos			X				X						X	Considera que los conocimientos del personal le ayudaron a esclarecer sus dudas y reclamos.
N°	EMPATÍA / ítems														
17	Le brindan una atención personalizada en sus trámites y/o reclamos.				X				X					X	
18	El personal le muestra interés y ayuda en caso de algún reclamo			X				X						X	El personal le muestra interés y le brinda ayuda en caso de algún reclamo.
19	El personal logra entender sus necesidades como usuario.				X				X					X	
20	El personal le atendió con amabilidad durante su tramite			X				X						X	El personal le atendió con amabilidad durante su trámite.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia, siempre y cuando subsanen las observaciones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Arévalo Arévalo José Gabriel DNI: 45954981

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública, Licenciado en Administración.

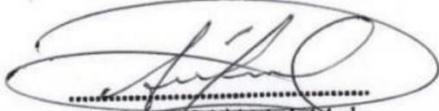
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 15 de mayo de 2023



Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CLAD. N° 18158

Firma del experto informante

Experto 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Modernización del Estado

N°	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene las competencias necesarias en el desarrollo de la simplificación administrativa.			X			X				X			
02	Considera que el personal aplica estrategias para reducir algunos procesos en sus tramites				X		X				X			
03	Como usuario considera que la institución cuenta programas para poder racionalizar algunos procesos				X			X					X	
04	Como usuario considera que la institución racionaliza algunos procedimientos para agilizar los tramites				X			X					X	
N° CALIDAD EN LAS REGULACIONES / ítems														
05	Como usuario considera que la calidad de las regulaciones brinda bienestar social.				X			X						X
06	Como usuario considera adecuado la productividad de cada personal.				X			X						X
07	Como usuario considera que el personal desarrolla procesos de calidad dentro de sus funciones.			X				X					X	
08	Como usuario considera que el personal cumple con los objetivos trazados.			X				X					X	
N° MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD / ítems														
09	La implementación de algunos servicios municipales ayudado a la mejora en la satisfacción del usuario			X				X					X	
10	Como usuario considera que la adquisición de bienes y servicios permite a todas las áreas trabajar con eficiencia				X			X						X
11	Como usuario considera que los resultados obtenidos están dentro de lo planificado.				X			X						X
12	Como usuario considera adecuado la capacidad de los colaboradores para dar solución a algunos inconvenientes.				X			X						X
N° GESTION DE PROCESOS/ítems														
13	El apoyo del personal le ayudo a mejorar sus recursos económicos producto de los procesos desarrollados a su favor.				X			X						X
14	Como usuario considera que el personal realiza algunos procesos de simplificación para reducir los tiempos.			X				X						X
15	Como usuario considera que la gestión de procesos ayuda a la mejora en la organización institucional.			X				X					X	
16	Como usuario considera que la automatización de procesos ayuda a la mejora institucional.				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sánchez Dávila Keller DNI: 41997504

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 29 de mayo de 2023



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Satisfacción del usuario

N°	ASPECTOS TANGIBLES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la institución cuenta con equipos modernos para el desarrollo de las funciones			X				X			X			
02	Las instalaciones son adecuadas para poder atender al público				X			X			X			
03	El personal muestra una adecuada apariencia personal para atender al público				X			X					X	
04	La institución brinda adecuados materiales informativos para su conocimiento				X			X					X	
N°	FIABILIDAD / ítems													
05	Considera que el personal cumple con sus promesas que le hicieron				X			X					X	
06	Considera que el personal tiene interés por resolver sus problemas				X			X					X	
07	Considera que el personal si da cumplimiento a sus funciones			X				X				X		
08	Considera que el personal lo atiende en el tiempo adecuado para sus tramites				X			X					X	
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems													
09	El personal le atiende de manera rápida en sus tramites				X			X					X	
10	El personal muestra disposición de ayuda en sus tramites				X			X				X		
11	El personal muestra disponibilidad de tiempo para orientarle en algunos procesos			X				X				X		
12	El personal el ayuda con soluciones ante sus dudas y consultas			X				X					X	
N°	SEGURIDAD / ítems													
13	Se siente seguro para realizar sus tramites				X			X					X	
14	Considera que el personal tiene los conocimientos necesarios para atenderle				X			X					X	
15	Considera que tiene confianza en el servicio que le brinda la institución				X			X				X		
16	Considera que los conocimientos del personal le ayudo a esclarecer sus dudas y reclamos			X				X				X		
N°	EMPATÍA / ítems													
17	Le brindan una atención personalizada en sus trámites y/o reclamos			X				X				X		
18	El personal le muestra interés y ayuda en caso de algún reclamo			X				X				X		
19	El personal logra entender sus necesidades como usuario				X			X					X	
20	El personal le atendió con amabilidad durante su tramite				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Dávila Keller DNI: 41997504

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 29 de mayo de 2023



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Modernización del Estado

N°	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene las competencias necesarias para una adecuada simplificación administrativa.				X				X				X	
02	Considera que el personal aplica algunas estrategias para reducir algunos procesos en sus tramites				X				X			X		
03	Como usuario considera que la institución cuenta con algún programa para poder racionalizar algunos procesos				X				X				X	
04	Como usuario considera que la institución racionaliza algunos procedimientos para agilizar los tramites			X					X			x		
N°	CALIDAD EN LAS REGULACIONES / ítems													
05	Como usuario considera que la calidad de las regulaciones brinda bienestar social.				X				X					X
06	Como usuario considera adecuado el nivel de productividad de cada personal.				X				x					X
07	Como usuario considera que el personal desarrolla procesos de calidad dentro de sus funciones.				X				X			X		
08	Como usuario considera que el personal cumple con los objetivos trazados.				X				X					X
N°	MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD / ítems													
09	La implementación de algunos servicios municipales ayudado a la mejora en la satisfacción del usuario			X					X					X
10	Como usuario considera que la adquisición de bienes y servicios permite a todas las áreas trabajar con eficiencia				x				X					X
11	Como usuario considera que los resultados obtenidos están dentro de lo planificado.				x				X			X		
12	Como usuario considera adecuado la capacidad de los colaboradores para dar solución a algunos inconvenientes.				X				X					X
N°	GESTION DE PROCESOS/ítems													
13	El apoyo del personal le ayudo a mejorar sus recursos económicos producto de los procesos desarrollados a su favor.				X				x					X
14	Como usuario considera que el personal realiza algunos procesos de simplificación para reducir los tiempos.				X				X					X
15	Como usuario considera que la gestión de procesos ayuda a la mejora en la organización institucional.				X				X					X
16	Como usuario considera que la automatización de procesos ayuda a la mejora institucional.			x					x					x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Muñoz Ocas Alcides DNI: 46590514

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 30 de mayo de 2023



Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Satisfacción del usuario

N°	ASPECTOS TANGIBLES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la institución cuenta con equipos modernos para el desarrollo de las funciones				X			X					X	
02	Las instalaciones son adecuadas para poder atender al público				X		X						X	
03	El personal muestra una adecuada apariencia personal para atender al público				X			X				X		
04	La institución brinda adecuados materiales informativos para su conocimiento				X			X					X	
N°	FIABILIDAD / ítems													
05	Considera que el personal cumple con sus promesas que le hicieron				X			X					X	
06	Considera que el personal tiene interés por resolver sus problemas			X				X				X		
07	Considera que el personal si da cumplimiento a sus funciones				X			X					X	
08	Considera que el personal lo atiende en el tiempo adecuado para sus tramites			X				X					X	
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems													
09	El personal le atiende de manera rápida en sus tramites				X			X					X	
10	El personal muestra disposición de ayuda en sus tramites				X		X						X	
11	El personal muestra disponibilidad de tiempo para orientarle en algunos procesos			X				X				X		
12	El personal el ayuda con soluciones ante sus dudas y consultas				X			X					X	
N°	SEGURIDAD / ítems													
13	Se siente seguro para realizar sus tramites				X			X					X	
14	Considera que el personal tiene los conocimientos necesarios para atenderle				X			X					X	
15	Considera que tiene confianza en el servicio que le brinda la institución				X			X				X		
16	Considera que los conocimientos del personal le ayudo a esclarecer sus dudas y reclamos			X			X						X	
N°	EMPATÍA / ítems													
17	Le brindan una atención personalizada en sus trámites y/o reclamos				X		x						X	
18	El personal le muestra interés y ayuda en caso de algún reclamo				X			X					X	
19	El personal logra entender sus necesidades como usuario				X			X					X	
20	El personal le atendió con amabilidad durante su tramite			x				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Muñoz Ocas Alcides DNI:46590514

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 30 de mayo de 2023



Mg. Alcides Muñoz Ocas
REG. 17557

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Modernización del Estado

N°	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene las competencias necesarias para una adecuada simplificación administrativa.				X				X				X	
02	Considera que el personal aplica algunas estrategias para reducir algunos procesos en sus tramites				X				X				X	
03	Como usuario considera que la institución cuenta con algún programa para poder racionalizar algunos procesos			X					X				X	
04	Como usuario considera que la institución racionaliza algunos procedimientos para agilizar los tramites				X				X				X	
N°	CALIDAD EN LAS REGULACIONES / ítems													
05	Como usuario considera que la calidad de las regulaciones brinda bienestar social.				X				X				X	
06	Como usuario considera adecuado el nivel de productividad de cada personal.				X				X				X	
07	Como usuario considera que el personal desarrolla procesos de calidad dentro de sus funciones.				X				X				X	
08	Como usuario considera que el personal cumple con los objetivos trazados.				X				X			X		
N°	MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD / ítems													
09	La implementación de algunos servicios municipales ayudado a la mejora en la satisfacción del usuario			X									X	La implementación de algunos servicios municipales a ayudado a la mejora en la satisfacción del usuario
10	Como usuario considera que la adquisición de bienes y servicios permite a todas las áreas trabajar con eficiencia				X								X	
11	Como usuario considera que los resultados obtenidos están dentro de lo planificado.			X								X		
12	Como usuario considera adecuado la capacidad de los colaboradores para dar solución a algunos inconvenientes.				X								X	
N°	GESTION DE PROCESOS/ítems													
13	El apoyo del personal le ayudo a mejorar sus recursos económicos producto de los procesos desarrollados a su favor.			X					X			X		

14	Como usuario considera que el personal realiza algunos procesos de simplificación para reducir los tiempos.				X				X			X	
15	Como usuario considera que la gestión de procesos ayuda a la mejora en la organización institucional.				X				X			X	
16	Como usuario considera que la automatización de procesos ayuda a la mejora institucional.				X				X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth DNI: 46038260

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública, Licenciada en Administración.

Tarapoto, 30 de mayo de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


COR. AD. LE. MA. NICOL L. CEDAMANO SAAVEDRA
C.O. MARTÍN REGUC-013121

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Satisfacción del usuario

Nº	ASPECTOS TANGIBLES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la institución cuenta con equipos modernos para el desarrollo de las funciones				X				X				X	
02	Las instalaciones son adecuadas para poder atender al público				X				X				X	
03	El personal muestra una adecuada apariencia personal para atender al público				X				X			X	X	
04	La institución brinda adecuados materiales informativos para su conocimiento				X				X			X	X	
Nº	FIABILIDAD / ítems													
05	Considera que el personal cumple con sus promesas que le hicieron			X					X				X	
06	Considera que el personal tiene interés por resolver sus problemas				X				X				X	
07	Considera que el personal si da cumplimiento a sus funciones				X				X				X	
08	Considera que el personal lo atiende en el tiempo adecuado para sus tramites				X				X				X	
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems													
09	El personal le atiende de manera rápida en sus tramites				X				X				X	
10	El personal muestra disposición de ayuda en sus tramites				X			X					X	
11	El personal muestra disponibilidad de tiempo para orientarle en algunos procesos				X				X				X	
12	El personal le ayuda con soluciones ante sus dudas y consultas				X				X				X	El personal le ayuda con soluciones ante sus dudas y consultas.
Nº	SEGURIDAD / ítems													
13	Se siente seguro para realizar sus tramites				X				X				X	
14	Considera que el personal tiene los conocimientos necesarios para atenderle				X				X				X	
15	Considera que tiene confianza en el servicio que le brinda la institución				X				X				X	
16	Considera que los conocimientos del personal le ayudo a esclarecer sus dudas y reclamos			X					X			X		
Nº	EMPATÍA / ítems													
17	Le brindan una atención personalizada en sus trámites y/o reclamos				X				X				X	
18	El personal le muestra interés y ayuda en caso de algún reclamo				X				X				X	
19	El personal logra entender sus necesidades como usuario			X					X				X	
20	El personal le atendió con amabilidad durante su tramite				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth DNI: 46038260

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública, Licenciada en Administración.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 30 de mayo de 2023



COR. AD. de M. Nicol L. Cedamano Saavedra
SAN MARTÍN REGUC-013121

Firma del experto informante

Experto 5

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Modernización del Estado

N°	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene las competencias necesarias para una adecuada simplificación administrativa.				X				X				X	
02	Considera que el personal aplica algunas estrategias para reducir algunos procesos en sus tramites				X				X				X	
03	Como usuario considera que la institución cuenta con algún programa para poder racionalizar algunos procesos				X				X				X	
04	Como usuario considera que la institución racionaliza algunos procedimientos para agilizar los tramites				X				X				X	
N°	CALIDAD EN LAS REGULACIONES / ítems													
05	Como usuario considera que la calidad de las regulaciones brinda bienestar social.				X				X				X	
06	Como usuario considera adecuado el nivel de productividad de cada personal.				X				X				X	
07	Como usuario considera que el personal desarrolla procesos de calidad dentro de sus funciones.			X					X				X	
08	Como usuario considera que el personal cumple con los objetivos trazados.			X					X				X	
N°	MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD / ítems													
09	La implementación de algunos servicios municipales ayudado a la mejora en la satisfacción del usuario			X					X				X	
10	Como usuario considera que la adquisición de bienes y servicios permite a todas las áreas trabajar con eficiencia			X					X				X	
11	Como usuario considera que los resultados obtenidos están dentro de lo planificado.			X					X				X	
12	Como usuario considera adecuado la capacidad de los colaboradores para dar solución a algunos inconvenientes.				x				x				X	
N°	GESTION DE PROCESOS/ítems													
13	El apoyo del personal le ayudo a mejorar sus recursos económicos producto de los procesos desarrollados a su favor.				X				x				X	
14	Como usuario considera que el personal realiza algunos procesos de simplificación para reducir los tiempos.				X				X				X	
15	Como usuario considera que la gestión de procesos ayuda a la mejora en la organización institucional.				X				X				X	
16	Como usuario considera que la automatización de procesos ayuda a la mejora institucional.				x				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Burgos Bardales, Roger. DNI: 07497178

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 30 de mayo de 2023



Dr. Roger Burgos Bardales
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
CLAD 8264

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Satisfacción del usuario

N°	ASPECTOS TANGIBLES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la institución cuenta con equipos modernos para el desarrollo de las funciones				X				X				X	
02	Las instalaciones son adecuadas para poder atender al público				X				X				X	
03	El personal muestra una adecuada apariencia personal para atender al público				X			X					X	
04	La institución brinda adecuados materiales informativos para su conocimiento				X			X					X	
N°	FIABILIDAD / ítems													
05	Considera que el personal cumple con sus promesas que le hicieron				X			X					X	
06	Considera que el personal tiene interés por resolver sus problemas				X			X					X	
07	Considera que el personal si da cumplimiento a sus funciones				X				X				X	
08	Considera que el personal lo atiende en el tiempo adecuado para sus tramites				X				X				X	
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems													
09	El personal le atiende de manera rápida en sus tramites				X				X				X	
10	El personal muestra disposición de ayuda en sus tramites				X				X				X	
11	El personal muestra disponibilidad de tiempo para orientarle en algunos procesos				X				X				X	
12	El personal el ayuda con soluciones ante sus dudas y consultas				X				X				X	
N°	SEGURIDAD / ítems													
13	Se siente seguro para realizar sus tramites				X				X				X	
14	Considera que el personal tiene los conocimientos necesarios para atenderle				X				X				X	
15	Considera que tiene confianza en el servicio que le brinda la institución				X				X				X	
16	Considera que los conocimientos del personal le ayudo a esclarecer sus dudas y reclamos				X				X				X	
N°	EMPATÍA / ítems													
17	Le brindan una atención personalizada en sus trámites y/o reclamos				X				X				x	
18	El personal le muestra interés y ayuda en caso de algún reclamo				X				X				X	
19	El personal logra entender sus necesidades como usuario				X				X				X	
20	El personal le atendió con amabilidad durante su tramite				x				x				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
 2. Bajo Nivel
 3. Moderado nivel
 4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Burgos Bardales, Roger. DNI: 07497178

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 30 de mayo de 2023



Dr. Roger Burgos Bardales
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
CLAD 9264

Firma del experto informante

Anexo 6

Validez de la V de Ayken

Validez de Ayken del instrumento Modernización del Estado

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Simplificación administrativa	0.95	0.72	0.99	0.93	0.70	0.99	0.93	0.70	0.99
Calidad en las regulaciones	0.93	0.70	0.99	0.97	0.75	1.00	0.93	0.70	0.99
Mejora en la productividad	0.85	0.60	0.95	0.92	0.68	0.98	0.95	0.72	0.99
Gestión de procesos	0.92	0.68	0.98	0.93	0.70	0.99	0.95	0.72	0.99
Instrumento por Criterio	0.91	0.68	0.98	0.94	0.71	0.99	0.94	0.71	0.99
Instrumento Global	0.93	0.698	0.987						

V de Ayken	0.93
------------	------

Nota. Tras emplear la V de Ayken; brinda una validez al instrumento de 0.93, siendo un índice aceptable, dado que: $P > 0.80$.

Validez de Ayken del instrumento Satisfacción del usuario

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Aspectos tangibles	0.97	0.75	1.00	0.83	0.58	0.95	0.95	0.72	0.99
Fiabilidad	0.88	0.64	0.97	0.82	0.57	0.94	0.97	0.75	1.00
Capacidad de respuesta	0.90	0.66	0.98	0.82	0.57	0.94	0.95	0.72	0.99
Seguridad	0.92	0.68	0.98	0.87	0.62	0.96	0.93	0.70	0.99
Empatía	0.90	0.66	0.98	0.85	0.60	0.95	0.97	0.75	1.00
Instrumento por Criterio	0.91	0.68	0.98	0.84	0.59	0.95	0.95	0.73	0.99
Instrumento Global	0.90	0.662	0.977						

V de Ayken	0.90
------------	------

Nota. Tras emplear la V de Ayken; brinda una validez al instrumento de 0.90, siendo un índice aceptable, dado que: $P > 0.80$.

Anexo 7

Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento Modernización del Estado

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	30

Cronbach's Alpha	0.976958601		Reliability Calculator	
Split-Half (odd-even) Correlation	0.914300452		created by Del Siegle (dsiegle@uconn.edu)	
Spearman-Brown Prophecy	0.955231924			
Mean for Test	44.76666667			
Standard Deviation for Test	15.28982959			
KR21	1.433904782		Questions	Subjects
KR20	1.435359464		16	30

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue 0,976, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

Confiabilidad del instrumento Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	30

Cronbach's Alpha	0.958181663		Reliability Calculator	
Split-Half (odd-even) Correlation	0.972036605		created by Del Siegle (dsiegle@uconn.edu)	
Spearman-Brown Prophecy	0.985820043			
Mean for Test	55.53333333			
Standard Deviation for Test	16.79034114			
KR21	1.421029399		Questions	Subjects
KR20	1.422424201		20	30

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue 0,958, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

Anexo 8
Normalidad de los datos

Kolmogorov-Smirnov ^a			
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Modernización del estado	,122	108	,000
Satisfacción del usuario	,176	108	,000

Dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnova. Siendo $p = 0.000$ siendo las variables menores al nivel de significancia de 0.05, de tal manera, se demuestra que existe una distribución no normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

Anexo 9
Baremos de los instrumentos y sus dimensiones

Baremos del instrumento Modernización del Estado

Niveles	Simplificación administrativa	Calidad en las regulaciones	Mejora en la productividad	Gestión de procesos	Modernización del estado
	i	i	i	i	i
Bajo	4	4	4	4	16
Medio	10	10	10	10	38
Alto	16	16	16	16	60

Baremos del instrumento Satisfacción del usuario

Niveles	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del usuario
	i	i	i	i	i	i
Bajo	4	4	4	4	4	20
Medio	10	10	10	10	10	48
Alto	16	16	16	16	15	74

Anexo 10

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
EL DORADO
¡Una Gestión de Cambio, para Todos!

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

San José de Sisa, 06 de Julio del 2023.

OFICIO N° 0489 -2023-MPD/A

SEÑORA.

DRA. ROSA MABEL CONTRERAS JULIAN

Jefe de la Unidad de Posgrado de la UCV-Filial Tarapoto

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN PARA TESIS

De mi mayor consideración,

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en representación de la Municipalidad Provincial de El Dorado.

Mediante la presente **OTORGO LA AUTORIZACIÓN** a, **María del Carmen Fasabi Tapullima**, para realizar la investigación de tesis denominada: Modernización del Estado y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado-2023, con el propósito de obtener el grado de maestría en Gestión Pública, a partir de la fecha del mes de marzo al mes de Julio del año 2023.

Sin otro particular, me suscribo de usted reiterándolo las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL
DORADO

Ing. FRANCISCO SAITA CASTILLO
ALCALDE PROVINCIAL

Jr. Tacna 475 – San José de Sisa – RUC: 20154547097
<https://www.gob.pe/muniel dorado>

Anexo 11

Base de datos

Base de datos de la variable Modernización del Estado

N°	P1	P2	P3	P4	D1V1	P5	P6	P7	P8	D2V1	P9	P10	P11	P12	D3V1	P13	P14	P15	P16	D4V1	TOV1
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	53
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	19
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	27
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	3	14	63
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	67
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	2	9	41
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	55
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	4	14	51
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	2	6	22
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
21	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	53
23	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	19
24	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
25	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
26	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	27
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
28	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
29	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	3	14	63
30	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
31	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	67
32	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	2	9	41
33	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
34	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	55
35	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
36	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
37	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	4	14	51
38	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	2	6	22
39	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
40	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55

41	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
42	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	53
43	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	19
44	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
45	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
46	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	27
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
48	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
49	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	3	14	63
50	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	68
51	5	4	4	4	17	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	4	4	2	12	50
52	2	3	2	3	10	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	3	2	4	13	55
53	2	2	3	2	9	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	2	3	4	13	59
54	3	4	3	4	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	62
55	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	2	2	2	8	37
56	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	39
57	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	53
58	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	26
59	1	1	2	1	5	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	1	2	3	9	34
60	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	52
61	2	2	3	2	9	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	3	1	7	25
62	4	3	3	3	13	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	3	3	2	10	35
63	2	1	1	1	5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	1	1	4	10	42
64	1	1	2	1	5	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	1	2	3	9	34
65	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	52
66	2	1	2	1	6	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	20
67	4	4	4	4	16	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	4	4	2	12	40
68	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	4	13	51
69	3	4	4	4	15	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	4	4	2	12	40
70	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	68
71	5	4	4	4	17	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	4	4	2	12	50
72	2	3	2	3	10	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	3	2	4	13	55
73	2	2	3	2	9	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	2	3	4	13	59
74	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	55
75	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
76	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
77	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	4	14	51
78	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	2	6	22
79	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
80	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
81	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
82	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	53
83	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	19
84	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
85	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
86	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	27

87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
88	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
89	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	3	14	63
90	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
91	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	67
92	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	2	9	41
93	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
94	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	55
95	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
96	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
97	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	4	14	51
98	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	2	6	22
99	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
100	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
101	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
102	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	53
103	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	19
104	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
105	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
106	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	27
107	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
108	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42

Base de datos de la variable Satisfacción del usuario

N°	P1	P2	P3	P4	D1V2	P5	P6	P7	P8	D2V2	P9	P10	P11	P12	D3V2	P13	P14	P15	P16	D4V2	P17	P18	P19	P20	D5V2	TOV2
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	34
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	52
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	77
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	88
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	55
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	49
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	69
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	35
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
23	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
26	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	34
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
28	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	52
29	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	77
30	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	88
31	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
32	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	55
33	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	49
34	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	69
35	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	35
36	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
37	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
38	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
39	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
40	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
41	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
42	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
43	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
44	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
45	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
46	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	34
47	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
48	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	52
49	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	77
50	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	88
51	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
52	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	55
53	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	49
54	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	69

55	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	35
56	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
57	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
58	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
59	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
60	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
61	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
62	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
63	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
64	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
65	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
66	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	34
67	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
68	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	52
69	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	77
70	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	88
71	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
72	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	55
73	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	49
74	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	69
75	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	35
76	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
77	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
78	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
79	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
80	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
81	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
82	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
83	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
84	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
85	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
86	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	34
87	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
88	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	52
89	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	77
90	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	88
91	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
92	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	55
93	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	49
94	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	69
95	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	35
96	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
97	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
98	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
99	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
100	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
101	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
102	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
103	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
104	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
105	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
106	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	34
107	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
108	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	52

Anexo 12

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:20154547097
Municipalidad Provincial de El Dorado	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Ing. Francisco Satalaya Castillo	DNI: 42419215

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Modernización del Estado y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Maria del Carmen Fasabi Tapullima	DNI: 45012655

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

San José de Sisa 01 Junio 2023



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALADINO PANDURO SALAS y PEDRO ANTONIO PEREZ ARBOLEDA docentes de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Modernización del Estado y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de El Dorado - 2023", cuyo autor es FASABI TAPULLIMA MARIA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALADINO PANDURO SALAS DNI: 01128059 ORCID: 0000-0003-2467-2939	Firmado electrónicamente por: PSALASA10 el 04- 08-2023 19:39:08
PEDRO ANTONIO PEREZ ARBOLEDA DNI: 16456428 ORCID: 0000-0002-8571-4525	Firmado electrónicamente por: PAPERENZA el 04-08- 2023 19:18:36

Código documento Trilce: TRI - 0641333