



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Modernización del estado y calidad del servicio en un laboratorio de  
análisis de control de calidad de salud

Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Torres Fernández, Liceth Carlenee (orcid.org/0000-0001-9295-3025)

**ASESORES:**

Dr. Calderón Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

Dr. Vásquez Villanueva, Salomón (orcid.org/0000-0001-8824-6176)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme completar mis estudios de posgrado y hacer realidad mi sueño: obtener el grado académico de maestra en gestión pública.

A mi hija, por ser mi mayor inspiración.

A mis padres y hermanos por su incondicional apoyo.

A todas las personas, quienes han sido fundamentales en mi camino académico y personal, durante estos tres ciclos académicos.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de seguir este proceso de capacitación, en el área de la gestión pública, mediante esta modalidad de enseñanza-aprendizaje.

A los profesores, quienes han contribuido para mi formación, durante los tres ciclos académicos de la maestría en gestión pública.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	iv
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos.	25
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	66

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov</i>	28
Tabla 2 <i>Frecuencia de las variables modernización del estado y la calidad del servicio</i>	29
Tabla 3 <i>Frecuencia de la dimensión gobierno electrónico y la variable calidad del servicio</i>	31
Tabla 4 <i>Frecuencia de la dimensión gobierno abierto y la variable calidad del servicio</i>	33
Tabla 5 <i>Frecuencia de la dimensión articulación interinstitucional y la variable calidad del servicio</i>	35
Tabla 6 <i>Significancia y correlación entre las variables modernización del estado y calidad del servicio</i>	39
Tabla 7 <i>Significancia y correlación entre la dimensión gobierno electrónico y la variable calidad del servicio</i>	40
Tabla 8 <i>Significancia y correlación entre la dimensión gobierno abierto y la variable calidad del servicio</i>	42
Tabla 9 <i>Significancia y correlación entre la dimensión articulación interinstitucional y la variable calidad del servicio</i>	43

## Resumen

Esta investigación se ampara en el objetivo: determinar la relación existente entre la modernización del estado y la calidad del servicio, en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud, Lima, 2023. Dicha investigación estuvo enmarcada en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 76 colaboradores del departamento de control de calidad de salud de la entidad, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios (uno para cada variable) de recogida de información, validados mediante el juicio de tres expertos; su confiabilidad fue calculada desde el coeficiente de alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que existe una relación directa y significativa entre la modernización del estado y la calidad del servicio, en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,496; se concluye que existe una correlación positiva moderada y un valor de significancia de  $0,00 < 0,05$ . En ese sentido, se recomienda fortalecer el proceso de modernización de la entidad bajo criterios de legitimidad y garantía para ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos, con niveles de eficiencia gubernamental en atención ciudadana y utilización de los recursos públicos.

**Palabras clave:** modernización del estado, calidad del servicio, control de calidad.

## **Abstract**

The purpose of this research was to objective the relationship between the modernization of the state and the quality of service in a health quality control analysis laboratory Lima, 2023. This research was framed in the quantitative paradigm, with a non-experimental design and descriptive scope. correlate, whose sample consisted of 76 employees of the entity's health quality control department, to whom two questionnaires (one for each variable) were applied to collect information, these being validated based on the judgment of three experts. and; its reliability was calculated from Cronbach's alpha coefficient. The results showed that there is a direct and significant relationship between the modernization of the State and the quality of the service in a health quality control analysis laboratory Lima, 2023, obtaining a Spearman's Rho coefficient of 0,496; with a moderate positive correlation and a significance value of  $0,00 < 0,05$ . In this sense, it is recommended to strengthen the process of modernization of the entity under criteria of legitimacy and guarantee to offer quality services to citizens, with levels of government efficiency in citizen service and use of public resources.

**Keywords:** modernization of the state, quality of service, quality control.

## I. INTRODUCCIÓN

La administración pública es el vehículo para prestar servicios fundamentales a la población a partir de la distribución, regulación y seguimiento de los fondos públicos de manera eficiente, equitativa y de acceso abierto y participativo de sus ciudadanos, garantizando una democracia (Novales, 2022).

En ese sentido, la modernización del estado es una herramienta que requiere la adopción de políticas públicas y acciones para transformar la gestión, los procesos, la calidad del servicio, la simplificación de trámites y de la gestión administrativa, así como la consecución de una excelente estructura organizacional y funcional en beneficio de la sociedad (Blas et al., 2022). Por su parte la calidad del servicio, es el resultado de la equiparación entre los deseos del consumidor basados en su experiencia particular, su conocimiento y lo efectivamente recibido (Myo et al., 2019).

En el contexto internacional, el proyecto de gobernabilidad y modernización presentado por el Banco Mundial pretende apoyar a los gobiernos e instituciones del estado, orientándolos para fortalecer sus entidades y garantizándoles mayor eficiencia, transparencia, inclusión y corresponsabilidad en las políticas y proyectos públicos, con el propósito de reducir la pobreza extrema y garantizar el progreso de cada localidad. En ese sentido, es necesario que las entidades públicas incrementen sus capacidades para prestar servicios de manera idónea y eficiente, garantizando empleos y progreso económico, libre mercado y mayor participación de la comunidad en las actividades relacionadas a la gestión gubernamental, que implica tener entidades de gobierno fuertes e innovadoras, que garanticen paz y transparencia a sus ciudadanos (Banco Mundial, 2020).

La crisis causada por la COVID-2019 puso en evidencia la importancia que viene a representar el papel de los estados en la implementación y adopción de modernas formas de gobernar con mecanismos abiertos y de avanzada tecnológica y de información, así como la formulación y ejecución de políticas de seguridad digital y de inclusión. La rapidez en la utilización de herramientas innovadoras de gestión por parte del estado, está relacionada con el rol catalizador de la tecnología en la manera en que viene dando respuesta colectiva frente a la pandemia, aun cuando existen limitantes estructurales en diversos niveles de gobierno

(Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización de Naciones Unidas, 2020).

En el contexto de Latinoamérica, Medina (2022) sostiene que la modernización del estado desde la mirada de un gobierno abierto y de inclusión de la ciudadanía, está centrada en la gestión eficiente, idónea y transparente de los recursos del estado, con la finalidad de atender los requerimientos y necesidades fundamentales de sus habitantes, impulsando el progreso de los países. En este orden de ideas, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo-CLAD (2018) sostiene que el proceso de modernización del estado en Latinoamérica se orienta en cambios profundos y de transformación como propósito general de la agenda política global para enfrentar los retos que implican atender a la ciudadanía con respeto absoluto de sus derechos fundamentales.

Asimismo, Villasmil et al. (2021) afirman que la interacción de las entidades gubernamentales con sus ciudadanos se lleva a cabo tomando en consideración aspectos asociados a la ética de las instituciones; por lo que las decisiones de sus gobernantes y sus servidores públicos deben dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y sectores a los que se encuentran relacionadas con firme voluntad política.

En el contexto nacional, las políticas implementadas con el propósito de fortalecer la gestión gubernamental en el Perú han sido diversas, sin embargo, no responde de manera integral a una visión estratégica llevándose a cabo de forma aislada y desarticulada, lo que afecta el desempeño global de las instituciones públicas. En ese sentido, un estudio realizado por Pulso Perú, previo a la crisis provocada por la COVID 19, atribuye una percepción y satisfacción un poco desfavorable de los ciudadanos en relación con la calidad y atención en materia de servicios públicos (seguridad ciudadana, salud, justicia, educación y transporte) con alrededor de 50% de satisfacción (Barrios, 2022).

Es así como, en el año 2002 nace la Ley de Marco de Modernización del Estado, con la finalidad de crear los cimientos y la estructura normativa que dio origen a la modernización estatal en todos los niveles, diseñando la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), con participación de expertos, intelectuales, líderes sociales y gobernantes; acompañado de una serie

de estrategias que permitieron lanzar formalmente la PNMGP (Rojas, 2019). En este contexto, elementos como el gobierno abierto, la rendición de cuentas y gobierno en línea, representan indicadores objetivos, pertinentes y factibles para modernizar las instituciones públicas de Perú bajo principios de inclusión social, democracia participativa e información bidireccional con los ciudadanos (Blas et al., 2022).

En el contexto local, el laboratorio cuya finalidad es evaluar el control de calidad de productos usados en la salud considerado como unidad de estudio en la ciudad de Lima, se vienen observando ciertas falencias y dificultades en los procesos asociados a la calidad del servicio, los cuales se repercuten directamente en la satisfacción que los usuarios perciben, pues se ha generado ciertas demoras a la hora de atenderlos, generando en ocasiones listas de espera, productos pendientes como figura en el reporte electrónico de informes pendientes del Sistema de gestión de calidad de fecha 2023-01-30, donde señala que se tiene un promedio de 304 expedientes pendientes de ejecutar del año 2022 y 145 expedientes pendientes del año 2023 y quejas por no realizar los análisis dentro de la fecha indicada, como se evidencia en el Formulario de evaluación de tendencias N°12-2022 hasta el mes de diciembre del 2022 solo se emitieron informes dentro de fecha en un promedio del 22%, también se evidencia la ausencia de compromiso de ciertos colaboradores así como también la falta de conocimientos sobre ciertos procesos técnicos automatizados vinculados al estudio y análisis de control de calidad, agregándole a ello, la falta de supervisión y monitoreo sobre la atención brindada a los usuarios, deficiencia en la difusión y divulgación informativa relacionada con los procesos y servicios ofrecidos por la entidad, lo que genera una imagen y percepción negativa con respecto a la calidad del servicio ofrecido desde la institución hacia sus usuarios, impidiendo la generación de un valor agregado favorable, eficaz y transparente para sus ciudadanos.

La calidad del servicio en entidades públicas reconoce el derecho de los ciudadanos de exigir mejoras continuas para su propio beneficio significando ello que, la gestión pública debe plantearse como propósito ser más productiva y participativa.

Esta investigación plantea el problema principal: ¿Cuál es la relación existente entre la modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023? De la misma manera, se plantean los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación existente entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023?; b) ¿Cuál es la relación existente entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023? y c) ¿Cuál es la relación existente entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023?.

La justificación teórica estuvo soportada en los estudios previos, fundamentos conceptuales, enfoques y teorías asociados a la modernización del estado y la calidad del servicio. Por ello la modernización del estado incluye los organismos públicos e implica tomar iniciativas de transformación desde las entidades estatales, para atender las necesidades de la ciudadanía con transparencia, celeridad y eficiencia (García, 2018). La calidad del servicio a su vez, concibe las características y atributos asociados al servicio prestado por las organizaciones y que se valora desde la percepción de los usuarios (Flores, 2021).

Como justificación metodológica, este estudio se planteó conocer cómo se relacionan la modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de salud en Lima, 2023; estableciendo el camino procedimental que garantizó el cumplimiento del propósito de investigación, dando respuestas a la problemática identificada para luego comprobar si se cumplió con los supuestos o hipótesis formuladas bajo ciertas premisas en particular (Polania et al., 2020).

Con respecto a la justificación práctica, este estudio se centró en un Laboratorio público que mide la calidad de salud en Lima buscando medir la vinculación existente entre la modernización del Estado y la calidad del servicio en la búsqueda respuesta a las problemáticas encontradas, para luego plantear alternativas de acción que permitan fortalecer desde estrategias innovadoras los procesos de gestión y así ofrecer un mejor servicio (Hernández y Mendoza, 2018).

De la perspectiva económica, este estudio trata de describir que, el propósito de la modernización del estado, es alcanzar mayores niveles de eficiencia, eficacia

y productividad en la prestación de servicios a los usuarios, impulsando en las entidades procesos económicos y financieros sostenidos, que minimicen el costo de los procesos y servicios, dando protección al principio de autoridad sin dejar a un lado los derechos de los ciudadanos o administrados (Blas *et al.*, 2022).

En relación con la justificación social, esta investigación busca explicar cómo desde la modernización pública se puede contar con ciudadanos con mayor información y participación, con capacidad para acceder al poder y tomar decisiones. respecto a las políticas públicas, exigiendo se le rindan cuentas, verificando la transparencia en la gestión pública, por ende, siempre persiguiendo la recepción de un servicio público cada vez más eficiente y de calidad (Hernández y Martínez, 2019).

Asimismo, este estudio tiene una justificación normativa, sustentado en la Ley N° 27658 sobre la Modernización de la Gestión del Estado, la cual tiene como propósito, determinar los principios y los cimientos jurídicos que permitan dar inicios al proceso de modernización pública, en todas sus entidades y en todos los niveles, como lo es el caso de la entidad pública de salud sujeta de estudio.

El objetivo principal de este estudio es determinar la relación existente entre la modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023. En este orden de ideas, se tienen propuestos los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023; b) Determinar la relación existente entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023; c) Determinar la relación existente entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Se formula la hipótesis general: existe una relación significativa entre la modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023. Adicionalmente, se plantean las hipótesis específicas: a) Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023; b) Existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la calidad del

servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023; c) Existe una relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

## II.MARCO TEÓRICO

Se presenta a continuación en este apartado, una síntesis de investigaciones previas a nivel internacional y nacional, así como las bases teóricas sobre la modernización del Estado y la calidad del servicio.

En el entorno internacional, Obaid y Ahmad (2021) desarrollaron un estudio con el objetivo de conocer la correlación entre los atributos del gobierno electrónico en términos de calidad del servicio, calidad del sistema y de la información con la satisfacción de usuarios en los Emiratos Árabes Unidos (EAU). El estudio estuvo enmarcado en el paradigma cuantitativo, donde los datos fueron recopilación de utilizando como instrumento un cuestionario y se analizaron utilizando el modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Los hallazgos alcanzados evidencian que la calidad de la información y el servicio tienen una incidencia positiva y significativa en la satisfacción del usuario con un p valor de  $0,00 < 0,05$ . En ese sentido se puede concluir que, para lograr la satisfacción del consumidor, la precisión de la información es imprescindible. Por lo tanto, este estudio sirve de referente al objeto de estudio al permitir comprender que prestar servicios en línea desde entidades públicas requiere de ciertas cualidades, capacidades y métodos de trabajo que permitan conocer las exigencias de la ciudadanía y ofrecer servicios óptimos con el uso de la innovación y las tecnologías.

Li y Shang (2020) presentaron un estudio cuyo propósito fue explicar cómo se relacionan la calidad del servicio del sitio web del gobierno y el valor percibido, así como también cómo esa relación en la intención de reutilización de los ciudadanos. Los datos fueron recopilados aplicando una encuesta de 1650 usuarios ciudadanos que viven en un municipio de control directo y cuatro ciudades en China. Los hallazgos evidenciaron que la calidad de la información, la capacidad del servicio y la capacidad de respuesta son los que más contribuyen a la calidad del servicio, mientras que las dimensiones de primer orden que reflejan el desempeño técnico del servicio de gobierno electrónico contribuyen solo un poco al valor del servicio con coeficientes que rondan aproximadamente 0,10. Además se concluye que, las ocho dimensiones de la calidad del servicio del gobierno electrónico influyen significativamente en el valor percibido por sus ciudadanos. Por tanto, la percepción sobre la misma está afectada principalmente al valor público

generado por el servicio de gobierno electrónico. En este sentido, este estudio concuerda con el objeto de investigación al afirmar que la percepción sobre la calidad del servicio se asocia con la utilidad del gobierno electrónico.

Por su parte, Mohammad (2020) presentó un estudio cuyo propósito fue descubrir los efectos del uso y acceso del sitio web en la satisfacción del usuario final. Con el fin de lograr objetivos establecidos, se empleó una metodología cuantitativa con un enfoque explicativo, en la cual se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. Los resultados de la investigación encontraron que todos los participantes tenían una percepción positiva sobre la usabilidad del sitio web para los servicios de gobierno electrónico, siendo la mayoría de las respuestas positivas al respecto. El valor de sigma (0,000) es menor que el nivel significativo ( $\alpha=0,05$ ), lo que indica que existe un efecto significativo entre el uso de la página web y la satisfacción del usuario final. Por lo tanto, se puede concluir que la accesibilidad del sitio web y la satisfacción del usuario final inciden positivamente en los sitios web del gobierno electrónico en Jordania. Como puede observarse, en la medida que los ciudadanos comprendan y se apropien de las bondades de un servicio gubernamental en línea, se tendrá una mejor percepción sobre los servicios ofrecidos por estos.

También Lira (2020) presentó un estudio cuya finalidad fue conocer y medir la situación del Gobierno electrónico en el estado de Aguascalientes, de acuerdo con los procedimientos y servicios ofrecidos. Se propuso un modelo conceptual de Gobierno a Ciudadano (G2C) para llevar a cabo la medición desde dos vertientes centrales; evaluar la oferta desde sus servidores públicos y la demanda, desde la integración de la ciudadanía con tales servicios. Los resultados permitieron determinar que, desarrollar el e-Gobierno para prestar servicios, es una estrategia idónea para crear utilidad para las entidades públicas como para la comunidad. Dichos hallazgos permitieron definir la existencia de vínculos significativos entre la satisfacción ciudadana y los servicios ofrecidos con el uso del gobierno electrónico en el estado de Aguascalientes. En ese sentido, en la medida que los gobiernos y entidades públicas ofrezcan servicios mediados por tecnologías de fácil acceso y comprensión a sus ciudadanos, generará mayor bienestar y satisfacción a estos últimos.

Por último, Wijatmoko (2020) presentó un estudio con la finalidad de medir la calidad de los servicios electrónicos (e-GovQual), prestados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Indonesia a través de sitios web desde una perspectiva pública, utilizando una investigación cuantitativa que implicó aplicar encuestas a 82 usuarios de servicios electrónicos de dicha entidad. Los resultados obtenidos permitieron observar que, en general, el desempeño de los servicios de gobierno electrónico ha funcionado muy bien, aunque todavía existe una pequeña brecha entre el desempeño y las expectativas. En general, se puede concluir que el servicio de gobierno electrónico de calidad basado en la perspectiva del usuario, fue lo suficientemente bueno y cumplió con los requerimientos y deseos de los ciudadanos de acuerdo con el marco e-GovQual. En ese sentido, las entidades de gobierno deben continuar dando mejoras en la calidad de los servicios al público para lograr una buena gobernabilidad, por ende, innovar e invertir recursos que garanticen eficiencia y transparencia desde la modernización gubernamental, es un aspecto primordial para los gobiernos.

Por otro lado, se procede a exponer los fundamentos relacionados con antecedentes a nivel nacional en relación con las variables que se están investigando. Delgado (2022) desarrolló un estudio para conocer cómo se relacionan la modernización pública y la calidad de centros de salud para vacunar contra la Covid-19 en Lima 2021. El estudio utilizó el paradigma cuantitativo, de nivel con alcance descriptivo correlacional, mientras que los datos fueron recogidos implementando cuestionarios a 354 pacientes vacunados. Los resultados permitieron evidenciar que, 73,4% de los usuarios a los que se les aplicó la vacuna, perciben la modernización pública en un nivel moderado, al igual que la calidad del servicio con 94,6%. De igual manera, se evidenció que las variables estudiadas están directa y significativamente relacionadas con un  $r = 0,658$  y un  $p$  valor de  $0,00 < 0,05$ , aceptando la hipótesis alterna de investigación. Se concluye que las variables de estudio están directa y significativamente relacionadas con un nivel de modernización moderado. En ese sentido, cuando los servicios de atención a usuarios son más eficientes y transparentes e innovadores, mejor será la calidad del servicio prestado.

Por su parte Díaz et al. (2022) desarrollaron una investigación con la finalidad de conocer cómo se relacionan el servicio de e-gobierno y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de San Martín, 2021. La investigación se enmarcó en el método cuantitativo, con diseño de campo y alcance correlacional, mientras que la información fue recabada aplicando un cuestionario a 145 usuarios de la municipalidad. Los resultados evidenciaron que, 75,2% de los usuarios consideran que los servicios de gobierno electrónico se ubican en un nivel medio, mientras que, la satisfacción de los usuarios, también se percibe como medio con 77%. Por otra parte, se demostró que las variables gobierno electrónico y satisfacción del usuario, están significativamente vinculadas con un p valor de  $0,00 < 0,05$  y con una correlación de 0,701. En ese sentido, se concluye que, las variables objeto de estudio están positiva y significativamente asociados con un nivel moderado. Por lo tanto, los gobiernos deben fortalecer los procesos de comunicación y de atención a sus ciudadanos a partir del uso de las tecnologías de información, buscando reducir costos, simplificación de trámites y rendición en el manejo de los recursos.

Huerta (2022) presentó un trabajo que tuvo el propósito: cómo se relacionan el e-gobierno y la gestión pública en la Región de Lima, 2016-2019. La investigación llevó a cabo la utilización del método cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional, mientras que los datos fueron recabados aplicando encuestas a 167 servidores públicos del Gobierno de Lima. De acuerdo a los resultados derivados del estudio, se pudo concluir que, las variables e-gobierno y la gestión pública están directa y significativamente relacionadas con un estadístico  $Rho = 0,846$  y una significancia p de  $0,00 < 0,05$ . En ese sentido se puede concluir que las variables estudiadas están positiva y significativamente relacionadas, en la medida de que los gobiernos migren sus procesos hacia servicios online y atención mediada por tecnologías de comunicación e información las respuestas a sus ciudadanos serán más rápidas, idóneas y fortalecerá su gestión.

De igual manera Saldaña Y Romero (2022) presentaron un estudio con la finalidad de definir la vinculación que existe con la modernización y la calidad del servicio en la UGEL-01, del distrito de San Juan de Miraflores ubicada en Lima. El estudio estuvo amparado en el prototipo del método cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, mientras que la información fue recabada

aplicando un cuestionario a 217 usuarios. Los resultados evidencian que la modernización pública busca fortalecer la gestión de las UGEL, ofreciendo y otorgando servicios idóneos de atención a sus usuarios, a la vez que los niveles de modernización y calidad del servicio percibido por los usuarios se encuentra en un grado moderado. En ese sentido se concluye que la modernización tiene vínculos reales y significativos con la calidad del servicio que ofrecen entidades como la UGEL. Por lo tanto, una gestión pública de calidad implica la implementación de procesos innovadores, eficientes y transparentes de mejora continua para fortalecimiento de las entidades de gobierno.

Yupanqui (2022) desarrolló un estudio cuyo fin fue conocer cómo se relacionan la calidad de servicios y gestión pública modernizada de la provincia de Ica, 2022. Dicho trabajo se enmarcó en el enfoque cuantitativo, diseño de campo y alcance correlacional, mientras que la información fue recogida instrumentando cuestionarios a 56 servidores de la entidad. Los hallazgos permitieron evidenciar la existencia de una correlación positiva y significativa entre las variables de estudio ( $p=0,000<0,05$ ), aceptando la hipótesis alternativa planteada. En ese sentido, implementar estrategias de modernización, garantizan una mejor calidad de servicios en entidades públicas.

Haciendo referencia a las bases teóricas de las variables objeto de estudio, se tomaron en consideración las teorías relacionadas con ellas y que implican la administración pública, con el propósito fundamental de fortalecer la articulación entre el gobierno y los ciudadanos (Tenesaca et al., 2021).

Con respecto de las teorías de la modernización del estado, se menciona la teoría estructuralista, la cual visualiza a las personas, quienes desempeñan diversas actividades o roles en distintas entidades, caracterizando a la sociedad moderna corporativa. En este enfoque se pretende el autocontrol en las funciones, la estabilidad y armonía frente a variables exógenas que buscan transformar el comportamiento y actitud de los servidores públicos (Bonet y Serrano, 2022). Ese autocontrol representa una acción estratégica para dirigir con éxito la entidad y evaluar el desempeño del funcionario y el cumplimiento de sus tareas, como los de la organización, por parte de los usuarios externos (Li, 2022).

La teoría Neoestructuralista persiguió en un marco democrático, distribuir las riquezas de manera equitativa y con justicia social, donde los estados nación regularon sus sistemas económicos capitalistas de mercado impulsando, introduciendo cambios profundos para alcanzar su industrialización, haciéndolo eficiente y sostenible y buscando elevar su productividad, aunque limitando el crecimiento económico, la diversificación del comercio internacional y la distribución equitativa de las riquezas de la nación (Montaño, 2021).

A continuación, se menciona la teoría del ajuste estructural, la cual hace referencia a una serie de transformaciones propuestos por un país en materia de ingresos nacionales, comportamiento del nivel general de precios, gasto del gobierno, nivel de empleo, inversión pública, comercio exterior, entre otras variables e indicadores económicos, como requisitos y condiciones dirigidas a países subdesarrollados para que puedan ser receptor proyectos de créditos para proyectos de inversión (Li, 2022).

Se menciona la teoría del ecosistema digital la cual representa un salto significativo e innovador cuyo epicentro se ubica en el metaverso con el propósito de sostener la gobernanza, tener acceso libre, rápido y abierto a la información, realizar mediciones de la gestión gubernamental para evitar la corrupción, promover la rendición de los fondos públicos, garantizar procesos de contrataciones públicas transparentes, entre otros, siendo la posmodernidad un novedoso sistema soportado en la utilización de tecnologías de comunicación e información (Barragán, 2022).

Por su parte, al explicar la variable modernización del Estado, se define como una herramienta de desarrollo sistemático de proyectos tomando en cuenta los programas de mejoras e innovación de procesos para la simplificación de trámites, transparencia en la gestión, comunicación abierta y directa con usuarios y articulación con las comunidades sobre la base la efectividad de los sistemas de red y tecnologías de comunicación con respecto a la gestión pública (Bondarenko et al., 2021). Asimismo, Diomina y Chernelevsky (2020), señalan la modernización pública como un proceso de transformación y modernos, aplicados a elementos asociados a la gestión pública para generar cambios profundos en la vida

socioeconómica de los ciudadanos y en la forma de diseñar e implementar políticas de Estado, siempre atendiendo demandas individuales y colectivas.

Para Scholl (2021), la modernización del estado implica la modificación de las estrategias de una entidad pública y de gobierno para incrementar la productividad de los procesos, optimizando el servicio prestado y atención efectiva de los usuarios. La gestión pública se fundamenta en el fortalecimiento y mejoras de los procesos intrínsecos de responsabilidad y cumplimiento de los deberes del sector gubernamental desde la transparencia, eficiencia, eficacia y comunicación abierta y permanente con sus ciudadanos (Zhao y He, 2022).

García (2018) describe la modernización pública como, una herramienta de planificación que incluye las entidades e instituciones públicas y de gobierno en sus distintos niveles, siendo sus iniciativas de cambio y transformación de la gestión bien percibida y reconocida por sus ciudadanos, pues se transmitirá celeridad, transparencia y comunicación abierta. Asimismo, Guerra (2020) explica que la finalidad de la modernización del estado es generar resultados positivos que inciden favorablemente en la calidad y el progreso de sus ciudadanos y del país.

En ese sentido, la Presidencia del Consejo de ministros de Perú – PCM (2019), define la modernización: Un conjunto de estrategias y métodos técnicos y políticos que persiguen la transformación de la gestión pública, desde reformas de sus procesos, su productividad, la simplificación de los de trámites administrativos, sus estructuras organizacionales y operativas y su cultura, para que el desempeño gubernamental esté alineado con la política del estado nación.

Las dimensiones de la modernización del estado, la PCM (2019), menciona: 1) El gobierno electrónico, 2) El gobierno abierto y 3) La articulación interinstitucional.

La dimensión gobierno electrónico se define como, la utilización que hacen los gobiernos de las herramientas tecnológicas y de Información y Comunicación (TICs) combinadas con cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones de gobierno (Twizeyimana Y Andersson,2019). La PCM (2019) define al gobierno electrónico como una estrategia para gobernar con el apoyo y utilización de las TICs; que además garantiza a sus ciudadanos a acceder a los programas, planes y políticas de gobierno de manera inmediata, remota y electrónica. Por otra

parte, Carter et al. (2022) señalan que, las políticas de gobierno electrónico se vienen apoyando de manera progresiva y sostenida en el uso de las TICs, para reorganizar el sector público, lo que se traduce en ganancias de servicios públicos, productividad y disminución de costos. Finalmente, Fullin Y Da Silva (2020), describen el gobierno en línea como, las herramientas y mecanismos de comunicación online utilizados por las instituciones de carácter público para que la ciudadanía, articulada por medios digitales, acceden y participan de forma oportuna y transparente en las políticas públicas que tienen incidencia en sus requerimientos y necesidades.

La dimensión gobierno abierto, es definido por la PCM (2019), como esa forma de gobierno que muestra apertura al monitoreo, evaluación y control ciudadano, garantizando el acceso de sus ciudadanos para que participen, reflexionen y el debate sobre los planes, programas y proyectos de gobierno, con capacidades plenas de responder a sus demandas y exigencias; así como la capacidad de presentar cuentas de la gestión cumplida. Por su parte Tribeño (2022), señala que todo gobierno democrático y transparente que garantiza gobernabilidad, debe tener la cualidad y debe cumplir con sus funciones de manera eficaz y eficiente, garantizando la participación abierta de la comunidad en los procesos de toma de decisiones en los gobiernos. Para que un gobierno exprese cualidades de apertura real a sus ciudadanos, se espera que este muestre fortalezas en la transparencia y los procesos democráticos, estimulando el crecimiento y la innovación, conduciendo a servicios y programas públicos más efectivos, con la garantía de la contraloría permanente de la población (Ruijter et al., 2020). En ese sentido, los objetivos de un gobierno abierto incluyen, estimular la innovación, involucrar a la sociedad en la toma de decisiones, incentivar a la reutilización de datos, aumentar en la rendición de cuentas, contrarrestar la corrupción y proporcionar nuevos servicios y productos (Zuiderwijk et al., 2019). El gobierno abierto está orientado a la promoción acelerada de procesos de transparencia en las acciones, proyectos, programas, planes y políticas gubernamentales (Chimoy, 2022).

La dimensión de Articulación Interinstitucional, es definida como un proceso que persigue articular y delinear acciones de gobierno en distintos niveles, así como

en las instituciones que lo constituyen según sus competencias, para lograr fines y objetivos en común y en beneficio de su ciudadanía en diversos territorios, localidades, región o país (PCM, 2019). Para Díaz y Pulido (2018), la articulación hace referencia a la acción de unificación, enlace e interacción entre diversos actores y entidades públicas que se organizan desde distintas maneras, para lo cual es necesaria la cooperación, ya que de esta forma se alcanzan objetivos comunes. La articulación interinstitucional, busca la difusión, apoyo y participación de instituciones del Estado en distintos niveles y en diversas direcciones (horizontal y vertical), para alcanzar una elevada eficiencia y eficacia y mayor impacto por los servicios brindados a sus ciudadanos, desde la integración de proyectos, acciones, recursos y capacidades de las instituciones gubernamentales.

Por otra parte, sobre la variable calidad del servicio el autor Tinco (2022) resume un conjunto de teorías de la calidad del servicio, como lo es la teoría de imagen, también denominada como modelo nórdico, propuesta por Grönroos (1994), quien señala que la calidad que perciben los usuarios se compone por aspectos técnicos (atributos del producto) y operacionales (que valoran las funciones y utilidad), asociados paralelamente, con el tema de imagen como elemento estratégico de medición de la calidad percibida, ya que el usuario toma en cuenta la atención recibida y el marketing ofrecido por la organización que ofrece el servicio (Hilli y Sandvik, 2020).

Se cuenta con el enfoque SERVQUAL propuesto por Zeithaml (1988), quien señaló que este instrumento permite medir el conocimiento y los intereses del cliente o usuario, se busca valorar la calidad, midiendo los deseos que el cliente aspira de la entidad e identificando los factores internos que favorecen o desfavorecen el servicio en el momento que se ofrece. El SERVQUAL, es una herramienta de valoración de la calidad de servicio muy influyente, es utilizada en muchas aplicaciones y desarrollo de los campos de calidad de servicio. Los propulsores de este modelo reconocieron que existe una brecha significativa (discrepancias) entre el nivel de servicio recibido y el deseado. Cuando los deseos de un usuario rebasan sus propias vivencias, nace una brecha en la calidad del servicio (Jonkisz et al., 2021). El modelo utiliza para su medición cinco dimensiones: confiabilidad, respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Al conceptualizar la calidad del servicio se puede definir como un proceso fundamental para las organizaciones, pues la calidad del servicio, es la imagen y la estrategia más importante para sostenerse y expandirse a futura y tener un mayor posicionamiento en el sector, por lo que, garantizar una buena calidad, se traduce en la herramienta fundamental para fidelizar, elevar y mantener usuarios en el mercado (Pumacayo et al., 2020). La calidad es el elemento importante y efectivo en cualquier aspecto, sector o industria, y se ha convertido en una medida del éxito de cualquier organización, ya sea industrial o de servicios, y una estándar de excelencia en la provisión de un producto o servicio. Por lo tanto, en vista que la salud es un sector relevante en cualquier sociedad, fue imperativo prestar atención a la calidad del servicio prestado en este sector (Abu et al., 2020).

Cesário y Chambel (2017) definen la calidad del servicio: Aquella representada y reconocida por su valor desde el momento cierto que cumple con los deseos del cliente, teniendo conocimiento de antemano sobre los requerimientos que se aspira atender al momento que se va a prestar el servicio. Para Kusumadewi y Karyono (2019), la calidad del servicio representa un elemento importante en la formación de imagen, permitiendo aumentar la ventaja competitiva sostenible, porque dicha ventaja impulsa el éxito cuando la calidad del servicio supera los deseos del usuario. Asimismo, Albuainain et al. (2021), definen la calidad del servicio como el producto y compromiso de toda la organización y sus colaboradores para crear y sostenerse en un ambiente organizacional de mejoras permanentes de sus capacidades para brindar productos de significativa calidad a sus clientes. Tinco (2022) define la calidad de servicio como el nivel de satisfacción de los deseos del usuario y se basa en la percepción que tiene este último ante el servicio brindado.

Las dimensiones de la calidad del servicio según Zeithaml et al. (1988, citado por Tinco 2022) plantea las siguientes: 1) fiabilidad, 2) capacidad de respuesta, 3) seguridad, 4) empatía y 5) tangibilidad.

En relación con la fiabilidad, puede ser descrita como la capacidad organizativa para brindar el servicio ofrecido de manera confiable y con precisión (Matthews y Mokoena, 2020). Por su parte Tinco (2022), define la fiabilidad como aquella confianza y credibilidad representada por la prestación de un servicio de

manera confiable y con suma precaución y seguridad. Asimismo, Chauca (2022), explica la fiabilidad como la manera en que se presta un servicio ofrecido a los usuarios de manera precisa, confiable y segura.

Seguidamente, la dimensión capacidad de respuesta se describe como la posibilidad de apoyar a los usuarios, brindando un servicio, midiendo la capacidad y voluntad de una organización para ayudar y satisfacer a sus clientes (Matthews y Mokoena, 2020). Para Azán (2021), la capacidad de respuesta representa las capacidades de un trabajador para ofrecer un servicio de manera rápida y colaborativa, dando respuestas oportunas y adecuadas a las solicitudes, exigencias y demandas del cliente.

La dimensión seguridad expresa o inspira confianza y seguridad ante los diferentes usuarios del servicio ofrecido (Matthews y Mokoena, 2020). Por su parte Tinco (2022) describe la seguridad como el alto nivel de responsabilidad, conocimiento y apoyo de los colaboradores, así como sus capacidades y destreza para mostrar confianza y seguridad ante los usuarios.

La dimensión empatía, ha demostrado tener una incidencia directa en la satisfacción del usuario y se describe como una atención cuidadosa e individualizada que los colaboradores o empleados de una organización proporcionan a sus clientes (Matthews y Mokoena, 2020). La empatía expresa la capacidad para percibir, reconocer y comprender, los deseos y los requerimientos de los usuarios por parte de los empleados, ofreciendo y brindando un servicio personalizado al cliente (Chauca, 2022).

Por último, la dimensión tangibilidad, se refiere a los aspectos tangibles y materiales que el usuario puede mirar, tocar o palpar y que tiene que ver con los elementos físicos y estéticos de la infraestructura, edificaciones e instalaciones, recursos y plataforma tecnológica, mobiliario y equipos de trabajo, así como la imagen de la organización (Tinco, 2022). El grado de tangibilidad o la intangibilidad, tiene una influencia significativa en la forma como percibe el servicio el usuario, en lo que se refiere a las instalaciones físicas, equipos y apariencia de personal (Matthews y Mokoena, 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

En cuanto al tipo de investigación, es un estudio básico que busca producir nuevos conocimientos y aumentar la comprensión teórica de las variables investigadas. Esto permite aumentar las referencias de estudio existentes (Patrón, 2006), en relación con las variables Modernización del estado y calidad de servicio.

Esta investigación utilizó como metodología el paradigma cuantitativo, orientada en la búsqueda de la rigurosidad científica de los acontecimientos reales y sociales, dando respuestas concretas que explican la verdad desde el uso del estudio estadístico y numérico, fundamentado en la medición y evaluación de indicadores objetivos que anulan en su totalidad los juicios de valor y aspectos relacionados con la subjetividad (Jiménez, 2020).

Asimismo, en relación con la profundidad de investigación, esta implicó un nivel descriptivo correlacional, pues persiguió conocer el vínculo existente entre dos o más variables, sin dependencia alguna y en una idéntica unidad de análisis o población (Polania et al. 2020).

##### **Diseño de investigación**

El diseño de este estudio fue no experimental, en la búsqueda a través de la observación, de la comprensión del comportamiento variable, y a través de esto para contribuir al conocimiento con el nuevo apoyo teórico, siendo que las variables no fueron manipuladas ni sometidas a experimentos y los sujetos de estudio se evaluaron en su ámbito natural, sin modificación alguna de su contexto (Arias y Covinos, 2021).

Se consideró también de corte transversal, siendo que los datos son recogidos en un solo momento de manera instantánea y en una sola oportunidad para posteriormente describirlas (Arias y Covinos, 2021).

Finalmente, se optó por utilizar el enfoque del método hipotético deductivo, basándose en las ideas de Popper (2008) como marco para desarrollar esta investigación. El objetivo era contrastar la hipótesis, observando cuidadosamente los fenómenos, y aceptar o rechazar la afirmación inicial, con el fin de confirmar o refutar los postulados planteados.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **V1: Modernización del Estado**

La Modernización del estado, es definida como una serie de instrumentos y medidas que buscan transformar la gestión de gobierno, a partir de cambios de sus procesos, su eficiencia, la simplificación de trámites burocráticos, su estructura y cultura organizacional y funcional, para que el desempeño del gobierno esté en concordancia con la política nacionales (PCM, 2019).

La definición operacional de la variable modernización del estado se evaluará utilizando un cuestionario como instrumento que incluye opciones múltiples. En este instrumento se realizarán preguntas relacionadas y diseñadas con el propósito de comprender las necesidades y perspectiva de los usuarios, respecto al gobierno electrónico, medir la utilización de tecnologías de la información en las actividades del laboratorio de análisis, así como para identificar el acceso a la información.

Respecto a la variable modernización del estado, se puede medir desde las dimensiones: gobierno electrónico, gobierno abierto y articulación interinstitucional.

En cuanto a la dimensión gobierno electrónico se mencionan los indicadores de página web institucional, atención en línea, alfabetización de procesos y actualización informativa. Para la dimensión gobierno abierto esta se medirá desde los indicadores de accesibilidad a la información, participación ciudadana y presentación de cuentas. Por último, la dimensión de articulación interinstitucional se mide desde los indicadores de integración vertical y redes de articulación local.

Para terminar, en cuanto a la escala para medir el cuestionario utilizado en esta variable, se considerará una escala tipo Likert, que cuenta con cinco alternativas diversas e intervalo de orden.

## **V 2: Calidad del Servicio**

Es definida como el nivel de cumplimiento de los deseos del usuario y se basa en la percepción que tiene este último ante el servicio brindado (Tinco, 2022). La calidad percibida del servicio se entiende Las discrepancias entre las expectativas y las percepciones del consumidor están influenciadas por las cuatro brechas relacionadas con la entrega del servicio por parte del usuario (Parasuraman et al, 1988).

Operacionalmente la definición de la variable calidad de servicios se evaluará utilizando un instrumento que incluye opciones múltiples. En este instrumento se realizarán preguntas relacionadas y diseñadas para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como para identificar la magnitud del servicio, fortalecer el servicio, medir y analizar el desempeño, evaluar el liderazgo y compromiso de la alta dirección y examinar la cultura de calidad de servicio.

Esta variable se puede medir desde las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Respecto a los indicadores para la dimensión confiabilidad se mencionan los indicadores de promesa, interés sincero, servicio y énfasis. Para la dimensión capacidad de respuesta, esta se medirá desde los indicadores de disponibilidad, amabilidad y atención personalizada. Por su parte, la dimensión de seguridad se mide desde los indicadores de confianza, seguridad, cortesía y conocimiento. A su vez, la dimensión de empatía se medirá desde el horario, la atención, el interés y la comprensión. Por último, la dimensión de tangibilidad se mide desde los indicadores de instalaciones físicas, equipos, presencia personal y material impreso.

En cuanto a la escala para medir el cuestionario utilizado en esta variable, se considerará una escala tipo Likert, que cuenta con cinco alternativas diversas e intervalo de orden.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Es la totalidad de sujetos que cuentan con características similares, para que puedan considerarse como universo de estudio y se expresan generalmente en personas, elementos, conglomerados, fenómenos, entre otros, que cuentan con ciertos requisitos para ser sujetos de estudio (Ñaupas et al., 2018). Por lo tanto, la población, estuvo conformada por 95 colaboradores vinculados al área de análisis de control de calidad en salud, según se informa en los Memorando N° 001-2023-CAS-OEP-OGA-INS y Memorando N° 044-2023-RCL-OEP-OGA-INS. Además, los criterios a considerar para seleccionar la población en el estudio se presentan como sigue:

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores del equipo de prestación de servicios en análisis de control de calidad en salud.

Criterios de exclusión: No se consideraron los colaboradores de otras áreas de la entidad, por no estar vinculados con el objeto de estudio.

#### 3.3.2 Muestra

Con respecto a la muestra, Ñaupas et al. (2018) señala que esta se representa por un subconjunto de cualidades del universo de estudio y cuyos elementos contienen similitudes en sus atributos y cualidades en relación con su totalidad, por lo cual, a partir de esta, se pueden generalizar los resultados. Para la escogencia correcta de la muestra de estudio, se consideró el muestreo, según los atributos del fenómeno a investigar. Por lo tanto, el procedimiento estadístico para su cálculo fue el siguiente:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Dónde:

- Nivel de confianza de 95%., empleando  $Z = 1,96$
- Margen de error a utilizar + 5,00%. (e)
- La probabilidad de que ocurra los hechos es de 50%. (P)
- El tamaño de la población definida es 95 (N)

$$n = \frac{(95) * (1,96)^2 * (0,5) * (1 - 0,5)}{(95-1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5) * (1 - 0,5)} = \frac{93,16}{1,20} = 76 \text{ colaboradores}$$

De acuerdo a los resultados obtenidos, la muestra estuvo constituida por 76 colaboradores del laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

### **3.3.3. Muestreo**

En relación con el tipo de muestreo, se adoptó una muestra no probabilística, en donde la escogencia de los sujetos de estudio depende de aspectos asociados a las características propias de la investigación, por lo que su importancia radicó en que las unidades de análisis serán analizadas de manera profunda, permitiendo conocer cómo se comportan las variables investigadas Martínez y Campos (2015), De igual manera, se adoptó un muestreo intencional o por conveniencia, donde se escogieron los elementos a investigar que más convinieron y que son parte de la muestra (Polania et al., 2020).

### **3.3.4 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis, representa el contexto desde el cual se obtiene la información del objeto de investigación Martínez y Campos (2015) en este estudio la unidad de análisis la conformaron los colaboradores del laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

En relación con las técnicas de recolección de información, se utilizó la encuesta, la cual es definida por Ñaupas, et al. (2018) como el conjunto de procedimientos implementados en la recogida de datos. En este estudio, se utilizó la encuesta a partir del uso de instrumentos relevantes para conocer la relación de la modernización del estado en la calidad del servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

## **Instrumentos**

Por otra parte, la encuesta se define como una herramienta que utiliza el cuestionario como instrumento para la recopilación de la información (Arias, 2021). Dicho instrumento es implementado para el diseño de un conjunto sistemático de preguntas vinculadas con el objeto de estudio y los supuestos de investigación de las variables, siendo su finalidad, la recolección de datos para demostrar dichas hipótesis (Ñaupas, et al., 2018). En este estudio, los dos cuestionarios estuvieron compuestos por ítems estructurados, de los cuales fueron 19 corresponden a la variable modernización del estado y 21 a la calidad del servicio, medidas desde respuesta en escalas de Likert: Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario de Modernización del estado

Autor: Liceth Torres Fernández

Dimensiones: gobierno electrónico, gobierno abierto y articulación interinstitucional

Baremos: Entre 24 y 43, inadecuada; entre 44 y 62, regular; entre 63 y 81, adecuada.

### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario de Calidad de servicio

Autor: Liceth Torres Fernández

Dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad

Baremos: Entre 23 y 48, inadecuada; entre 49 y 73, regular; entre 74 y 98, adecuada.

## **Validez y confiabilidad**

Para aplicar los instrumentos diseñados en un estudio, es necesario primero realizar pruebas para validar su confiabilidad. Según Carrasco (2008), la validación de estos instrumentos tiene como propósito evaluar su relevancia y eficacia mediante la opinión o valoración de expertos

Se realizaron consultas a tres expertos siguiendo el formato definido por la Universidad Cesar Vallejo para darle validez al contenido de los cuestionarios. Los

expertos consultados fueron el Mg. José Rolando Vela Molina que cuenta con una maestría en Gestión Pública, la Mg. Karen Yesenia Espino Delgado Maestra en Gestión Pública y la Dra. Ilse Fernández Honorio, maestra en metodología de la investigación y doctora en Salud pública. En general, los expertos concluyeron que los instrumentos de investigación son adecuados para su aplicación en la muestra seleccionada. El resultado de las validaciones realizadas por los expertos mencionados se anexa en esta investigación.

Es importante destacar con relación al primer experto validador que posee una maestría especializada en gestión pública que está relacionada con la primera variable de modernización del estado, además, ha laborado en una entidad pública ocupando cargos de directivos en el sistema administrativo, lo que le brinda conocimiento sobre la calidad de servicio relacionada con la segunda variable. En cuanto al segundo experto, es especialista maestro en gestión pública labora en una entidad del estado con amplia experiencia en planeamiento estratégico, acciones de control, forma parte de diversos comités sobre mejora de servicios en el Gobierno regional de Madre de Dios, por lo que tiene dominio de ambas variables. En cuanto al tercer experto su amplia experiencia profesional como docente e investigadora le ha permitido ocupar cargos directivos en instituciones del estado, ha publicado diversos artículos de investigación, proyectos de investigación, por lo que tiene un amplio dominio de ambas variables.

Una vez concluida la prueba de validez y habiendo obtenido resultados satisfactorios, se procedió a continuar con la confiabilidad. La confiabilidad hace referencia al grado de consistencia de los resultados obtenidos por una herramienta cuando se aplica en varias oportunidades a los mismos sujetos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para determinar la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la recolección de datos, se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach, que es un instrumento estadístico necesario para medir de manera sencilla dicha confiabilidad, como indican Almanasreh et al. (2019).

En este contexto, se decidió realizar una encuesta como parte de la prueba piloto, la cual fue aplicada a 10 trabajadores, posteriormente se analizaron los resultados estadísticos desde el coeficiente alfa de Cronbach. Con respecto a la variable de Modernización del estado, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach

de 0,815 (81,5%) valorado como "bueno". asimismo, para la variable de calidad de servicios se encontró un coeficiente de 0,911 (91,1%) interpretado como "excelente". En consecuencia, los dos cuestionarios desarrollados arrojaron alta confiabilidad y se aplicaron a toda la muestra seleccionada para este estudio, estos resultados se detallan en los anexos de esta investigación.

### **3.5 Procedimientos.**

Después de definir el método y diseño de investigación, se procedió a listar los pasos necesarios para recopilar y procesar los datos de manera organizada, clasificada, codificada, coherente y precisa, utilizando la información recopilada de las variables de investigación (Figueredo et al., 2019).

Después de que el profesor asesor revisara y aprobara el plan de investigación, se procedió a realizar la recopilación de la información necesaria tomando en consideración las percepciones de la muestra predefinida, después de haber pasado por pruebas de validación y confiabilidad a través de la opinión de expertos y el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach.

Después de recopilar y sistematizar la información, se procedió al análisis estadístico descriptivo, que implicó describir los atributos y características más básicas de las variables estudiadas. A continuación, se realizó el análisis desde la estadística correlacional para verificar el cumplimiento de los supuestos de estudio, determinando previamente la distribución de los datos desde una prueba de normalidad. Según los resultados de esta prueba, los datos no están distribuidos normalmente, siendo necesario entonces, proceder a estimar el estadístico de correlación de Spearman (coeficiente Rho).

Una vez obtenidos los resultados, se discutieron en relación con los antecedentes presentados en el capítulo 2, contraponer con la hipótesis, con el objetivo de contribuir al conocimiento existente. Finalmente, se redactó las conclusiones y se realizó las recomendaciones en relación a lo que se pudo obtener y se presentó el informe final de la tesis al profesor asesor para su revisión, quien proporciono pautas y especificaciones para mejorar la presente investigación, asegurando su rigor científico y cumpliendo con lo solicitados por la universidad.

Posteriormente, se procedió a realizar las correcciones sugeridas por el profesor asesor y finalizando con éxito la presentación del trabajo completo de investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La información recabada en este estudio, fue analizada utilizando el software estadístico SPSS V.29, desde el cual derivaron datos numéricos, tablas y figuras sobre las variables estudiadas. Estos hallazgos sirvieron de soporte para realizar el análisis estadístico correspondiente.

Para la conclusión final del análisis de las variables y dimensiones, las medidas fueron tomadas desde las respuestas en escalas de Likert: Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y

Siempre (5).

Una vez recogida y procesada la información, se realizó un análisis descriptivo fundamentado en la información proveniente de los cuestionarios, precisando los aspectos más significativos del comportamiento de las variables. Posteriormente, se procedió a ejecutar el análisis estadístico correlacional, con el propósito de contrastar las hipótesis de investigación, aplicando en primer término, una prueba que determinó que los datos no estaban distribuidos normalmente, para luego conocer el estadístico de contraste de Spearman, comprobando los supuestos de investigación propuestos.

### **3.7 Aspectos éticos**

Un producto científico de calidad en el nivel universitario, exige en gran medida que la información documentada sea referenciada, que cumpla con las normas de citación y que garantice el derecho de autor, evitando así caer en situación de plagio y generando investigación científica de excelencia (Cevallos, 2021).

En ese, sentido, al llevar a cabo esta investigación se asumió la responsabilidad del respeto del derecho de autor en la información derivada de documentos, libros, revistas y demás textos, citando y referenciando sus autores según las normas APA en su séptima edición, evitando situaciones de plagio y

respetando el Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo incluyendo las políticas de la universidad. Por otra parte, al instrumentar los cuestionarios a los trabajadores, se garantizó el anonimato en su identidad, especialmente para recolectar los datos de forma más adecuada y que los colaboradores se sientan libres de expresar su percepción, así mismo para evitar sesgos, manipulaciones, y que la investigación sea realizada de manera imparcial y exprese la situación real del problema planteado.

Se hace mención el cumplimiento de normas, aspectos éticos y legales, que aseguran que la presente investigación contribuye a la comunidad académica y científica responsable y respetuosa, por lo que se asegura su originalidad.

## IV. RESULTADOS

En este capítulo, se detallan los datos estadísticos divididos en dos partes, la primera desde el análisis descriptivo de la información, derivada de la de la instrumentación de los cuestionarios para la medición de las variables (Modernización del estado y calidad del servicio), a su vez que la segunda parte corresponde al análisis correlacional para demostrar los supuestos de la investigación planteados; definiendo previamente, como se distribuyen los datos de la muestra mediante prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, debido que la muestra supera los 50 sujetos (76 colaboradores), como se determina a continuación:

Ho: Los datos muestrales de las variables modernización del estado y calidad del servicio, se distribuyen de manera normal.

H1: Los datos muestrales de las variables modernización del estado y calidad del servicio, no se distribuyen de manera normal.

Si el valor  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si el valor  $p \geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 1**

*Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables modernización del estado y calidad del servicio*

Variable	Estadístico	gl.	Significancia
Modernización del estado	0,115	76	0,014
Calidad del servicio	0,103	76	0,043

*Nota.* Información obtenida de SPSS V.29.

Dado que el tamaño muestral es superior a 50 elementos, se implementó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, obteniendo un resultado favorable y significativo de los puntajes tanto para la modernización del estado y calidad del servicio. Esto significa que se debe rechazar la Hipótesis nula, concluyendo que: los datos muestrales de las variables estudiadas, no están distribuidos de forma normal. Con

esta decisión, se debe aplicar la prueba no paramétrica del estadístico Rho de Spearman, para comprobar los supuestos de investigación.

#### 4.1 Resultados Descriptivos

##### Resultados descriptivos del objetivo general

En relación con el objetivo general; determinar la relación existente entre la modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, se presenta a continuación la tabla cruzada de las variables estudiadas, para su análisis desde la estadística descriptiva, de acuerdo a los hallazgos obtenidos en dicho objetivo.

**Tabla 2**

*Frecuencia de las variables modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023*

			Calidad del Servicio			
			Mala	Regular	Buena	Total
Moderniza ción del Estado	Inadecuada	Recuento	1	4	1	6
		% del total	1,3%	5,3%	1,3%	7,9%
	Regular	Recuento	0	11	21	32
		% del total	0,0%	14,5%	27,6%	42,1%
	Adecuada	Recuento	0	5	33	38
		% del total	0,0%	6,6%	43,4%	50,0%
Total	Recuento	1	20	55	76	
	% del total	1,3%	26,3%	72,4%	100,0%	

*Nota.* Información obtenida de SPSS V.29.

Los datos que se muestran en la tabla 2 y que se vinculan con el objetivo general, reflejan que el 43,4% de los consultados (33 colaboradores) de un laboratorio de análisis de control de calidad de salud en Lima, considera que la modernización del estado se viene implementando de manera adecuada y; en la misma forma y proporción, perciben una buena calidad del servicio en la entidad. Asimismo, 27,6% de los consultados (21 colaboradores) expresó que la modernización de la entidad se considera en un nivel regular, mientras que esa

misma proporción de colaboradores considera la calidad del servicio ofrecido como adecuada; mientras que, un 14,5% de los encuestados (11 colaboradores) considera que tanto la modernización del estado como la calidad del servicio en la entidad se perciben como regulares.

Al analizar de manera conjunta la variable modernización del estado en dicho laboratorio de salud en Lima, se pudo evidenciar que el 50,0% de los consultados (38 colaboradores) considera que la misma se implementa de manera adecuada, mientras que 42,1% (32 colaboradores), percibe su implementación de forma regular y por último apenas 7,9% (6 colaboradores), considera que se lleva a cabo de manera inadecuada.

Al analizar de manera completa la variable calidad del servicio, se pudo evidenciar que, 72,4% de los consultados (55 colaboradores), perciben la calidad del servicio en la entidad como buena, 26,3% (20 colaboradores), considera que se lleva de manera regular y; apenas 1,3% de los encuestados (1 colaborador) considera que, la calidad del servicio es mala.

Al analizar los resultados de las variables objeto de estudio desde la estadística descriptiva, fue necesario clasificar su medición desde distintos niveles, por lo que, en relación con la variable modernización del estado se clasificó, como inadecuada la valoración dentro del rango que se encuentra desde 24 al 43, mientras que para la valoración regular se estableció un intervalo de 44 al 62, mientras que, para una valoración adecuada se fijó una frecuencia de 63 a 81, lo que permitió analizar e interpretar descriptivamente los resultados encontrados.

A su vez, la variable calidad del servicio se analizó clasificando su medición en tres niveles, los cuales se describen como sigue: con una valoración como mala se ha fijado un intervalo de 23 a 48, para la valoración regular se determinó una frecuencia de 49 al 73, y por último para una valoración como buena, se estimó un rango de 74 a 98, todo lo anterior para analizar e interpretar descriptivamente los datos obtenidos.

### Respecto al primer objetivo específico

Al analizar descriptivamente el primer objetivo específico; determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, se muestra seguidamente la tabla cruzada entre gobierno electrónico y la variable calidad del servicio, para posteriormente estudiar desde la estadística descriptiva, los resultados que se corresponden con el cumplimiento de dicho objetivo.

**Tabla 3**

*Frecuencia de la dimensión gobierno electrónico y la variable calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud en Lima, 2023*

			Calidad del Servicio			
			Mala	Regular	Buena	Total
Gobierno Electrónico	Inadecuada	Recuento	1	7	3	11
		% del total	1,3%	9,2%	3,9%	14,5%
	Regular	Recuento	0	8	32	40
		% del total	0,0%	10,5%	42,1%	52,6%
	Adecuada	Recuento	0	5	20	25
		% del total	0,0%	6,6%	26,3%	32,9%
	Total	Recuento	1	20	55	76
		% del total	1,3%	26,3%	72,4%	100,0%

*Nota.* Información obtenida de SPSS V.29.

Por lo tanto, la tabla 3 muestra los hallazgos asociados con el primer objetivo específico, donde se evidenció que el 42,1% de los encuestados (32 colaboradores) de un laboratorio de análisis de control de calidad de salud en Lima, percibió que el gobierno electrónico como dimensión de modernización del estado se viene

implementando de forma regular, percibiendo favorablemente y en la misma proporción, que la calidad del servicio se lleva de buena manera. Por otra parte, 26,3% de los encuestados (20 colaboradores) manifestó que el gobierno electrónico se implementa de manera adecuada en la referida institución, al igual que consideran que la calidad del servicio también es buena. A su vez, el 10,5% de los encuestados (8 colaboradores) del laboratorio percibe que la dimensión gobierno electrónico se viene implementando de manera regular, al igual y en la misma proporción se percibe la calidad del servicio en dicha entidad.

Al realizar el análisis conjunto de la dimensión de gobierno electrónico, se pudo evidenciar que el 52,6% de los consultados (40 colaboradores), considera que el mismo se lleva a cabo de forma regular, mientras que 32,9% (25 colaboradores), percibe su implementación de manera adecuada y por último, apenas 14,5% (11 colaboradores), considera que se implementa inadecuadamente.

Por último, en relación con la valoración conjunta de la variable calidad del servicio, se pudo constatar que, 72,4% de los consultados (55 colaboradores), perciben la calidad del servicio de la entidad como buena, 26,3% (20 colaboradores), considera que se desarrolla de manera regular y; apenas 1,3% de los encuestados (1 colaborador) considera que, la calidad del servicio se lleva de mala manera.

Para el estudio y análisis descriptivo de la dimensión gobierno electrónico en la variable modernización del estado, se clasificó su valoración en tres niveles: se tiene una valoración inadecuada si se ubica en el intervalo de 12 a 18, para una valoración regular se fijó una frecuencia de 19 al 25, y además, para la valoración como adecuada se estableció la frecuencia de 26 a 31, lo que permitió analizar e interpretar descriptivamente de los resultados obtenidos de manera cruzada con la segunda variable.

De igual manera, la calidad del servicio se abordó clasificando su medición en tres niveles, los cuales fueron descritos en el estudio del objetivo general antes explicados y que presentan los mismos resultados.

## Respecto al segundo objetivo específico

Al analizar descriptivamente el segundo objetivo específico; determinar la relación existente entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, se muestra a continuación la tabla cruzada entre el gobierno abierto y la variable calidad del servicio, para seguidamente explicar desde la estadística descriptiva, los resultados en concordancia con el cumplimiento del objetivo.

**Tabla 4**

*Frecuencia de la dimensión gobierno abierto y la variable calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud en Lima, 2023*

			Calidad del Servicio			
			Mala	Regular	Buena	Total
Gobierno Abierto	Inadecuada	Recuento	1	5	6	12
		% del total	1,3%	6,6%	7,9%	15,8%
	Regular	Recuento	0	8	14	22
		% del total	0,0%	10,5%	18,4%	28,9%
	Adecuada	Recuento	0	7	35	42
		% del total	0,0%	9,2%	46,1%	55,3%
Total	Recuento	1	20	55	76	
	% del total	1,3%	26,3%	72,4%	100,0%	

*Nota.* Información obtenida de SPSS V.29.

Por lo tanto, la tabla 4 muestra los hallazgos asociados con el segundo objetivo específico, donde se evidenció que el 46,1% de los consultados (35 colaboradores) de un laboratorio de análisis de control de calidad de salud en Lima, considera que la dimensión gobierno abierto se viene desarrollando de manera adecuada, percibiendo además que la calidad del servicio se lleva de buena manera. Seguidamente, 18,4% de los encuestados (14 colaboradores) percibe que el gobierno abierto se implementa de forma regular en la referida institución, al igual que consideran que la calidad del servicio se implementa de buena manera. A su vez, el 10,5% de los encuestados (8 colaboradores) del laboratorio percibe que la dimensión gobierno abierto se viene implementando de manera regular, al igual y en la misma proporción se percibe la calidad del servicio en dicha entidad.

Por otra parte, al analizar de manera conjunta la dimensión de gobierno abierto, se pudo constatar que el 55,3% de los consultados (42 colaboradores), considera que el mismo se lleva a cabo de manera adecuada, mientras que 28,9% (22 colaboradores), percibe que se implementa de manera regular y por último, apenas 15,8% (12 colaboradores), considera que se implementa de forma inadecuada.

De igual manera, en la valoración conjunta de la variable calidad del servicio, se pudo evidenciar que el 72,4% de los consultados (55 colaboradores), perciben la calidad del servicio en la institución como buena, 28,9% (22 colaboradores), considera que se implementa de manera regular y; apenas 1,3% de los encuestados (1 colaborador) considera que, la calidad del servicio se lleva de forma mala.

Para el estudio descriptivo de la dimensión gobierno abierto en la variable modernización del estado, se clasificó su medición en tres niveles: un nivel de valoración como inadecuada si se ubica en el rango desde 6 al 13, para una valoración como regular se estableció el rango de 14 al 19, y por último para el nivel adecuada se ha fijado un intervalo de 20 a 26, para analizar e interpretar estadísticamente los resultados obtenidos desde una tabla cruzada con la segunda variable.

De igual manera, la calidad del servicio se abordó clasificando su medición en tres niveles, los cuales fueron descritos en el estudio del objetivo general y por ende presentan los mismos resultados.

### **Respecto al tercer objetivo específico**

Al abordar descriptivamente el tercer objetivo; determinar la relación existente entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, se muestra a continuación la tabla cruzada entre la articulación interinstitucional y la variable calidad del servicio, para posteriormente explicar los resultados en concordancia con el cumplimiento del objetivo.

**Tabla 5**

*Frecuencia de la dimensión articulación interinstitucional y la variable calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud en Lima, 2023*

		Calidad del Servicio				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Articulación Interinstitucional	Inadecuad <sup>a</sup>	Recuento	1	1	2	4
		% del total	1,3%	1,3%	2,6%	5,3%
	Regular	Recuento	0	11	17	28
		% del total	0,0%	14,5%	22,4%	36,8%
	Adecuada	Recuento	0	8	36	44
		% del total	0,0%	10,5%	47,4%	57,9%
Total	Recuento	1	20	55	76	
	% del total	1,3%	26,3%	72,4%	100,0%	

*Nota.* Información obtenida de SPSS V.29.

Por lo tanto, la tabla 4 muestra los hallazgos asociados con el tercer objetivo específico, donde se evidenció que el 47,4% de los consultados (36 colaboradores) de un laboratorio de análisis de control de calidad de salud en Lima, considera que el nivel de articulación interinstitucional se viene implementando de manera adecuada, percibiendo además que, la calidad del servicio también se lleva de buena manera. Por otra parte, 22,4% de los encuestados (17 colaboradores) percibe que la articulación interinstitucional de la entidad se lleva de manera regular, al igual que consideran que la calidad del servicio se implementa de buena manera. Asimismo, el 14,5% de los encuestados (11 colaboradores) del laboratorio percibe que el nivel de articulación interinstitucional se viene implementando de manera regular, al igual y en la misma proporción se percibe la calidad del servicio en dicha entidad.

Por otra parte, al analizar de manera global la dimensión articulación interinstitucional, se pudo evidenciar que, el 57,9% de los consultados (44 colaboradores), considera que el mismo se lleva a cabo de forma adecuada, mientras que 36,8% (28 colaboradores), percibe que se implementa de manera regular y, por último, apenas 5,3% (4 colaboradores), considera que existe una inadecuada articulación interinstitucional.

En la valoración global de la variable calidad del servicio, se pudo evidenciar que, 72,4% de los encuestados (55 colaboradores), perciben la calidad del servicio en la entidad como buena, 28,9% (22 colaboradores), considera que se implementa de forma regular y; apenas 1,3% de los encuestados (1 colaborador) considera que, la calidad del servicio se lleva de mala manera.

Para el estudio descriptivo de la dimensión articulación interinstitucional, se clasificó su valoración en tres niveles: un nivel de medición como inadecuada si se ubica en el rango desde 6 al 12, para una valoración como regular se fijó un intervalo de 13 a 18, mientras que, para una valoración adecuada se definió una frecuencia desde 19 a 24, lo cual permitió analizar e interpretar estadísticamente los resultados obtenidos desde una tabla cruzada con la variable dos.

La calidad del servicio se abordó clasificando su medición en tres niveles, los cuales fueron descritos en el estudio del objetivo general y por ende presentan los mismos resultados.

Por otra parte, se destaca el análisis descriptivo conjunto de las dimensiones de la Calidad del Servicio, como se presenta a continuación:

En relación con la dimensión de fiabilidad; el análisis conjunto mostró que, 59,2% de los consultados la considera en un nivel regular, mientras que un 32,9% la percibe de manera buena y apenas un 7,9% considera la confiabilidad en la prestación del servicio como mala. Para el análisis descriptivo de dicha dimensión se clasificó su valoración en tres niveles: un nivel de medición como mala si se ubica en el rango desde 6 al 10, para una valoración como regular se fijó un intervalo de 11 a 15, mientras que, para una valoración buena se definió una frecuencia desde 16 a 19, lo cual permitió analizar e interpretar estadísticamente los resultados obtenidos desde una tabla cruzada con la variable uno.

Al hacer referencia a la dimensión de capacidad de respuesta, el análisis conjunto evidenció que, el 52,6% de los encuestados la considera como regular, mientras que un 42,1% la percibe de buena manera y sólo un 5,3% considera la capacidad de respuesta como mala. Para el análisis descriptivo de la capacidad de respuesta, se tuvo que clasificar su medición en tres niveles: como mala si se ubica en el rango desde 4 al 9, para una valoración como regular se fijó un intervalo de 10 a 15, mientras que, para una valoración buena se definió una frecuencia desde

16 a 20, lo cual permitió analizar e interpretar estadísticamente los resultados obtenidos desde una tabla cruzada con la variable uno.

A su vez, el análisis integral de la dimensión seguridad mostró que, el 64,5% de los encuestados la considera como buena, mientras que un 34,2% la percibe de manera regular y sólo un 1,3% considera la seguridad como mala. Para el análisis descriptivo de la dimensión seguridad, se tuvo que clasificar su medición en tres niveles: como mala si se ubica en el rango desde 4 al 9, para una valoración como regular se fijó un intervalo de 10 a 15, mientras que, para una valoración buena se definió una frecuencia desde 16 a 20, lo cual permitió analizar e interpretar estadísticamente los resultados obtenidos desde una tabla cruzada con la variable uno.

El análisis integral de la dimensión empatía mostró que, el 63,2% de los consultados la considera como buena, mientras que un 35,5% la percibe de manera regular y sólo un 1,3% considera la empatía como mala. Para el análisis descriptivo de la dimensión empatía, se tuvo que clasificar su medición en tres niveles: como mala si se ubica en el rango desde 4 al 9, para una valoración como regular se fijó un intervalo de 10 a 13, mientras que, para una valoración buena se definió una frecuencia desde 14 a 18, lo cual permitió analizar e interpretar estadísticamente los resultados obtenidos desde una tabla cruzada con la variable uno.

Por último, el análisis integral de la dimensión tangibilidad evidenció que, el 51,3% de los encuestados la considera como regular, mientras que un 46,1% la percibe de manera adecuada y sólo un 2,6% considera la tangibilidad como mala. Para el análisis descriptivo de la dimensión tangibilidad, se tuvo que clasificar su medición en tres niveles: como mala si se ubica en el rango desde 5 al 11, para una valoración como regular se fijó un intervalo de 12 a 18, mientras que, para una valoración buena se definió una frecuencia desde 19 a 24, lo cual permitió analizar e interpretar estadísticamente los resultados obtenidos desde una tabla cruzada con la variable uno.

## **4.2 Resultados Correlacionales**

Se presenta a continuación, el correspondiente análisis correlacional en función de la contrastación de las hipótesis formuladas, en concordancia con los objetivos propuestos para la elaboración de este estudio. Asimismo, es necesario indicar que, para la contrastación de los supuestos investigativos, se implementó el estadístico Rho de Spearman, a partir del cual se obtiene la significancia de cada supuesto formulado y seguidamente estimar el nivel de correlación entre variables y entre dimensiones y variables, en caso de su existencia.

### **Prueba de hipótesis general**

Dentro de los alcances de este estudio, se ha definido como objetivo general el siguiente: Determinar la relación existente entre la Modernización del Estado y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, por lo que, se hace necesario comprobar la hipótesis general a partir de los siguientes supuestos:

H0: La modernización del estado no está relacionada significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

H1: La modernización del estado está relacionada significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Si el valor  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si el valor  $p \geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 6**

*Significancia y correlación entre las variables modernización del estado y calidad del servicio*

			Modernización del Estado	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Modernización del Estado	Coefficiente correlación	1,000	0,496
		Significancia (bilateral)		0,000
		N°	76	76
	Calidad del Servicio	Coefficiente correlación	0,496	1,000
Significancia (bilateral)		0,000		
		N°	76	76

*Nota.* Información obtenida de SPSS V.29.

La tabla 6 muestra los resultados obtenidos a través del coeficiente Rho de Spearman, por lo que se hace necesario señalar que, las variables objeto de estudio están relacionadas significativamente, puesto que, se estimó un p valor de 0,000, menor que 0,05 (representa el margen de error de 5%).

Se obtuvo un coeficiente  $Rho=0,496$ ; en concordancia con lo señalado por Martínez y Campos (2015), muestra una correlación positiva moderada; por lo tanto, las variables modernización del estado y calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023 están correlacionadas en un nivel moderado y positivo, por lo que se puede interpretar que, en la medida de que mejore la modernización del estado se tendrá una mejor percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que ofrece la entidad. En ese sentido se concluye que, la modernización del estado está relacionada significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Se procede a presentar los hallazgos derivados de la contrastación de las hipótesis específicas, desde las dimensiones de la variable modernización del estado y la variable calidad del servicio, para conocer si existe correlación, si esta es significativa y cuál es la intensidad que se pueda obtener en cada prueba, lo cual permitirá precisar algunas conclusiones.

## Prueba de primera hipótesis específica

En esta investigación, se definió como primer objetivo específico: Determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023; por lo tanto, es necesario contrastar la primera hipótesis específica asociada al gobierno electrónico con relación a la segunda variable, tomando en consideración los siguientes supuestos:

H0: El gobierno electrónico no está relacionado significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

H1: El gobierno electrónico está relacionado significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Si el valor  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si el valor  $p \geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 7**

*Significancia y correlación entre la dimensión gobierno electrónico y la variable calidad del servicio*

			Gobierno Electrónico	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente correlación	1,000	0,488
		Significancia (bilateral)		0,000
	N°		76	76
	Calidad del Servicio	Coefficiente correlación	0,488	1,000
Significancia (bilateral)		0,000		
N°		76	76	

*Nota.* Información obtenida de SPSS V.29.

En la tabla 7 se muestran los hallazgos obtenidos a partir del coeficiente Rho de Spearman, cuyo resultado indica que, la dimensión de gobierno electrónico y la variable calidad del servicio están relacionadas significativamente, al estimar un  $p$  valor de 0,000 menor de 0,05 (representa el margen de error de 5%).

Asimismo, se determinó un estadístico  $Rho=0,488$ ; que de acuerdo a lo explicado por Martínez y Campos (2015), muestra una correlación positiva moderada; por lo tanto, la dimensión gobierno electrónico y la variable calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023 están correlacionadas con una intensidad moderada y positiva, por lo que puede inferir que, a medida de que se fortalezca la implementación del gobierno electrónico se percibirá por parte de los usuarios una mejor calidad del servicio ofrecido en dicha institución. En ese sentido se concluye que, el gobierno electrónico está relacionado significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

### **Prueba de segunda hipótesis específica**

En este estudio, se definió como segundo objetivo específico: Determinar la relación existente entre el gobierno abierto y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023; por lo cual, es necesario comprobar la segunda hipótesis específica asociada al gobierno abierto con respecto a la segunda variable, tomando en consideración los siguientes supuestos:

H0: El gobierno abierto no está relacionado significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

H1: El gobierno abierto está relacionado significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Si el valor  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si el valor  $p \geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre la dimensión gobierno abierto y la variable calidad del servicio*

			Gobierno Abierto	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Gobierno Abierto	Coeficiente correlación	1,000	0,589
		Significancia (bilateral)		0,000
	N°		76	76
	Calidad del Servicio	Coeficiente correlación	0,589	1,000
Significancia (bilateral)		0,000		
N°		76	76	

*Nota.* Información obtenida de SPSS V.29.

En la tabla 8 se muestran los hallazgos obtenidos a partir del coeficiente Rho de Spearman, cuyo resultado indica que, la dimensión de gobierno abierto y la variable calidad del servicio están relacionadas significativamente, al estimar un p valor de 0,000 menor de 0,05 (representa el margen de error de 5%).

Asimismo, se determinó un estadístico  $Rho=0,589$ ; que de acuerdo a lo explicado por Martínez y Campos (2015), muestra una correlación positiva moderada; por lo tanto, la dimensión gobierno abierto y la variable calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023 están correlacionada con una intensidad moderada y positiva, por lo que puede inferir que, a medida que exista una mayor apertura de gobierno en la entidad, se percibirá por parte de los usuarios una mejor calidad del servicio ofrecido por la institución. En ese sentido se concluye que, el gobierno abierto está relacionado significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

### **Prueba de tercera hipótesis específica**

En el marco del alcance de esta investigación, se definió como tercer objetivo específico: Determinar la relación existente entre la articulación interinstitucional y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023; por lo que, es necesario contrastar la tercera hipótesis específica

asociada a la articulación interinstitucional en referencia a la segunda variable, considerando los siguientes supuestos:

H0: La articulación interinstitucional no está relacionada significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

H1: La articulación interinstitucional está relacionada significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Si el valor  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si el valor  $p \geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula

**Tabla 9**

*Significancia y correlación entre la dimensión articulación interinstitucional y la variable calidad del servicio*

			Articulación Interinstitucional	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Articulación Interinstitucional	Coeficiente correlación	1,000	0,298
		Significancia (bilateral)		0,009
	N°		76	76
	Calidad del Servicio	Coeficiente correlación	0,298	1,000
Significancia (bilateral)		0,009		
N°		76	76	

*Nota.* Información obtenida de SPSS V.29.

En la tabla 9 se muestran los hallazgos obtenidos a partir del coeficiente Rho de Spearman, cuyo resultado indica que, la dimensión articulación interinstitucional y la calidad del servicio están relacionadas significativamente, al estimar un p valor de 0,009 menor de 0,05 (representa el margen de error de 5%).

A su vez, se determinó un estadístico  $Rho=0,298$ , que de acuerdo a lo explicado por Martínez y Campos (2015), muestra una correlación positiva baja; por lo tanto, la dimensión articulación interinstitucional y la variable calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023 están

correlacionadas con una intensidad baja y positiva, por lo que puede inferir que, a medida de que a medida de que se fortalezcan las alianzas y convenios interinstitucionales con la institución, los usuarios experimentan una mejora en la calidad del servicio que se les ofrece. Se llega a la conclusión, que la articulación interinstitucional está relacionada significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio se trabajó el objetivo: determinar la relación existente entre la modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023. En ese sentido, una vez aplicado los instrumentos a los colaboradores de dicha entidad, los cuales sirvieron de soporte para estudiar las variables modernización del estado y calidad del servicio, se procedió a la discusión de los resultados hallados en correspondencia con los aspectos que inciden en dichos hallazgos, al contrastarlos con los estudios previos y referentes teóricos, al igual que con los objetivos de esta investigación.

Bajo este contexto y en correspondencia con el objetivo general de este estudio, los resultados obtenidos por medio del estadístico Rho de Spearman, establecieron la existencia de una correlación positiva moderada de 0,496 entre las variables estudiadas, por lo que se puede interpretar que, en la medida de que mejore el proceso de modernización del estado se tendrán mejorías en calidad del servicio que ofrece la institución. De igual manera, se obtuvo un p valor de 0,000 menor de 0,05; lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación (H1), que señala la existencia de una relación significativa entre la modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Además, los resultados reflejaron que, el 43,4% de los colaboradores de la entidad, considera que la modernización del estado se viene implementando de buena manera al igual que la calidad del servicio prestado. Asimismo, 27,6% de los consultados expresó que la modernización de la entidad se considera en un nivel regular, mientras que esa misma proporción se considera la calidad del servicio ofrecido como buena; mientras que, un 14,5% de los encuestados considera que tanto la modernización del estado como la calidad del servicio son regulares.

En ese orden, al estudiar de forma conjunta la modernización del estado, se pudo evidenciar que el 50,0% de los consultados considera que la misma se implementa de buena manera, 42,1%, percibe su implementación de forma regular y apenas 7,9%, considera que se lleva a cabo de manera inadecuada, todo ello considerando que para clasificar estos niveles se estableció rangos es por ello que, para el nivel de inadecuada se fijó un rango que se encuentra desde 24 al 43,

mientras que para la valoración regular se estableció un intervalo de 44 al 62, mientras que, para una valoración adecuada se fijó una frecuencia de 63 a 81, lo que permitió analizar e interpretar descriptivamente los resultados encontrados.

A su vez, la valoración global de la calidad del servicio, arrojó que, 72,4% de los consultados perciben la calidad del servicio en la entidad como buena, 26,3% considera que se lleva de manera regular, apenas 1,3% de los encuestados considera que, la calidad del servicio es mala, considerando que un nivel malo tiene un rango de 23 hasta 48, mientras que para el nivel regular el rango es de 49 hasta 70 y el nivel bueno el rango va desde 74 hasta 98. Estos rangos fueron utilizados para analizar e interpretar descriptivamente los resultados encontrados.

Dichos hallazgos coinciden con los mostrados por otros autores como Delgado (2022), quien demostró que la modernización de la gestión pública y la calidad de centros de salud para vacunar contra la Covid-19 en Lima 2021 guardan una relación directa y significativa, siendo que los resultados arrojaron un coeficiente  $r=0,658$  con un p valor de 0,000 menor que 0,05 y que; dicha correlación entre las variables debe fortalecerse avanzando hacia una mayor eficiencia y transparencia en los servicios de atención a la ciudadanía. Asimismo, 73,4% de las personas atendidas en el centro de salud, perciben la modernización pública en un nivel moderado, al igual que la calidad del servicio con 94,6%. En ese sentido, es importante señalar que, dichos resultados son parecidos a los del estudio realizado, pues en ambos casos existe una correlación positiva moderada entre las variables señaladas, las cuales contribuirán a mejorar la atención y calidad de servicio.

También Yupanqui (2022), mostró resultados similares, evidenciando en su estudio que, existe una relación directa y significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022, obteniendo un p valor de  $0,000 < 0,05$ ; afirmando además que, al implementar estrategias de modernización, se garantiza una mejor calidad de servicios en entidades públicas. De igual manera Saldaña y Romero (2022), demostraron que, la modernización tiene vínculos reales y significativos con la calidad del servicio que ofrecen instituciones como la UGEL, coincidiendo con el presente estudio, ya que se demuestra la existencia de una correlación directa moderada entre la modernización del estado y calidad de servicio, por lo tanto, una

gestión pública de calidad implica la implementación de procesos innovadores, eficientes y transparentes de mejora continua para fortalecimiento de las entidades de gobierno.

También Obaid y Ahmad (2021), evidenciaron en su estudio una correlación positiva entre los atributos del gobierno electrónico en términos de calidad del servicio, calidad del sistema y de la información con la satisfacción de usuarios en los Emiratos Árabes Unidos (EAU), obteniendo un p valor de  $0,00 < 0,05$ ., siendo dichos resultados semejantes con los de este estudio con una correlación positiva que, sirve como punto de referencia para comprender que brindar servicios en línea desde entidades gubernamentales demanda ciertas cualidades, habilidades y enfoques de trabajo que permiten entender las demandas de los ciudadanos y ofrecer servicios excelentes mediante la innovación y la implementación de tecnologías.

En ese sentido Diomina y Chernelevsky (2020), concluyeron que la modernización del Estado se basa en procesos revolucionarios, de innovación y transformación de la gestión pública, aplicados a los asuntos de la población y ciudadanía y particularmente a las políticas de Estado, buscando satisfacer las demandas particulares y colectivas. A su vez Scholl (2021), afirmó que la modernización del estado implica, la transformación de las estrategias de gobierno para incrementar la productividad de los procesos, optimizando el servicio prestado y elevando la satisfacción de los usuarios.

En referencia al primer objetivo específico, los hallazgos obtenidos desde el coeficiente Rho de Spearman, determinaron que existe una correlación positiva moderada de 0,488 entre la dimensión gobierno electrónico y la calidad del servicio, por lo que se pudo inferir que, a medida que se fortalezca la implementación del gobierno electrónico se percibirá una mejor calidad del servicio ofrecido por la entidad. De igual manera, se obtuvo un p valor de 0,000 menor de 0,05, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa, que señala que; el gobierno electrónico está relacionado significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Por otra parte, los resultados descriptivos mostraron que, el 42,1% de los consultados, percibieron que el gobierno electrónico se viene implementando de

forma regular, mientras que la calidad del servicio se percibió como buena. Asimismo, 26,3% de los consultados manifestó que el gobierno electrónico se implementa de manera adecuada en la referida institución, al igual que consideran que la calidad del servicio también es buena. A su vez, el 10,5% de los encuestados del laboratorio percibe que la dimensión gobierno electrónico se viene implementando de manera regular, al igual que la calidad del servicio en dicha entidad.

Al analizar globalmente la dimensión de gobierno electrónico, se pudo evidenciar que el 52,6% de los consultados considera que el mismo se lleva de forma regular, mientras que 32,9%, percibe su implementación de manera adecuada y, por último, apenas 14,5%, considera que se implementa inadecuadamente. Todo ello, considerando que, una valoración inadecuada se ubica en el rango desde 12 al 18, para una valoración regular se ha establecido la frecuencia de 19 al 25, y por último para la valoración como adecuada se estableció la frecuencia de 26 a 31.

De igual manera, la medición conjunta de la calidad del servicio, arrojó que, 72,4% de los consultados perciben la calidad del servicio en la entidad como buena, 26,3% considera que se lleva de manera regular y; apenas 1,3% de los encuestados considera que, la calidad del servicio es mala, considerando que un nivel malo tiene un rango de 23 hasta 48, mientras que para el nivel regular el rango es de 49 hasta 70 y el nivel bueno el rango va desde 74 hasta 98.

En ese sentido se muestran los resultados obtenidos por Huerta (2022), quien concluyó que, el gobierno electrónico y la gestión pública están directamente y significativamente relacionadas con un estadístico  $Rho = 0,846$  y una significancia  $p$  de  $0,00 < 0,05$ . En ese sentido, para este autor el gobierno electrónico guarda una correlación positiva alta con la gestión pública, pues la optimización del primero, aumenta la eficacia y los resultados de la gestión gubernamental. Sin embargo, es preciso mencionar que dentro de la gestión pública tiene como finalidad brindar un servicio público adecuado.

Asimismo, Díaz et al. (2022), evidenciaron que, al asociar al gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad de San Martín, dichas variables están significativamente vinculadas, obteniendo en el estudio un  $p$  valor

de  $0,00 < 0,05$  y una correlación positiva alta de  $0,701$ ; cuya intensidad fue superior a la encontrada en la presente investigación la cual fue positiva moderada. Los resultados presentados por dichos autores, permitieron concluir que, los gobiernos deben fortalecer los procesos de comunicación y de atención a sus ciudadanos con el uso de las tecnologías, buscando reducir costos, simplificación de trámites y elevando la transparencia en la utilización de los fondos públicos.

También Lira (2020), demostró en su estudio la existencia de una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y los servicios del gobierno electrónico brindados en el estado de Aguascalientes, obteniendo un estadístico  $Rho = 0,558$  lo que indica que tiene una incidencia directa moderada entre ambas variables; en ese sentido, se puede mencionar que en relación a la variable de gobierno electrónico coincide con la presente investigación al señalar que, en la medida que las entidades públicas ofrezcan servicios mediados por tecnologías de fácil acceso y comprensión a sus ciudadanos, generará mayor bienestar, beneficios y satisfacción a estos últimos.

Por su parte Mohammad (2020), encontró una percepción positiva sobre la usabilidad del sitio web para los servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del usuario final, con un valor de sigma ( $0,000$ ) menor que el nivel significativo ( $\alpha=0,05$ ), lo que indica que existe un efecto significativo entre el uso del sitio web y la satisfacción del usuario final, con una intensidad Beta ( $0,617$ ), lo que indica un impacto e incidencia positiva moderada, lo que significa que cualquier mejora y aumento en el acceso al sitio web aumentará la satisfacción de los usuarios, por lo que, los sistemas de gobierno electrónico deben mantener un alto grado de integración y flexibilidad para atraer a más usuarios

Respecto al segundo objetivo específico, los resultados conseguidos en el estadístico Rho de Spearman, determinaron la existencia de una correlación positiva moderada de  $0,589$  entre la dimensión gobierno abierto y la variable calidad del servicio, por lo que se pudo interpretar que, a medida que exista una mayor apertura de gobierno en la entidad, se percibirá una mejor calidad del servicio ofrecido por la entidad por parte de los usuarios. De igual manera, se obtuvo un p valor de  $0,000$  menor de  $0,05$ , lo que permitió aceptar la hipótesis alterna ( $H1$ ), que

señala que; el gobierno abierto está relacionado significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Los resultados descriptivos de dicho objetivo mostraron que, 46,1% de los consultados de la entidad de salud, considera que la dimensión gobierno abierto y la calidad del servicio se vienen desarrollando de manera adecuada, el 18,4% de los consultados percibió que el gobierno abierto se implementa de manera regular en la referida institución, al igual que consideran que la calidad del servicio se implementa de buena manera. A su vez, el 10,5% de los consultados opina que el gobierno abierto se viene implementando de forma regular, al igual que la calidad del servicio.

El análisis conjunto del gobierno abierto, mostró que, el 55,3% de los consultados, considera que el mismo se lleva a cabo de forma adecuada, mientras que 28,9%, percibe que se implementa de manera regular y apenas 15,8% de los colaboradores considera que se implementa de forma inadecuada. Los intervalos de medición consideraron como; un nivel de valoración como inadecuada si se ubica en el rango desde 6 al 13, para una valoración como regular se estableció un intervalo de 14 al 19, mientras que para el nivel adecuado se fijó una frecuencia de 20 a 26.

Al medir de forma conjunta la calidad del servicio, esta mostró que, 72,4% de los consultados perciben la calidad del servicio en la entidad como buena, 26,3% considera que se lleva de manera regular y; apenas 1,3% de los encuestados considera que, la calidad del servicio es mala, considerando que un nivel malo tiene un rango de 23 hasta 48, mientras que para el nivel regular el rango es de 49 hasta 70 y el nivel bueno el rango va desde 74 hasta 98.

Los resultados anteriormente mencionados encuentran semejanzas con los de Chimoy (2022), quien evidenció que, el 55% de los usuarios consultados manifiestan una percepción regular sobre el gobierno abierto, a la vez que, el 60% de los consultados, percibieron de manera regular la calidad de servicio. Además, se pudo concluir en dicho estudio la existencia de una relación positiva moderada y significativa con un estadístico  $Rho=0,680$  y un p valor de 0,000 entre ambas variables, que permitió aceptar la hipótesis alternativa. Estos resultados permitieron concluir que, a mayor nivel de apertura del gobierno mejor la calidad de los servicios

brindados, mostrando una gestión de gobierno más eficiente y de mayor accesibilidad a las políticas gubernamentales por parte de los ciudadanos.

Al respecto Barragán (2022), hace mención a la teoría del ecosistema digital, la cual representa un salto exponencial e innovador cuyo epicentro se ubica en un mundo digital que busca sostener la gobernanza, el acceso libre, rápido y abierto a la información de lo público, ejercer la contraloría de la gestión gubernamental para evitar la corrupción, promover la rendición de cuentas, la transparencia de los procesos de contrataciones públicas, entre otros, siendo la posmodernidad un novedoso sistema soportado en el uso de las tecnologías digitales.

En ese sentido Ruijter et al. (2020), afirmaron en su estudio que, para que un gobierno muestre características de apertura sincera a sus ciudadanos, es necesario que muestre fortalezas en la transparencia y los procesos democráticos y promueva el crecimiento y la innovación, elevando su gestión a servicios y programas públicos más efectivos y de mayor calidad, garantizando la contraloría permanente de la población.

Al abordar el tercer objetivo específico, los hallazgos encontrados en el coeficiente Rho de Spearman, determinaron que existe de una correlación positiva baja de 0,298 entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio, por lo que se infiere que, a medida que se fortalecen las alianzas y convenios interinstitucionales con la entidad, se mejorará la calidad del servicio ofrecido por el laboratorio. De igual manera, se obtuvo un p valor de 0,009 menor de 0,05, lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación (H1), que señala que; la articulación interinstitucional está relacionada significativamente con la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.

Se pudo observar que, 47,4% de los colaboradores consultados, consideró que el nivel de articulación interinstitucional se viene implementando de buena manera, al igual que la calidad del servicio. Por otra parte, 22,4% de los consultados percibe que la articulación interinstitucional de la entidad se lleva de manera regular, al igual que consideran que la calidad del servicio se implementa de buena manera. Asimismo, el 14,5% de los encuestados percibe que el nivel de articulación interinstitucional se viene implementando de manera regular, al igual que la calidad del servicio en dicha entidad.

Por otra parte, el análisis global de la dimensión articulación interinstitucional mostró que, 57,9% de los consultados, considera que la misma se lleva a cabo de buena manera, mientras que 36,8%, percibe que se implementa de manera regular y apenas 5,3%, considera que existe una inadecuada articulación interinstitucional. Los intervalos de medición consideraron como; un nivel de medición como inadecuada si se ubica en el rango desde 6 al 12, para una valoración como regular se fijó un intervalo de 13 a 18, mientras que, para una valoración adecuada se definió una frecuencia desde 19 a 24.

Por último, al medir globalmente la calidad del servicio, se pudo evidenciar que, 72,4% de los consultados perciben la calidad del servicio en la entidad como buena, 26,3% considera que se lleva de manera regular y; apenas 1,3% de los encuestados considera que, la calidad del servicio es mala, considerando que un nivel malo tiene un rango de 23 hasta 48, mientras que para el nivel regular el rango es de 49 hasta 70 y el nivel bueno el rango va desde 74 hasta 98.

Dichos resultados coinciden con los mostrados por Díaz y Pulido (2018), quienes lograron evidenciar que, la articulación interinstitucional incide significativamente en la producción de valor ciudadano en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017 dado a que el p valor fue de 0,000 menor que su valor de significancia de 0,01; aceptando la hipótesis de investigación. Además, el nivel de articulación interinstitucional en la entidad, se ubica de medio a alto con hasta 82%, mientras que, el nivel de producción de valor público en dicha institución, se ubicó en los mismos con hasta un 90% de los consultados.

Además, los resultados se soportan en lo señalado por la PCM (2019), quien expresa que, la articulación interinstitucional, promueve una mayor difusión, apoyo y participación de entidades públicas en distintos niveles y en diversas direcciones (horizontal y vertical), para lograr una elevada eficiencia y eficacia, así como prestación de servicios óptimos a sus ciudadanos, desde la integración de proyectos, acciones, recursos y capacidades de las instituciones gubernamentales.

En relación con las fortalezas y debilidades presentes al momento de desarrollar este estudio, es fundamental señalar que la principal fortaleza radica en que el abordaje de las dos variables de estudio, tiene sus orígenes en las bases normativas de la PNMGP, así como el artículo 4 de la Ley N°27658, instrumentos

en los que se señala que el estado peruano y sus instituciones públicas, deben ser modernos y acordes con el avance de la tecnología para ser más eficientes, ofrecer servicios de calidad y garantizar la comunicación y participación de los ciudadanos. En ese sentido, se observa una conexión e interacción entre las normas aplicables en la implementación de políticas públicas y otros procedimientos estandarizados utilizados para evaluar los aspectos asociados con la modernización del estado y la calidad de los servicios públicos, generando aportes concretos al conocimiento científico sobre el objeto de estudio.

Se resalta la ampliación del conocimiento asociado con las dos variables de investigación, al diseñar y aplicar dos cuestionarios que permitan medir de manera conjunta unidades de estudio semejantes a las abordadas en esta investigación. Dichos instrumentos permitirán conocer la situación actual e identificar de manera precisa, fortalezas y bondades para elevar el impacto de las políticas de modernización del estado en la prestación de servicios públicos de buena calidad a la ciudadanía. Es especialmente importante, ya que permitirá que se realicen análisis de control de calidad de salud de manera más eficiente con el objetivo de satisfacer progresivamente las necesidades de los ciudadanos.

Por otro lado, los resultados evaluados destacan la importancia de implementar mejoras en la Oficina General de Información y Sistemas de la institución, las mismas van desde la dotación con equipos de computación, programas informáticos y software que permitan automatizar, controlar, medir y disponer de información directa y digitalizada sobre las ordenes de servicio de control de calidad de salud, a partir de un sistema de gobierno electrónico de fácil acceso para los colaboradores, aprovechando los recursos disponibles y garantizando la ejecución y sostenibilidad del servicio del laboratorio, evitando así, retrasos en la prestación del servicio. Asimismo, es oportuno realizar evaluaciones periódicas de los proyectos de mejora e implementación, ya que, al ser un laboratorio de análisis de control de calidad, se debe contar permanentemente con el equipamiento adecuado y actualizado según el avance de la tecnología.

Respecto a las limitaciones o debilidades encontradas en este estudio, resalta la ausencia de estudios que vinculen no solo las variables de investigación, sino además las dimensiones que conforman cada una de ellas de manera tal que,

se pueda ampliar el nivel de discusión y contraste en relación con otros autores. Sin embargo, este estudio servirá de referencia para que otros investigadores que estudien la relación entre la modernización del estado y calidad del servicio, también es importante destacar que se puede realizar una investigación complementaria que relacione la modernización del estado y la asignación del presupuesto por resultados y como estos dos elementos contribuyen a mejorar la calidad de vida; esto se debe a que el objetivo principal de cualquier intervención pública es precisamente mejorar las condiciones de vida de las personas.

En relación con el análisis crítico de esta investigación se puede decir que, se lograron desarrollar dos herramientas que pueden ser replicadas en otras entidades gubernamentales locales. Estas herramientas permiten conocer la opinión de los ciudadanos y servidores públicos sobre la modernización del estado y la calidad de servicio, lo que a su vez facilita la implementación de procesos innovadores de gestión que impacten de forma directa en la satisfacción de los requerimientos elementales de la ciudadanía, particularmente en materia de salud. De igual manera, estos instrumentos pueden ser aplicados no solo a los usuarios, sino también al personal de la entidad, lo que permite una evaluación más integral al obtener la percepción de ambos grupos.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Esta investigación logró demostrar que existe una relación directa y significativa entre la modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, obteniéndose una correlación positiva moderada, lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación. Dicho resultado permite interpretar que, en la medida de que mejore la modernización del estado, se tendrá una mejor percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que ofrece la entidad.
- Segunda.** Se evidenció que existe una relación directa y significativa entre la dimensión gobierno electrónico y la variable calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, que muestra una correlación positiva moderada, aceptando la hipótesis alternativa. En ese sentido, se puede señalar que, a medida que se fortalezca la implementación del gobierno electrónico se percibirá por parte de los usuarios una mejor calidad del servicio ofrecido en dicha institución.
- Tercera.** Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la dimensión gobierno abierto y la variable calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, que muestra una correlación positiva moderada; permitiendo aceptar la hipótesis planteada. Este resultado permite inferir que, a medida que exista una mayor apertura de gobierno por parte de la entidad, se percibirá por parte de los usuarios un mejor servicio brindado por la institución.
- Cuarta.** Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la dimensión articulación interinstitucional y la variable calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, que muestra una correlación positiva baja lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación. Dicho resultado permite señalar que, a medida que se fortalezcan las alianzas y convenios interinstitucionales con la institución, se anticipa que los usuarios experimentarán una mayor calidad en el servicio proporcionado por la entidad.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Visto que existe una relación positiva moderada entre la modernización del estado y la calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023, se hace necesario que el jefe de la institución fortalezca el proceso de modernización de la entidad bajo criterios de legitimidad y garantía de ofrecer de servicios de calidad a los ciudadanos, con grandes niveles de eficiencia gubernamental en la atención ciudadana y utilización de los fondos públicos, en concordancia con lo señalado en el artículo 04 de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado-Ley N° 27658.
- Segunda.** Se sugiere que los responsables de las coordinaciones de las áreas del laboratorio de análisis de control de calidad de salud y demás autoridades como el subdirector de laboratorios de control de calidad y el subdirector de certificación, promuevan la automatización de los procesos administrativos y operativos, hacia plataformas y programas electrónicos que garanticen de manera rápida, contar con diagnósticos e indicadores de gestión asociados con el control de calidad de salud, divulgados y de accesibilidad en la web de la entidad, dando cumplimiento al artículo 15, literal e de la Ley N° 27658.
- Tercera.** Al director del laboratorio de análisis de control de calidad de salud, respecto al gobierno abierto y mejor calidad de servicios, se sugiere implementar estrategias de divulgación en la web de información importante para la ciudadanía, como evidencia de una gestión transparente, participativa, colaborativa y de rendición de cuentas, ofreciendo servicios de calidad que atiendan los requerimientos de la población, dando así cumplimiento a los artículos del 8 al 11 de la Ley N° 27658.
- Cuarta.** Se recomienda que el director del laboratorio junto al jefe de la institución amplie la cartera de servicio para que promuevan la institucionalización de la articulación interinstitucional, implementando estrategias, ampliando las funciones enfocadas en la participación de

los diferentes actores y entidades para fortalecer los procesos de control de calidad de la salud, desde alianzas y convenios cónsonos con lo establecido en el artículo 15 literales a, b, c, d y e de la Ley N° 27658.

## REFERENCIAS

- Abu-Nahel, Z. O., Alagha, W. H., Al Shobaki, M. J., Abu-Naser, S. S., y El Talla, S. A. (2020). Flexibility of Information and Its Relationship to Improving the Quality of Service. *Alazhar*.  
<http://dspace.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/639>
- Albuainain, M., Khatibi, A., Azam, S. y Tham, J. (2021). Impact of iso total quality management principles on Department of municipal Affairs and Transport. *European Journal of Economic and Financial Research*, 5(3), 57-68.  
<https://doi.org/10.46827/ejefr.v5i3.1183>.
- Arias, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Editorial Enfoques Consulting Eirl. Perú.
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Concytec.gob.pe*.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Azán, I. C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa SA, Tarapoto, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61931>
- Banco Mundial (2020). *Gobernanza. La Práctica Global de Gobernanza, brinda Apoyo a los países clientes y los ayuda a crear instituciones competentes, eficientes, abiertas, inclusivas y responsables*.  
<https://www.bancomundial.org/es/topic/governance/overview#1>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. Estado y Comunes, *Revista de políticas y Problemas Públicos*, 1(14).  
[https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.244](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244)
- Barrios, F. (2022). *Pautas para la reforma del Estado en el Perú: por un Estado eficiente al servicio de la gente (pp. 9-10)*. Perú: Fondo Editorial Universidad Continental. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_nlinksypid=S1729-8091202200030012800003yIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinksypid=S1729-8091202200030012800003yIng=en)

- Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A., y Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28, 290-301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Bondarenko, S., Halachenko, O., Shmorgun, L., Volokhova, I., Khomutenko, A., y Krainov, V. (2021). The Effectiveness of Network Systems in Providing Project Maturity of Public Management. *TEM Journal*, 10(1), 272. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=935865>
- Bonet, J., y Serrano, M. (2022). Barcelona como laboratorio de innovación democrática (2015-2020). *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo (RICD)*. 4(15), 22-36. <https://doi.org/10.15304/ricd.4.15.8018>
- Carter, L., Yoon, V., y Liu, D. (2022). Analyzing e-government design science artifacts: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 62, 102430. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102430>
- Cesário, F., y Chambel, M. J. (2017). Linking organizational commitment and work engagement to employee performance. *Knowledge and Process Management*, 24(2), 152-158. <https://doi.org/10.1002/kpm.1542>
- Cevallos, M. M. R. (2021). La ética en la investigación científica universitaria y su inclusión en la práctica docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 15039-15058. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1454/2022>
- Chauca, A. (2022). *La calidad de servicio y satisfacción del cliente en la atención de un hotel de lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85429>
- Chimoy Cieza, K. S. (2022). *Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97539>
- CLAD. (2018). Una Nueva Gestión América Latina. *Consejo Científico Del CLAD*, 1– 19. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Una-Nueva-Gestion-Publicapara-America-Latina.pdf>

- Cruz, N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/kyfmh>
- Delgado, J. M. M. (2022). Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3152-3181. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1711](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1711)
- Díaz, M; Pizzán, N. del P; Rosales, C. D; Reátegui, J. A., y Pizzán, S. L. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Díaz, C. J., y Pulido Rosales, J. G. (2018). *Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017.b*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28185>
- Diomina, M. y Chernelevsky, L. (2020). Modernization of the state tax service on the example of the taxpayer's electronic cabinet. *Scientific Works of National University of Food Technologies*, 26(1), 50–56. <https://doi.org/10.24263/2225-2924-2020-26-1-7>
- Flores, W. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina de planeamiento y estadística agraria de la DRASAM, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86818>
- Fullin, D., y Da Silva, M. (2020). Transparency and accountability of government algorithms: the case of the Brazilian electronic voting system. *Artigo*, 18. doi: <https://doi.org/10.1590/1679-395120190023>
- García, G. A. (2018). *El Rol De La Gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública*. Pontificia Universidad Católica Del Perú, 5, 1–105. <https://acortar.link/ERKNIM>
- Guerra, D. (2020). *Gestión de presupuesto público y modernización del Estado en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo, Perú].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52407>

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (primera ed)*. McGrawHill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hilli, Y., y Sandvik, A. H. (2020). A Nordic model for learning compassionate care in clinical education. *Nurse Education Today*, 90, 104454.
- Huerta, D. A. (2022). El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima-Periodo 2016-2019. *Caen*. <http://repositorio.caen.edu.pe/handle/20.500.13097/280>
- Jiménez González, L. L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech Revista Científica*. 4(1), 59-68. <https://doi.org/10.53592/convtech.v4i1V.35>
- Jonkisz, A., Karniej, P., y Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for improving the quality of Medical Services : a Literature Review. *International journal of environmental research and public health*,18(20), 10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Kusumadewi, R. N., y Karyono, O. (2019). Impact of Service Quality and Service Innovations on Competitive Advantage in Retailing. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 2(2), 366-74. <https://doi.org/10.33258/birci.v2i2.306>
- Li, Y. L. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601-2623. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783)
- Li, Y., y Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information by Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lira, J. C. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes*. [Tesis Doctoral, Universidad

Autónoma de Aguascalientes, México].  
<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1961>

- Matthews, M. y Mokoena, B. A., (2020), The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction within Visa Facilitation Centres in South Africa. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 12 (2): 112-125. Doi: 10.34111/ijebeg.202012203
- Medina, M. (2022). El gobierno abierto como opción de política pública para el desarrollo en los gobiernos locales en México. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 644–658. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-047>
- Mohammad, A. H. (2020). *The Effects of Usability and Accessibility for E-Government Services on the End-user Satisfaction*. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i13.14659>
- Montaño, J. (2021). *Teoría neoestructuralista-Teoría neoestructuralista: origen, características, aportes, ventajas*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/teoria-neoestructuralista/>
- Myo, Y., Khalifa, G. y Aye, T. (2019). The impact of service quality on customer loyalty of Myanmar hospitality industry: the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 3(3),1-11. <https://ejournal.lucp.net/index.php/ijmhs/article/view/805>
- Novales, A., Andrés, J., De la Fuente, Á., De Rus, G., Gonzales, L., Fernandez, M., y Rebollar, R. (2022). *Modernización de la Administración Pública*. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/358248609\\_Modernizacion\\_de\\_la\\_Administracion\\_Publica](https://www.researchgate.net/publication/358248609_Modernizacion_de_la_Administracion_Publica)
- Ñaupas et al. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Editorial Ediciones de la U, Bogotá.
- Obaid, Q. M. S., y Ahmad, M. F. (2021). The linkage between e government and citizens' satisfaction in UAE. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 3118-3130. <http://annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/417>

- Padrón, G. (2006). *Bases del concepto de "investigación aplicada"* <http://padron.entretemas.com/InvAplicada/index.htm>.
- Parasuraman, P., Zeithaml, A. y Berry, L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of 54 Retailing*, 64 (1) 1 –30. 63  
[https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_qualit](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_qualit)
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., y Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación cuantitativa y cualitativa aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Institución universitaria Antonio José Camacho, Universidad César Vallejo. Primera Edición. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Presidencia del Consejo de ministros. (2019). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al2021/>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, K., y Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10, 46–64.  
<https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252005/467662252005.pdf>
- Rojas, E. (2019). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa El Salvador de la DIRIS Lima Sur. 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39349>
- Ruijter, E., Détienne, F., Baker, M., Groff, J., y Meijer, A. J. (2020). The politics of open government data : Understanding organizational responses to pressure for more transparency. *The American review of public administration*, 50(3), 260-274. DOI: 10.1177/0275074019888065
- Saldaña, F. R. M., y Romero, I. H. (2022). Modernización y calidad del servicio en la Ugel N 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista gobierno y gestión pública*, 8(1).

<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2420>

Santa, R., MacDonald, J. B., y Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction : Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>

Scholl, H. J. (2021). The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital Government Research (DGR). *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101613>

Tenesaca, Y., Plaza, L., y Cañarte, L. T. (2021). La administración pública y el manejo de la pandemia por coronavirus en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 1960-1976. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2485>.

Tinco, L. E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17783>

Tribeño Rojas, E.L. (2022). *Empowerment y compromiso organizacional en el Instituto de Defensa Legal y Gobernabilidad del Perú SAC, 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/16q3s>

Twizeyimana, J. D., y Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

Villasmil, Milagros; Romero, F.; y Socorro, C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del Estado. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII, 200–2016. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35907>

Wijatmoko, T. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. *In Proceeding*

*International Conference on Science and Engineering*, 3, 213–219.  
<https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>

Yupanqui, K. K. (2022). *Modernización de la gestión pública y la calidad de servicios en una Municipalidad de la provincia de Ica–2022*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98411>

Zhao, P., y He, P. (2022). Construction and Analysis of Public Management System 63 Indicators Based on AHP (Analytic Hierarchy Process). *Hindawi Limited*, 2–4.  
<https://www.proquest.com/docview/2690831000/abstract/BCA5AF010ABE473EPQ/5?accountid=37408>

Zuiderwijk, A., Shinde, R., y Janssen, M. (2019). Investigating the attainment of open government data objectives : Is there a mismatch between objectives and results? *International review of administrative sciences*, 85(4), 645-672.  
<http://dx.doi.org/10.1177/0020852317739115>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<b>TÍTULO: Modernización del estado y calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023</b>							
<b>AUTOR: Liceth Carlenee Torres Fernández</b>							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema principal:</b>  ¿Cuál es la relación existente entre la Modernización del Estado y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la relación existente entre la Modernización del Estado y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023	<b>Hipótesis general:</b>  Existe una relación significativa entre la Modernización del Estado y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.	<b>Variable 1. Modernización del Estado</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Gobierno Electrónico	Página Web Institucional Atención en línea Alfabetización de Procesos Actualización Informativa	1 al 7	1 nunca  2 casi Nunca  3 a veces	Bajo  24 - 43  Medio
<b>Problemas secundarios:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	Gobierno Abierto	Acceso a la información Participación Ciudadana Rendición de Cuentas	8 al 13  4 casi siempre	Alto  44 - 62	
1- ¿Cuál es la relación existente entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en un Laboratorio de	Determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis	Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de					

análisis de control de calidad de salud Lima, 2023?	de control de calidad de salud Lima, 2023	análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.	Articulación Interinstitucional	Integración Vertical Redes de Articulación Local	14 al 19	5 siempre	63 - 81
2- ¿Cuál es la relación existente entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023	Determinar la relación existente entre el gobierno abierto y la calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.	Existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.	<b>Variable 2. Calidad del Servicio</b>				
3- ¿Cuál es la relación existente entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023	Determinar la relación existente entre la articulación interinstitucional y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.	Existe una relación significativa entre la articulación interinstitucional y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Fiabilidad	Promesa, Interés sincero, Servicio, Énfasis	1 al 4	1 nunca 2 casi Nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Bajo 23 - 48 Medio 49 - 73 Alto 74 - 98
			Capacidad de Respuesta	Disponibilidad, Amabilidad, Atención personalizada	5 al 8		
			Seguridad	Confianza, Seguridad, Cortesía, Conocimientos	9 al 12		
			Empatía	Horario, Atención, Interés, Compresión	13 al 16		

			Tangibilidad	Instalaciones físicas Equipos, Presencia Personal, Material Impreso	17 al 21		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO O ANÁLISIS DE DATOS				
<b>TIPO:</b> Básica  <b>DISEÑO:</b> No experimental  <b>MÉTODO:</b> Cuantitativo, con nivel descriptivo y correlacional,	<b>POBLACIÓN:</b> Población finita constituida por 95 colaboradores de un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023  <b>TIPO DE MUESTRA:</b> Por conveniencia  <b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Serán 76 colaboradores de un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023	<b>Variable</b>  <b>1.Modernización del estado</b>  <b>Técnicas.</b> Encuesta  <b>Instrumentos.</b> Cuestionario  Autor: Liceth Torres  Año: 2023	<b>DESCRIPTIVA:</b>  El análisis estadístico descriptivo, busca describir las características relevantes de las variables de investigación (Polania et al., 2022).  <b>CORRELACIONAL:</b>  El análisis estadístico correlacional, busca demostrar la veracidad de los supuestos de la investigación (Ñaupas et al., 2020)				
		<b>Variable 2. Calidad del Servicio</b>  <b>Técnicas.</b> Encuesta  <b>Instrumentos.</b> Cuestionario  <b>Autor:</b> Liceth Torres  Año: 2023					

## Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Modernización del Estado</b>	Conjunto de políticas y estrategias que buscan transformar la gestión pública, a partir de cambios de sus procesos, su eficiencia, la simplificación de trámites burocráticos, su estructura y cultura organizacional y funcional, para que el desempeño del gobierno esté en concordancia con la política nacional (PCM, 2019).	La variable 1 será medida por 3 dimensiones: con 19 preguntas distribuidas en indicadores, de forma ordinal y con la escala de Likert.	Gobierno Electrónico	Página Web Institucional Atención en línea Alfabetización de Procesos Actualización Informativa	1-7	Ordinal
			Gobierno abierto	Acceso a la información Participación Ciudadana Rendición de Cuentas	8-13	Ordinal
			Articulación Interinstitucional	Integración Vertical Redes de articulación local	14-19	Ordinal
<b>Calidad del Servicio</b>	Se define como la representación y reconocimiento del valor de un servicio desde el momento cierto que cumple con los deseos del cliente, teniendo conocimiento de antemano, sobre los requerimientos que se aspira atender al momento que se va a prestar el servicio (Cesário y Chambel, 2017).	La variable 2 Será medida por 5 dimensiones: con 21 preguntas distribuidas en indicadores, de forma ordinal y con la escala de Likert.	Fiabilidad	Promesa, Interés sincero, Servicio, Énfasis	1-4	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad, Amabilidad, Atención personalizada	5-8	Ordinal
			Seguridad	Confianza, Seguridad, Cortesía, Conocimientos	9-12	Ordinal
			Empatía	Horario, Atención, Interés, Compresión	13-16	Ordinal
			Tangibilidad	Instalaciones físicas Equipos, Presencia Personal Material Impreso	17-21	Ordinal

**Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos**  
**CUESTIONARIO “MODERNIZACIÓN DEL ESTADO”**

Estimados trabajadores, este cuestionario. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque sólo una de las alternativas de respuesta.

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

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

- Determinar la relación existente entre la Modernización del Estado y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

---

Sexo: a) Masculino    b) Femenino

N.º	Gobierno Electrónico	1	2	3	4	5
1	Considera usted que la página institucional cuenta con información detallada sobre el servicio de análisis de control de calidad.					
2	Considera usted que la página web es socializada de manera eficiente con los colaboradores y personal directivo de la entidad.					
3	Considera usted que la página web ofrece una adecuada atención en línea a sus usuarios internos y externos.					
4	Considera usted que los usuarios, se familiarizan rápidamente con el uso de los servicios en línea de la web del Laboratorio					
5	Considera usted que el servicio de atención en línea acelera los procesos y requerimientos de los usuarios					

6	Considera usted que el personal del área de análisis de control de calidad de salud tiene acceso total al sistema de gestión de laboratorio					
7	Considera usted que la información publicada en el sistema de gestión de laboratorio es adecuada y actualizada.					
<b>N.º</b>	<b>Gobierno Abierto</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Considera usted que la gerencia y los colaboradores garantizan el acceso oportuno a la información sobre la gestión al público en general.					
9	Considera usted que se garantiza la participación formal de los colaboradores en el diseño, implementación y control de acciones y actividades de la institución.					
10	Considera usted que los canales de comunicación permiten a los usuarios participar activamente en el diseño, implementación y control de planes de la entidad.					
11	Considera usted que las autoridades rinden cuentas de su gestión de manera pública, formal y periódica.					
12	Considera usted que se impulsa el uso de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso formal a la información el organismo.					
13	Considera usted que se cumple de manera eficiente con la Ley de Transparencia, sobre el acceso a documentos públicos.					
<b>N.º</b>	<b>Articulación Interinstitucional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Considera usted que existen mecanismos idóneos de articulación con otras entidades en sus distintos niveles de gobierno.					
15	Considera usted que los planes de la institución están articulados de manera					

	adecuada con los tres niveles de gobierno.					
16	Considera usted que existe una efectiva cooperación y corresponsabilidad entre los representantes del laboratorio y las instituciones de los tres niveles de gobierno.					
17	Considera usted que existen obstáculos y barreras para articularse con otras instituciones locales.					
18	Considera usted que, entre la entidad y alguna otra institución de Lima, se implementan propuestas presentadas por los ciudadanos.					
19	Considera usted que existe coordinación con otra entidad local para implementar políticas públicas en materia de control de calidad de salud.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## CUESTIONARIO “CALIDAD DEL SERVICIO”

Estimados trabajadores, este cuestionario. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque sólo una de las alternativas de respuesta.

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

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

- Determinar la relación existente entre la Modernización del Estado y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023

### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

---

Sexo: a) Masculino    b) Femenino

CALIDAD DEL SERVICIO						
N.º	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	Considera usted que en el laboratorio se garantiza de manera eficiente un servicio de calidad a los usuarios					
2	Considera usted que los colaboradores muestran mucho interés por resolver las dudas e inquietudes que presentan los usuarios					
3	Considera usted que en la entidad se prestan los servicios de manera rápida y oportuna					
4	Considera usted que en la entidad existe énfasis y empeño efectivo de atender las dudas inquietudes y reclamos de los usuarios					
	<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran una idónea					

	receptividad y disponibilidad a los usuarios al momento de realizarle consultas					
6	Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran amabilidad al momento de atender al público					
7	Considera usted que los colaboradores del laboratorio prestan atención rápida e inmediata a los usuarios					
8	Considera usted que la atención personalizada prestada por los colaboradores a los clientes de la entidad es adecuada					
	<b>Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Considera que, el servicio que usted presta como colaborador del laboratorio trasmite confianza a sus usuarios					
10	Considera usted que los servicios y asesorías prestados por los colaboradores de la entidad demuestran mucha seguridad					
11	Considera usted que la atención que presta al público en general muestra suficiente respeto y cortesía					
12	Considera usted que demuestra suficientemente los conocimientos con los que cuenta al momento de prestar sus servicios.					
	<b>Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Considera usted que en el laboratorio se cuenta con horarios flexibles para prestar servicios					
14	Considera usted que el laboratorio cuenta con personal idóneo y especializado para brindar servicios de calidad en diversas áreas					
15	Considera usted que los colaboradores de la entidad ofrecen una oportuna atención a los usuarios según intereses y beneficios					
16	Considera que la comprensión mostrada por los colaboradores del laboratorio aclara					

	de manera efectiva las dudas y reclamos de los clientes					
	<b>Tangibilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Considera usted que instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y confortables					
18	Considera usted que las instalaciones del laboratorio son idóneas y permiten apreciar los servicios ofrecidos					
19	Considera que en el laboratorio se cuenta con equipos especializados y mobiliario que genera eficiencia					
20	Considera usted que los colaboradores del laboratorio cuentan con una indumentaria e implementos que garanticen su bioseguridad					
21	Considera que los materiales asociados con el servicio son de calidad					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo 4. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. <del>Adm.</del> José Rolando Vela Molina
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( <input type="checkbox"/> ) Social ( ) Educativa( ) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Modernización del estado y Calidad de servicio
Institución donde labora:	Gobierno Regional de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años (x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	--
DNI:	70442900
Firma del experto:	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Modernización del estado y Calidad de servicio
Autor (a):	Liceth Carlenee Torres Fernández
Objetivo:	Determinar la relación existente entre la Modernización del Estado y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023
Administración:	--
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Variables 1: Modernización del estado (gobierno electrónico, gobierno abierto y articulación interinstitucional) Variables 2: Calidad de Servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad)
Confiabilidad:	
Escala:	
Niveles o rango:	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Cantidad de ítems:	Variable 1: 18 preguntas Variable 2: 21 preguntas
Tiempo de aplicación:	15 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Modernización del estado y calidad de servicio elaborado por Liceth Carlenee Torres Fernández en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Modernización del estado

### Definición de la variable:

Para la variable Modernización del estado, se define como el conjunto de políticas y medidas que buscan transformar la gestión de gobierno, a partir de cambios de sus procesos, su eficiencia, la simplificación de trámites burocráticos, su estructura y cultura organizacional y funcional, para que el desempeño del gobierno esté en concordancia con la política nacionales (PCM, 2019).

### Dimensión 1: Gobierno electrónico

Definición de la dimensión:

Se define como, la utilización que hacen los gobiernos de las herramientas tecnológicas y de Información y Comunicación (TICs) combinadas con cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones de gobierno (Twizeyimana y Andersson,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página Web Institucional	1.Considera usted que la página institucional cuenta con información detallada sobre el servicio de análisis de control de calidad.	4	4	4	
	2. Considera usted que la página web es socializada de manera eficiente con los colaboradores y personal directivo de la entidad.	4	4	4	
	3. Considera usted que la página web ofrece una adecuada atención en línea a sus usuarios internos y externos	4	4	4	
Atención en línea	4. Considera usted que los usuarios, se familiarizan rápidamente con el uso de los servicios en línea de la web del Laboratorio	4	4	4	
	5. Considera usted que el servicio de atención en línea acelera los procesos y requerimientos de los usuarios	4	4	4	
Alfabetización de Procesos	6. Considera usted que el personal del área de análisis de control de calidad de salud tiene acceso total al sistema de gestión de laboratorio	4	4	4	
Actualización Informativa	7.Considera usted que la información publicada en el sistema de gestión de laboratorio es adecuada y actualizada.	4	4	4	

## Dimensión 2: Gobierno abierto

Definición de la dimensión:

Es definido por la como esa forma de gobierno que muestra apertura al monitoreo, evaluación y control ciudadano, garantizando el acceso de sus electores a la participación en la reflexión y el debate sobre los planes, programas y proyectos de gobierno, con capacidades plenas de responder a sus demandas y exigencias; así como la capacidad de presentar cuentas de la gestión cumplida, PCM (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	8. Considera usted que la gerencia y los colaboradores garantizan el acceso oportuno a la información sobre la gestión al público en general.	4	4	4	
Participación Ciudadana	9. Considera usted que se garantiza la participación formal de los colaboradores en el diseño, implementación y control de acciones y actividades de la institución.	4	4	4	
	10. Considera usted que los canales de comunicación permiten a los usuarios participar activamente en el diseño, implementación y control de planes de la entidad	4	4	4	
Rendición de Cuentas	11. Considera usted que las autoridades rinden cuentas de su gestión de manera pública, formal y periódica.	4	4	4	
Acceso a la información	12. Considera usted que se impulsa el uso de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso formal a la información el organismo	4	4	4	
	13. Considera usted que se cumple de manera eficiente con la Ley de Transparencia, sobre el acceso a documentos públicos.	4	4	4	

### Dimensión 3: Articulación Interinstitucional

Definición de la dimensión:

Se define como, un proceso de gestión que persigue articular y delinear acciones de gobierno en distintos niveles, así como en las instituciones que lo constituyen según sus competencias, para lograr fines y objetivos en común y en beneficio de su ciudadanía en diversos territorios, localidades, región o país (PCM, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integración Vertical	14. Considera usted que existen mecanismos idóneos de articulación con otras entidades en sus distintos niveles de gobierno.	4	4	4	
	15. Considera usted que los planes de la institución están articulados de manera adecuada con los tres niveles de gobierno	4	4	4	
	16. Considera usted que existe una efectiva cooperación y corresponsabilidad entre los representantes del laboratorio y las instituciones de los tres niveles de gobierno.	4	4	4	
Redes de Articulación Local	17. Considera usted que existen obstáculos y barreras para articularse con otras instituciones locales.	4	4	4	
	18. Considera usted que, entre la entidad y alguna otra institución de Lima, se implementan propuestas presentadas por los ciudadanos.	4	4	4	
	19. Considera usted que existe coordinación con otra entidad local para implementar políticas públicas en materia de control de calidad de salud.	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen y Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

### Definición de la variable:

conjunto de teorías da la calidad del servicio, como lo es la teoría de imagen, también denominada como modelo nórdico, propuesta por Grönroos (1994) quien señala que, la calidad que perciben los usuarios se compone por aspectos técnicos (atributos del producto) y operacionales (que valoran las funciones y utilidad), Tinco (2022).

### Dimensión 1: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La capacidad de la entidad para prestar el servicio prometido de manera confiable y con precisión (Matthews y Mokoena, 2020). Por su parte, Tinco (2022) define la fiabilidad como aquella confianza y credibilidad representada por la prestación de un servicio de manera confiable y con suma precaución y seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa	1. Considera usted que en el laboratorio se garantiza de manera eficiente un servicio de calidad a los usuarios	4	4	4	
Interés	2. Considera usted que los colaboradores muestran mucho interés por resolver las dudas e inquietudes que presentan los usuarios	4	4	4	
Servicio	Considera usted que en la entidad se prestan los servicios de manera rápida y oportuna	4	4	4	
Énfasis	4. Considera usted que en la entidad existe énfasis y empeño efectivo de atender las dudas inquietudes y reclamos de los usuarios	4	4	4	

**Dimensión 2: Capacidad de Respuesta**

Definición de la dimensión:

Se describe como la voluntad de ayudar a los clientes y usuarios, brindando un servicio, midiendo la capacidad y voluntad de una organización para ayudar y satisfacer a sus clientes (Matthews y Mokoena, 2020).

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Disponibilidad	1. Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran una idónea receptividad y disponibilidad a los usuarios al momento de realizarle consultas	4	4	4	
Amabilidad	2. Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran amabilidad al momento de atender al público	4	4	4	
Atención personalizada	3. Considera usted que los colaboradores del laboratorio prestan atención rápida e inmediata a los usuarios	4	4	4	
	4. Considera usted que la atención personalizada prestada por los colaboradores a los clientes de la entidad es adecuada	4	4	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión:

Se refiere al conocimiento y cortesía que muestran los colaboradores y su capacidad para transmitir, expresar o inspirar confianza y seguridad ante los diferentes usuarios del servicio ofrecido (Matthews y Mokoena, 2020). Por su parte, Tinco (2022) describe la seguridad como el alto nivel de responsabilidad, conocimiento y apoyo de los colaboradores, así como sus capacidades y destreza para mostrar confianza y seguridad ante los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1. Considera que, el servicio que usted presta como colaborador del laboratorio transmite confianza a sus usuarios	4	4	4	
Seguridad	2. Considera usted que los servicios y asesorías prestados por los colaboradores de la entidad demuestran mucha seguridad	4	4	4	
Cortesía	3. Considera usted que la atención que presta al público en general muestra suficiente respeto y cortesía	4	4	4	
Conocimientos	4. Considera usted que demuestra suficientemente los conocimientos con los que cuenta al momento de prestar sus servicios	4	4	4	

#### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

Se describe como una atención cuidadosa e individualizada que los colaboradores o empleados de una organización proporcionan a sus clientes (Matthews y Mokoena, 2020). La empatía expresa la capacidad para percibir, reconocer y comprender, los deseos y los requerimientos de los usuarios por parte de los empleados, ofreciendo y brindando un servicio personalizado al cliente (Chauca, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario	1. Considera usted que en el laboratorio se cuenta con horarios flexibles para prestar servicios	4	4	4	
Atención	Considera usted que el laboratorio cuenta con personal idóneo y especializado para brindar servicios de calidad en diversas áreas	4	4	4	
Interés	3. Considera usted que los colaboradores de la entidad ofrecen una oportuna atención a los usuarios según intereses y beneficios	4	4	4	
Comprensión	4. Considera que la comprensión mostrada por los colaboradores del laboratorio aclara de manera efectiva las dudas y reclamos de los clientes	4	4	4	

## Dimensión 5: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

se refiere a los aspectos tangibles y materiales que el usuario puede mirar, tocar o palpar y que tiene que ver con los elementos físicos y estéticos de la infraestructura, edificaciones e instalaciones, recursos y plataforma tecnológica, mobiliario y equipos de trabajo, así como la imagen de la organización (Tinco, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	1. Considera usted que instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y confortables	4	4	4	
	2. Considera usted que las instalaciones del laboratorio son idóneas y permiten apreciar los servicios ofrecidos	4	4	4	
Equipos	3. Considera que en el laboratorio se cuenta con equipos especializados y mobiliario que genera eficiencia	4	4	4	
Presencia Personal	4. Considera usted que los colaboradores del laboratorio cuentan con una indumentaria e implementos que garanticen su bioseguridad	4	4	4	
Material Impreso	5. Considera que los materiales asociados con el servicio son de calidad	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen y Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. CPC Karen Yesenia Espino Delgado
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
Area de formación académica:	Clínica ( <input type="checkbox"/> ) Social ( <input type="checkbox"/> ) Educativa ( <input type="checkbox"/> ) Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Areas de experiencia profesional:	Modernización del estado y Calidad de servicio
Institución donde labora:	Gobierno Regional de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	41521237
Firma del experto:	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Modernización del estado y Calidad de servicio
Autor (a):	Liceth Carlenee Torres Fernández
Objetivo:	Determinar la relación existente entre la Modernización del Estado y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023
Administración:	--
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Variables 1: Modernización del estado (gobierno electrónico, gobierno abierto y articulación interinstitucional) Variables 2: Calidad de Servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad)
Confiabilidad:	
Escala:	
Niveles o rango:	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Cantidad de ítems:	Variable 1: 18 preguntas Variable 2: 21 preguntas

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Modernización del estado y calidad de servicio elaborado por Liceth Carlenee Torres Fernández en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Modernización del estado

### Definición de la variable:

Para la variable Modernización del estado, se define como el conjunto de políticas y medidas que buscan transformar la gestión de gobierno, a partir de cambios de sus procesos, su eficiencia, la simplificación de trámites burocráticos, su estructura y cultura organizacional y funcional, para que el desempeño del gobierno esté en concordancia con la política nacionales (PCM, 2019).

### Dimensión 1: Gobierno electrónico

Definición de la dimensión:

Se define como, la utilización que hacen los gobiernos de las herramientas tecnológicas y de Información y Comunicación (TICs) combinadas con cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones de gobierno (Twizeyimana y Andersson,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página Web Institucional	1.Considera usted que la página institucional cuenta con información detallada sobre el servicio de análisis de control de calidad.	4	4	4	
	2. Considera usted que la página web es socializada de manera eficiente con los colaboradores y personal directivo de la entidad.	4	4	4	
	3. Considera usted que la página web ofrece una adecuada atención en línea a sus usuarios internos y externos	4	4	4	
Atención en línea	4. Considera usted que los usuarios, se familiarizan rápidamente con el uso de los servicios en línea de la web del Laboratorio	4	4	4	
	5. Considera usted que el servicio de atención en línea acelera los procesos y requerimientos de los usuarios	4	4	4	
Alfabetización de Procesos	6. Considera usted que el personal del área de análisis de control de calidad de salud tiene acceso total al sistema de gestión de laboratorio	4	4	4	
Actualización Informativa	7.Considera usted que la información publicada en el sistema de gestión de laboratorio es adecuada y actualizada.	4	4	4	

## Dimensión 2: Gobierno abierto

Definición de la dimensión:

Es definido por la como esa forma de gobierno que muestra apertura al monitoreo, evaluación y control ciudadano, garantizando el acceso de sus electores a la participación en la reflexión y el debate sobre los planes, programas y proyectos de gobierno, con capacidades plenas de responder a sus demandas y exigencias; así como la capacidad de presentar cuentas de la gestión cumplida, PCM (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	8. Considera usted que la gerencia y los colaboradores garantizan el acceso oportuno a la información sobre la gestión al público en general.	4	4	4	
Participación Ciudadana	9. Considera usted que se garantiza la participación formal de los colaboradores en el diseño, implementación y control de acciones y actividades de la institución.	4	4	4	
	10. Considera usted que los canales de comunicación permiten a los usuarios participar activamente en el diseño, implementación y control de planes de la entidad	4	4	4	
Rendición de Cuentas	11. Considera usted que las autoridades rinden cuentas de su gestión de manera pública, formal y periódica.	4	4	4	
Acceso a la información	12. Considera usted que se impulsa el uso de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso formal a la información el organismo	4	4	4	
	13. Considera usted que se cumple de manera eficiente con la Ley de Transparencia, sobre el acceso a documentos públicos.	4	4	4	

### Dimensión 3: Articulación Interinstitucional

Definición de la dimensión:

Se define como, un proceso de gestión que persigue articular y delinear acciones de gobierno en distintos niveles, así como en las instituciones que lo constituyen según sus competencias, para lograr fines y objetivos en común y en beneficio de su ciudadanía en diversos territorios, localidades, región o país (PCM, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integración Vertical	14. Considera usted que existen mecanismos idóneos de articulación con otras entidades en sus distintos niveles de gobierno.	4	4	4	
	15. Considera usted que los planes de la institución están articulados de manera adecuada con los tres niveles de gobierno	4	4	4	
	16. Considera usted que existe una efectiva cooperación y corresponsabilidad entre los representantes del laboratorio y las instituciones de los tres niveles de gobierno.	4	4	4	
Redes de Articulación Local	17. Considera usted que existen obstáculos y barreras para articularse con otras instituciones locales.	4	4	4	
	18. Considera usted que, entre la entidad y alguna otra institución de Lima, se implementan propuestas presentadas por los ciudadanos.	4	4	4	
	19. Considera usted que existe coordinación con otra entidad local para implementar políticas públicas en materia de control de calidad de salud.	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen y Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

### Definición de la variable:

conjunto de teorías da la calidad del servicio, como lo es la teoría de imagen, también denominada como modelo nórdico, propuesta por Grönroos (1994) quien señala que, la calidad que perciben los usuarios se compone por aspectos técnicos (atributos del producto) y operacionales (que valoran las funciones y utilidad), Tinco (2022).

### Dimensión 1: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La capacidad de la entidad para prestar el servicio prometido de manera confiable y con precisión (Matthews y Mokoena, 2020). Por su parte, Tinco (2022) define la fiabilidad como aquella confianza y credibilidad representada por la prestación de un servicio de manera confiable y con suma precaución y seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa	1. Considera usted que en el laboratorio se garantiza de manera eficiente un servicio de calidad a los usuarios	4	4	4	
Interés	2. Considera usted que los colaboradores muestran mucho interés por resolver las dudas e inquietudes que presentan los usuarios	4	4	4	
Servicio	Considera usted que en la entidad se prestan los servicios de manera rápida y oportuna	4	4	4	
Énfasis	4. Considera usted que en la entidad existe énfasis y empeño efectivo de atender las dudas inquietudes y reclamos de los usuarios	4	4	4	

**Dimensión 2: Capacidad de Respuesta**

Definición de la dimensión:

Se describe como la voluntad de ayudar a los clientes y usuarios, brindando un servicio, midiendo la capacidad y voluntad de una organización para ayudar y satisfacer a sus clientes (Matthews y Mokoena, 2020).

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Disponibilidad	1. Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran una idónea receptividad y disponibilidad a los usuarios al momento de realizarle consultas	4	4	4	
Amabilidad	2. Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran amabilidad al momento de atender al público	4	4	4	
Atención personalizada	3. Considera usted que los colaboradores del laboratorio prestan atención rápida e inmediata a los usuarios	4	4	4	
	4. Considera usted que la atención personalizada prestada por los colaboradores a los clientes de la entidad es adecuada	4	4	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión:

Se refiere al conocimiento y cortesía que muestran los colaboradores y su capacidad para transmitir, expresar o inspirar confianza y seguridad ante los diferentes usuarios del servicio ofrecido (Matthews y Mokoena, 2020). Por su parte, Tinco (2022) describe la seguridad como el alto nivel de responsabilidad, conocimiento y apoyo de los colaboradores, así como sus capacidades y destreza para mostrar confianza y seguridad ante los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1. Considera que, el servicio que usted presta como colaborador del laboratorio transmite confianza a sus usuarios	4	4	4	
Seguridad	2. Considera usted que los servicios y asesorías prestados por los colaboradores de la entidad demuestren mucha seguridad	4	4	4	
Cortesía	3. Considera usted que la atención que presta al público en general muestra suficiente respeto y cortesía	4	4	4	
Conocimientos	4. Considera usted que demuestra suficientemente los conocimientos con los que cuenta al momento de prestar sus servicios	4	4	4	

#### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

Se describe como una atención cuidadosa e individualizada que los colaboradores o empleados de una organización proporcionan a sus clientes (Matthews y Mokoena, 2020). La empatía expresa la capacidad para percibir, reconocer y comprender, los deseos y los requerimientos de los usuarios por parte de los empleados, ofreciendo y brindando un servicio personalizado al cliente (Chauca, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario	1. Considera usted que en el laboratorio se cuenta con horarios flexibles para prestar servicios	4	4	4	
Atención	Considera usted que el laboratorio cuenta con personal idóneo y especializado para brindar servicios de calidad en diversas áreas	4	4	4	
Interés	3. Considera usted que los colaboradores de la entidad ofrecen una oportuna atención a los usuarios según intereses y beneficios	4	4	4	
Compresión	4. Considera que la comprensión mostrada por los colaboradores del laboratorio aclara de manera efectiva las dudas y reclamos de los clientes	4	4	4	

## Dimensión 5: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

se refiere a los aspectos tangibles y materiales que el usuario puede mirar, tocar o palpar y que tiene que ver con los elementos físicos y estéticos de la infraestructura, edificaciones e instalaciones, recursos y plataforma tecnológica, mobiliario y equipos de trabajo, así como la imagen de la organización (Tinco, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	1. Considera usted que instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y confortables	4	4	4	
	2. Considera usted que las instalaciones del laboratorio son idóneas y permiten apreciar los servicios ofrecidos	4	4	4	
Equipos	3. Considera que en el laboratorio se cuenta con equipos especializados y mobiliario que genera eficiencia	4	4	4	
Presencia Personal	4. Considera usted que los colaboradores del laboratorio cuentan con una indumentaria e implementos que garanticen su bioseguridad	4	4	4	
Material Impreso	5. Considera que los materiales asociados con el servicio son de calidad	4	4	4	

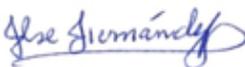
**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen y Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dra. Ilse Faustina Fernández Honorio
<b>Grado profesional:</b>	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/>
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente Investigadora, en lo académico, en calidad en servicios, en salud y salud pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad San Antonio Abad del Cusco, Universidad, Universidad María Auxiliadora Lima, entre otras universidades.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Durante más de 15 años en la investigación
<b>DNI:</b>	23955604
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Modernización del estado y Calidad de servicio
<b>Autor (a):</b>	Liceth Carlenee Torres Fernández
<b>Objetivo:</b>	Determinar la relación existente entre la Modernización del Estado y la Calidad del Servicio en un Laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023
<b>Administración:</b>	--
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Lima
<b>Dimensiones:</b>	Variables 1: Modernización del estado (gobierno electrónico, gobierno abierto y articulación interinstitucional)  Variables 2: Calidad de Servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad)
<b>Confiabilidad:</b>	
<b>Escala:</b>	
<b>Niveles o rango:</b>	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
<b>Cantidad de ítems:</b>	Variable 1: 18 preguntas Variable 2: 21 preguntas
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Modernización del estado y calidad de servicio elaborado por Liceth Carlenee Torres Fernández en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Modernización del estado

### Definición de la variable:

Para la variable Modernización del estado, se define como el conjunto de políticas y medidas que buscan transformar la gestión de gobierno, a partir de cambios de sus procesos, su eficiencia, la simplificación de trámites burocráticos, su estructura y cultura organizacional y funcional, para que el desempeño del gobierno esté en concordancia con la política nacionales (PCM, 2019).

### Dimensión 1: Gobierno electrónico

Definición de la dimensión:

Se define como, la utilización que hacen los gobiernos de las herramientas tecnológicas y de Información y Comunicación (TICs) combinadas con cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones de gobierno (Twizeyimana y Andersson,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página Web Institucional	1.Considera usted que la página institucional cuenta con información detallada sobre el servicio de análisis de control de calidad.	4	4	4	
	2. Considera usted que la página web es socializada de manera eficiente con los colaboradores y personal directivo de la entidad.	4	4	4	
	3. Considera usted que la página web ofrece una adecuada atención en línea a sus usuarios internos y externos	4	4	4	
Atención en línea	4. Considera usted que los usuarios, se familiarizan rápidamente con el uso de los servicios en línea de la web del Laboratorio	4	4	4	
	5. Considera usted que el servicio de atención en línea acelera los procesos y requerimientos de los usuarios	4	4	4	
Alfabetización de Procesos	6. Considera usted que el personal del área de análisis de control de calidad de salud tiene acceso total al sistema de gestión de laboratorio	4	4	4	
Actualización Informativa	7.Considera usted que la información publicada en el sistema de gestión de laboratorio es adecuada y actualizada.	4	4	4	

## Dimensión 2: Gobierno abierto

Definición de la dimensión:

Es definido por la como esa forma de gobierno que muestra apertura al monitoreo, evaluación y control ciudadano, garantizando el acceso de sus electores a la participación en la reflexión y el debate sobre los planes, programas y proyectos de gobierno, con capacidades plenas de responder a sus demandas y exigencias; así como la capacidad de presentar cuentas de la gestión cumplida, PCM (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	8. Considera usted que la gerencia y los colaboradores garantizan el acceso oportuno a la información sobre la gestión al público en general.	4	4	4	
Participación Ciudadana	9. Considera usted que se garantiza la participación formal de los colaboradores en el diseño, implementación y control de acciones y actividades de la institución.	4	4	4	
	10. Considera usted que los canales de comunicación permiten a los usuarios participar activamente en el diseño, implementación y control de planes de la entidad	4	4	4	
Rendición de Cuentas	11. Considera usted que las autoridades rinden cuentas de su gestión de manera pública, formal y periódica.	4	4	4	
Acceso a la información	12. Considera usted que se impulsa el uso de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso formal a la información el organismo	4	4	4	
	13. Considera usted que se cumple de manera eficiente con la Ley de Transparencia, sobre el acceso a documentos públicos.	4	4	4	

### Dimensión 3: Articulación Interinstitucional

Definición de la dimensión:

Se define como, un proceso de gestión que persigue articular y delinear acciones de gobierno en distintos niveles, así como en las instituciones que lo constituyen según sus competencias, para lograr fines y objetivos en común y en beneficio de su ciudadanía en diversos territorios, localidades, región o país (PCM, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integración Vertical	14. Considera usted que existen mecanismos idóneos de articulación con otras entidades en sus distintos niveles de gobierno.	4	4	4	
	15. Considera usted que los planes de la institución están articulados de manera adecuada con los tres niveles de gobierno	4	4	4	
	16. Considera usted que existe una efectiva cooperación y corresponsabilidad entre los representantes del laboratorio y las instituciones de los tres niveles de gobierno.	4	4	4	
Redes de Articulación Local	17. Considera usted que existen obstáculos y barreras para articularse con otras instituciones locales.	4	4	4	
	18. Considera usted que, entre la entidad y alguna otra institución de Lima, se implementan propuestas presentadas por los ciudadanos.	4	4	4	
	19. Considera usted que existe coordinación con otra entidad local para implementar políticas públicas en materia de control de calidad de salud.	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen y Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

### Definición de la variable:

conjunto de teorías da la calidad del servicio, como lo es la teoría de imagen, también denominada como modelo nórdico, propuesta por Grönroos (1994) quien señala que, la calidad que perciben los usuarios se compone por aspectos técnicos (atributos del producto) y operacionales (que valoran las funciones y utilidad), Tinco (2022).

### Dimensión 1: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La capacidad de la entidad para prestar el servicio prometido de manera confiable y con precisión (Matthews y Mokoena, 2020). Por su parte, Tinco (2022) define la fiabilidad como aquella confianza y credibilidad representada por la prestación de un servicio de manera confiable y con suma precaución y seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa	1. Considera usted que en el laboratorio se garantiza de manera eficiente un servicio de calidad a los usuarios	4	4	4	
Interés	2. Considera usted que los colaboradores muestran mucho interés por resolver las dudas e inquietudes que presentan los usuarios	4	4	4	
Servicio	Considera usted que en la entidad se prestan los servicios de manera rápida y oportuna	4	4	4	
Énfasis	4. Considera usted que en la entidad existe énfasis y empeño efectivo de atender las dudas inquietudes y reclamos de los usuarios	4	4	4	

## Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Se describe como la voluntad de ayudar a los clientes y usuarios, brindando un servicio, midiendo la capacidad y voluntad de una organización para ayudar y satisfacer a sus clientes (Matthews y Mokoena, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	1. Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran una idónea receptividad y disponibilidad a los usuarios al momento de realizarle consultas	4	4	4	
Amabilidad	2. Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran amabilidad al momento de atender al público	4	4	4	
Atención personalizada	3. Considera usted que los colaboradores del laboratorio prestan atención rápida e inmediata a los usuarios	4	4	4	
	4. Considera usted que la atención personalizada prestada por los colaboradores a los clientes de la entidad es adecuada	4	4	4	

### Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión:

Se refiere al conocimiento y cortesía que muestran los colaboradores y su capacidad para transmitir, expresar o inspirar confianza y seguridad ante los diferentes usuarios del servicio ofrecido (Matthews y Mokoena, 2020). Por su parte Tinco (2022,) describe la seguridad como el alto nivel de responsabilidad, conocimiento y apoyo de los colaboradores, así como sus capacidades y destreza para mostrar confianza y seguridad ante los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1. Considera que, el servicio que usted presta como colaborador del laboratorio transmite confianza a sus usuarios	4	4	4	
Seguridad	2. Considera usted que los servicios y asesorías prestados por los colaboradores de la entidad demuestren mucha seguridad	4	4	4	
Cortesía	3. Considera usted que la atención que presta al público en general muestra suficiente respeto y cortesía	4	4	4	
Conocimientos	4. Considera usted que demuestra suficientemente los conocimientos con los que cuenta al momento de prestar sus servicios	4	4	4	

#### Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

Se describe como una atención cuidadosa e individualizada que los colaboradores o empleados de una organización proporcionan a sus clientes (Matthews y Mokoena, 2020). La empatía expresa la capacidad para percibir, reconocer y comprender, los deseos y los requerimientos de los usuarios por parte de los empleados, ofreciendo y brindando un servicio personalizado al cliente (Chauca, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario	1. Considera usted que en el laboratorio se cuenta con horarios flexibles para prestar servicios	4	4	4	
Atención	Considera usted que el laboratorio cuenta con personal idóneo y especializado para brindar servicios de calidad en diversas áreas	4	4	4	
Interés	3. Considera usted que los colaboradores de la entidad ofrecen una oportuna atención a los usuarios según intereses y beneficios	4	4	4	
Comprensión	4. Considera que la comprensión mostrada por los colaboradores del laboratorio aclara de manera efectiva las dudas y reclamos de los clientes	4	4	4	

## Dimensión 5: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

se refiere a los aspectos tangibles y materiales que el usuario puede mirar, tocar o palpar y que tiene que ver con los elementos físicos y estéticos de la infraestructura, edificaciones e instalaciones, recursos y plataforma tecnológica, mobiliario y equipos de trabajo, así como la imagen de la organización (Tinco, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	1. Considera usted que instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y confortables	4	4	4	
	2. Considera usted que las instalaciones del laboratorio son idóneas y permiten apreciar los servicios ofrecidos	4	4	4	
Equipos	3. Considera que en el laboratorio se cuenta con equipos especializados y mobiliario que genera eficiencia	4	4	4	
Presencia Personal	4. Considera usted que los colaboradores del laboratorio cuentan con una indumentaria e implementos que garanticen su bioseguridad	4	4	4	
Material Impreso	5. Considera que los materiales asociados con el servicio son de calidad	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen y Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

En cuanto al presente anexo, esta investigación considera el lineamiento indicado por George y Mallery (2003), quienes precisan el siguiente cuadro para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Cuadro 1.

Escala de interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación:

### Respecto a la variable “MODERNIZACIÓN DEL ESTADO”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,815	19

Sobre la primera variable se ha obtenido un valor de 0,815 para las 19 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que este instrumento obtuvo una calificación buena, por lo que es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada.

Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el citado cuestionario.

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera usted que la página institucional cuenta con información detallada sobre el servicio de análisis de control de calidad	57,9	40544	0,414	0,806
2. Considera usted que la página web es socializada de manera eficiente con los colaboradores y personal directivo de la entidad	57,9	44,322	-0,13	0,833
3. Considera usted que la página web ofrece una adecuada atención en línea a sus usuarios internos y externos	57,9	37,878	0,6	0,795
4. Considera usted que los usuarios, se familiarizan rápidamente con el uso de los servicios en línea de la web del Laboratorio	58,1	38,1	0,474	0,801
5. Considera usted que el servicio de atención en línea acelera los procesos y requerimientos de los usuarios	58,7	38,9	0,741	0,794

6. Considera usted que el personal del área de análisis de control de calidad de salud tiene acceso total al sistema de gestión de laboratorio	57,8	33,956	0,678	0,784
7. Considera usted que la información publicada en el sistema de gestión de laboratorio es adecuada y actualizada	57,9	40,322	0,309	0,811
8. Considera usted que la gerencia y los colaboradores garantizan el acceso oportuno a la información sobre la gestión al público en general	58,4	37,378	0,556	0,796
9. Considera usted que se garantiza la participación formal de los colaboradores en el diseño, implementación y control de acciones y actividades de la institución	58,2	43,733	-0,072	0,833
10. Considera usted que los canales de comunicación permiten a los usuarios participar activamente en el diseño, implementación y control de planes de la entidad	58,2	39,956	0,406	0,806
11. Considera usted que las autoridades rinden cuentas de su gestión de manera pública, formal y periódica	58,1	42,322	0,166	0,816

12. Considera usted que se impulsa el uso de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso formal a la información del organismo	57,9	40,322	0,448	0,805
13. Considera usted que se cumple de manera eficiente con la Ley de Transparencia, sobre el acceso a documentos públicos	58,1	36,1	0,501	0,800
14. Considera usted que existen mecanismos idóneos de articulación con otras entidades en sus distintos niveles de gobierno	58,2	39,956	0,65	0,800
15. Considera usted que los planes de la institución están articulados de manera adecuada con los tres niveles de gobierno	58,1	38,544	0,549	0,798
16. Considera usted que existe una efectiva cooperación y corresponsabilidad entre los representantes del laboratorio y las instituciones de los tres niveles de gobierno	58,3	37,344	0,633	0,792
17. Considera usted que existen obstáculos y barreras para articularse con otras instituciones locales	58	44,444	-0,161	0,828
18. Considera usted que, entre la entidad y alguna otra institución de Lima, se implementan propuestas presentadas por los ciudadanos	58,9	40,989	0,233	0,815

19. Considera usted que existe coordinación con otra entidad local para implementar políticas públicas en materia de control de calidad de salud	58,6	36,044	0,608	0,791
--	------	--------	-------	-------

## Respecto a la variable “CALIDAD DE SERVICIO”

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,911	21

Respecto a la segunda variable se ha obtenido un valor de 0,911 para las 21 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que el instrumento tiene un coeficiente de alta confiabilidad, resultado que garantiza el rigor científico de los datos, para la aplicación del estudio. Seguidamente se detalla los resultados por cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario antes señalado:

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- Considera usted que en el laboratorio se garantiza de manera eficiente un servicio de calidad a los usuarios	79,0	70,889	0,626	0,908
2.- Considera usted que los colaboradores muestran mucho interés por resolver las dudas e inquietudes que presentan los usuarios	79,2	70,178	0,291	0,913

3.- Considera usted que en la entidad se prestan los servicios de manera rápida y oportuna	79,8	64,400	0,700	0,903
4.- Considera usted que en la entidad existe énfasis y empeño efectivo de atender las dudas inquietudes y reclamos de los usuarios	79,2	65,956	0,653	0,904
5.- Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran una idónea receptividad y disponibilidad a los usuarios al momento de realizarle consultas	78,8	65,067	0,808	0,901
6.- Considera usted que los colaboradores del laboratorio muestran amabilidad al momento de atender al público	78,8	65,956	0,722	0,903
7.- Considera usted que los colaboradores del laboratorio prestan atención rápida e inmediata a los usuarios	79	66,444	0,816	0,902
8.- Considera usted que la atención personalizada prestada por los colaboradores a los clientes de la entidad es adecuada	79,1	70,989	0,392	0,910
9.- Considera que, el servicio que usted presta como colaborador del laboratorio transmite confianza a sus usuarios	78,6	71,378	0,299	0,912
10.- Considera usted que los servicios y asesorías prestados por los colaboradores de la entidad demuestren mucha seguridad	78,7	66,900	0,847	0,902

11.- Considera usted que la atención que presta al público en general muestra suficiente respeto y cortesía	78,5	69,167	0,569	0,907
12.- Considera usted que demuestra suficientemente los conocimientos con los que cuenta al momento de prestar sus servicios	78,5	69,167	0,569	0,907
13.- Considera usted que en el laboratorio se cuenta con horarios flexibles para prestar servicios	80,3	57,344	0,831	0,900
14.- Considera usted que el laboratorio cuenta con personal idóneo y especializado para brindar servicios de calidad en diversas áreas	79,4	66,711	0,516	0,908
15.- Considera usted que los colaboradores de la entidad ofrecen una oportuna atención a los usuarios según intereses y beneficios	79,2	68,844	0,547	0,907
16.- Considera que la comprensión mostrada por los colaboradores del laboratorio aclara de manera efectiva las dudas y reclamos de los clientes	79	66,667	0,791	0,902
17.- Considera usted que instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y confortables	79,5	67,833	0,416	0,911

18.- Considera usted que las instalaciones del laboratorio son idóneas y permiten apreciar los servicios ofrecidos	79,5	70,944	0,358	0,911
19.- Considera que en el laboratorio se cuenta con equipos especializados y mobiliario que genera eficiencia	79,4	69,6	0,379	0,911
20.- Considera usted que los colaboradores del laboratorio cuentan con una indumentaria e implementos que garanticen su bioseguridad	79,3	65,122	0,674	0,904
21.- Considera que los materiales asociados con el servicio son de calidad	79,2	72,40	0,110	0,918

---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización del estado y calidad del servicio en un laboratorio de análisis de control de calidad de salud Lima, 2023", cuyo autor es TORRES FERNANDEZ LICETH CARLENEE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 22-07-2023 15:48:40

Código documento Trilce: TRI - 0610340