



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Modernización de la gestión del estado y su impacto en los  
servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021**

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

**AUTOR:**

**Br. Yamunaque Olivos, Jhon Francisco (CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9734-  
5712)**

**ASESOR:**

**Dr. Sánchez Díaz, Sebastián (CÓDIGO ORCID: 0000-0002-0099-7694)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Reforma y Modernización del Estado**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por la oportunidad de asumir nuevos retos y sobretodo, de poder cumplirlos, a mis hijos que son la motivación para seguir adelante todos los días de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A toda la plana docente de la Universidad Cesar Vallejo, que sin ningún celo transmitieron toda su experiencia y conocimiento, a las personas que directa o indirectamente colaboraron con el presente trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo de diseño de investigación .....	14
3.2. Operacionalización de la variable.....	14
3.2.1. Variables. ....	14
3.3. Población, muestra, muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN .....	46
VI. CONCLUSIONES .....	47
VII. RECOMENDACIONES .....	48
Referencias .....	49
Anexos .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modernización de la gestión del estado .....	17
Tabla 2. Alineamiento de políticas públicas, planes estratégicos y operativos .....	18
Tabla 3. Presupuesto para resultados.....	19
Tabla 4. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.....	20
Tabla 5. Servicio civil meritocrático. ....	21
Tabla 6. Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento. ....	22
Tabla 7. Gobierno abierto.....	23
Tabla 8. Gobierno electrónico. ....	24
Tabla 9. Articulación interinstitucional. ....	25
Tabla 10. Acceso a servicios públicos eficientes.....	26
Tabla 11. Productividad física. ....	27
Tabla 12. Bienes y servicios.....	28
Tabla 13. Calidad de servicio. ....	29
Tabla 14. Tabla cruzada entre modernización de la gestión del estado y acceso a los servicios públicos eficientes.....	30
Tabla 15. Tabla cruzada entre modernización de la gestión del estado y productividad física.....	32
Tabla 16. Tabla cruzada entre modernización de la gestión del estado y bienes y servicios. ....	34
Tabla 17. Tabla cruzada entre modernización de la gestión del estado y calidad del servicio. ....	35
Tabla 18. Ajuste de modelo entre la influencia de la modernización de la gestión del estado y los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021.....	37
Tabla 19. Bondad de ajuste de Chi-cuadrado de Pearson de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021. ....	38
Tabla 20. Porcentaje de Pseudo Rcuadrado, la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021. ....	38
Tabla 21. Estimación de parámetros entre las variables modernización de la gestión del estado y los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021. ....	39
Tabla 22. Ajuste de modelo entre la influencia de la modernización de la gestión del estado y la productividad física.....	39

Tabla 23. Bondad de ajuste de Chi-cuadrado de Pearson de la modernización de la gestión del estado en la productividad física. ....	40
Tabla 24. Porcentaje de Pseudo Rcuadrado, la modernización de la gestión del estado en la productividad física. ....	40
Tabla 25. Estimación de parámetros entre las variables modernización de la gestión del estado y la productividad física. ....	41
Tabla 26. Ajuste de modelo entre la influencia de la modernización de la gestión del estado en bienes y servicios.....	41
Tabla 27. Bondad de ajuste de Chi-cuadrado de Pearson de la modernización de la gestión del estado en bienes y servicios. ....	42
Tabla 28. Porcentaje de Pseudo Rcuadrado, la modernización de la gestión del estado en bienes y servicios. ....	42
Tabla 29. Estimación de parámetros entre las variables modernización de la gestión del estado y bienes y servicios. ....	43
Tabla 30. Ajuste de modelo entre la influencia de la modernización de la gestión del estado y calidad de servicio.....	43
Tabla 31. Bondad de ajuste de Chi-cuadrado de Pearson de la modernización de la gestión del estado en bienes y servicios. ....	44
Tabla 32. Porcentaje de Pseudo Rcuadrado, la modernización de la gestión del estado en la calidad del servicio.....	44
Tabla 33. Estimación de parámetros entre las variables modernización de la gestión del estado y los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021. ....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modernización de la gestión del estado .....	17
Figura 2. Alineamiento de políticas públicas, planes estratégicos y operativos ...	18
Figura 3. Presupuesto para resultados .....	19
Figura 4. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.....	20
Figura 5. Servicio civil meritocrático.....	21
Figura 6. Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.....	22
Figura 7. Gobierno abierto.....	23
Figura 8. Gobierno electrónico.....	24
Figura 9. Articulación interinstitucional.....	25
Figura 10. Acceso a servicios públicos eficientes.....	26
Figura 11. Productividad física.....	27
Figura 12. Bienes y servicios.....	28
Figura 13. Calidad del servicio.....	29
Figura 14. Gráfica de barras entre modernización de la gestión del estado y acceso a los servicios públicos eficientes.....	31
Figura 15. Gráfica de barras entre modernización de la gestión del estado y productividad física.....	33
Figura 16. Gráfica de barras entre modernización de la gestión del estado y bienes y servicios.....	34
Figura 17. Gráfica de barras entre modernización de la gestión del estado y calidad de servicio.....	36

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación, tuvo como objetivo principal, determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021.

El tipo de investigación es aplicada con enfoque cuantitativo y diseño no experimental.

En la investigación se concluye que existe influencia de la variable modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes, obteniendo un 31.2% de incidencia en Nagelkerke. Asimismo, se determinó que la incidencia de dicha variable en la productividad física, alcanzó un 33.9%. Finalmente, se precisó que la influencia de la modernización de la gestión del estado en la calidad de servicio fue de 27.4%.

**Palabras clave:** Modernización del Estado, Servicios Públicos, Productividad, Calidad de Servicio.

## ABSTRACT

The main objective of this research project was to determine the influence of the modernization of state management on efficient public services-Villa María del Triunfo, 2021.

The type of research is applied with a quantitative approach and a non-experimental design.

The research concludes that there is influence of the modernization of state management variable in efficient public services, obtaining a 31.2% incidence in Nagelkerke. Likewise, it was determined that the incidence of said variable on physical productivity reached 33.9%. Finally, it was specified that the influence of the modernization of state management on the quality of service was 27.4%.

**Keywords:** Modernization of the State, Public Services, Productivity, Quality of Service.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional: La puesta en práctica de las modificaciones referentes a la modernización basadas para una Nueva Gestión Pública (NGP) impactó positivamente, pero también tuvo algunos efectos negativos. En la mayoría de países los cambios conllevaron a una mayor complejidad institucional, debilitando la capacidad de los gobiernos en la resolución de problemas ciudadanos y originaron un fraccionamiento del gobierno al forzar objetivos y metas específicas, restando la acción coordinada entre ellas (Morales, 2014); cabe mencionar, según Jouravlev (2021) que a comparación de otras regiones del mundo, América Latina y el Caribe tiene una considerable gama de recursos naturales (hídricos, agrícolas, mineros y energéticos). Tradicionalmente, dichos recursos, así como los servicios públicos asociados (agua potable, saneamiento o electricidad) han desarrollado un rol clave en el avance socioeconómico de la región. En varios países, estos sectores constituyen la base del fomento del bienestar social, del desarrollo económico, de la industrialización y del mejoramiento del nivel de vida de la ciudadanía.

Por otro lado, Machín et al. (2020), señalaron que en la actualidad las exigencias de las políticas de gobierno, ameritan la mejora de los métodos de organización y la revisión de metas y propósitos de planes relacionados con la satisfacción de la población, para que sea más eficaz y eficiente en la prestación de servicios públicos, aplicando métodos de observación y análisis de la administración, realizando el monitoreo de los resultados obtenidos, así como midiendo el impacto con respecto a la satisfacción de la calidad de vida de la población; asimismo, analizaron los grados de preparación de las entidades públicas para afrontar retos.

Por otra parte, en el ámbito nacional, se necesitan cambios en las acciones del Estado, siendo necesario identificar los problemas centrales y sus raíces, para proponer soluciones; de esta manera, mejorar el desempeño del Estado considerando la reforma y modernización, siendo el desafío la simplificación del diagnóstico, la cual, no significa tomar en cuenta lo simple sino los puntos claves que son necesarios, para aplicar una buena política, realizando actividades de conexión y priorización de insumos, estructuras, procesos y productos generadores de nuevos niveles de desempeño (Arroyo, 2016).

Por otro lado, recientemente, el campo de las ciencias sociales ha ingresado en el tema de la gestión pública con un análisis más profundo, superando el formalismo jurídico y los tecnicismos administrativos sobre la modernización del Estado. Los conflictos sociales, ponen al descubierto el importante desafío que el Estado del Perú tiene de cara al Bicentenario para consolidar el acuerdo social con la población (Saravia, 2018); por su parte, Díaz (2021), en su investigación referente al impacto de los servicios públicos concerniente a la pobreza monetaria de las familias a nivel regional para el caso peruano, lo cuantificó y determinó que el efecto del acceso a los servicios públicos difiere en las regiones, y entre las áreas, urbana y rural.

En el ámbito local, Linarez (2019), realizó un estudio sobre la reforma y la administración gubernamental al 2021, cuya muestra se realizó con base a la cantidad de 379 ciudadanos que se presentan en diversas entidades del Estado, por medio de un cuestionario, el cual fue validado, permitiendo recolectar toda la data, para procesarla y contar con indicadores, llegando a determinar una correlación significativa media de la modernización del Estado peruano y la gestión pública al 2021; por otra parte, Baquerizo et al. (2020) mencionaron que en la actualidad, los gobiernos deben enfrentar muchos desafíos en un contexto más activo, donde los requerimientos de la población se tornan muy complicados. Por ello, es necesario que se apliquen respuestas en tiempo real y soluciones cada vez más innovadoras, logrando satisfacer las demandas complejas, optimizando la calidad de servicios y políticas públicas.

Por consiguiente, al no realizarse los cambios fundamentales, como parte de la reforma, modernización y mejora continua en el Estado, ello repercutirá en el modo que se brinde el acceso a los servicios públicos en las zonas que lo requieren.

Con respecto a lo mencionado, el presente trabajo de investigación contribuirá y permitirá obtener un mayor desarrollo en las zonas identificadas que no cuenten o sea deficiente el acceso a los servicios públicos; por lo cual, se desarrolla el siguiente estudio: Modernización de la gestión del estado y su impacto en los servicios públicos eficientes Villa María del Triunfo, 2021.

Por lo tanto, se toma en cuenta lo siguiente: como problema general ¿Existe influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes-Villa María el Triunfo, 2021? y como problemas específicos se tiene: (a) ¿Existe influencia de la modernización de la gestión del estado en la productividad física -Villa María el Triunfo, 2021? (b) ¿Existe influencia de la modernización de la gestión del estado en los bienes y servicios -Villa María del Triunfo, 2021? (c) ¿Existe influencia de la modernización de la gestión del estado en la calidad del servicio-Villa María del Triunfo, 2021?

Justificación Teórica, se considera dicha justificación, ya que está relacionada a la necesidad del investigador por estudiar los enfoques teóricos que tiene relación con el problema que se explica, con el propósito de desarrollar los conocimientos en una línea de investigación (Ñaupas et al., 2018); por su parte Hernández et al. (2014) indicaron que se obtienen conocimientos, así como resultados. La información puede ser útil para revisar, desarrollar y apoyar alguna teoría, también se puede conocer el procedimiento y la influencia entre las variables; asimismo, se sugieren ideas, recomendaciones o hipótesis para próximos estudios. En lo concerniente a la presente investigación abarca la modernización del estado, teniendo en cuenta sus dimensiones, las cuales han sido poco estudiadas en investigaciones anteriores.

Justificación práctica, posee aplicación práctica porque puede originar aportes prácticos directos o indirectos relacionados a la problemática real estudiada Baena (2017). El presente estudio, de acuerdo a los resultados mostrados presenta propuestas que signifiquen progreso para la continuidad en la modernización de la gestión del estado.

Justificación metodológica, la presente investigación cuenta con una justificación metodológica debido a que se verificó la validez y confiabilidad de los instrumentos para medir las variables de estudio, siendo aplicados para investigaciones que se realicen posteriormente utilizando los mismos constructos.

Por ello el trabajo de investigación tiene los siguientes objetivos; el objetivo general que se presenta es: Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021. Y como objetivos específicos: (a) Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en la productividad física-Villa María del Triunfo, 2021 (b) Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en los bienes y servicios-Villa María del Triunfo, 2021 (c) Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en la calidad del servicio-Villa María del Triunfo, 2021.

Y las hipótesis son; como hipótesis general: Existe baja influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021; y como hipótesis específicas se tiene: (a) Existe baja influencia de la modernización de la gestión del estado en la productividad física-Villa María del Triunfo, 2021 (b) Existe baja influencia de la modernización de la gestión del estado en los bienes y servicios-Villa María del Triunfo, 2021 (c) Existe baja influencia de la modernización de la gestión del estado en la calidad del servicio-Villa María del Triunfo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la consulta de la bibliografía referida, con respecto a los antecedentes del tema de investigación, de acuerdo al entorno.

En el ámbito nacional: Benites (2014), en su investigación, mencionó como propósito establecer la elaboración de la conformidad en el proceso de desarrollo y autorización de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, promovida por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Con base a un enfoque cualitativo y diseño transversal. Concluyó que la estrategia comunicacional, ha influenciado en un 100% para lograr el consenso político, y en consecuencia se apruebe el proyecto.

Por otro lado, Hurtado & Gonzales (2015), en su estudio, tuvieron como objetivo examinar la administración y planeamiento; aplicando el diseño transversal con enfoque cualitativo, llegando a la conclusión que solamente un 49.95% de municipios consideran el plan Operativo Institucional-POI, lo que dificulta lograr el progreso, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

En cambio, Delgado et al. (2020), indicaron como objetivo medir la usabilidad de los portales web a través de los cuales se ofrecen los servicios de gobierno electrónico; por lo cual, el planteamiento fue cuantitativo con diseño no experimental y corte transversal. Presentaron resultados referentes a tres bases de datos, según artículos consultados: Scopus (285), Web of Science (34) y ACM Digital Library (6), los cuales se basaron en la lógica difusa. Asimismo, mencionaron que, a nivel global, la modernización de la gestión pública, también ha sido posible su realización, por medio de la participación del gobierno electrónico.

Asimismo, Cerquin & Gálvez (2020), señalaron como propósito definir la incidencia de la Gestión Pública en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca, consideraron el diseño no experimental de tipo transversal. Concluyeron que hay una influencia significativa baja entre ambos factores ( $r = 0,374$ ), siendo el valor de significancia  $p = 0.024$  (cumple que  $p < 0.5$ ).

En el ámbito internacional: Villa et al. (2017) en su investigación, tuvieron el propósito de precisar la calidad de la prestación de servicio brindada por instituciones públicas entidades, así como el grado de aceptación de los ciudadanos. Por ello, consideraron el enfoque cualitativo con un diseño transversal. La muestra fue de 2.378 habitantes. Llegaron a la conclusión que un 55% de los ciudadanos se sienten satisfechos con los servicios recibidos.

Por su parte, Medrano (2019), en su estudio, señaló la meta de establecer y detallar factores que afectan un aprovisionamiento eficaz del suministro de agua potable, alcantarillado y energía eléctrica. Tomando en cuenta el enfoque cualitativo con diseño transversal. Demostró que, debido a la deficiente calidad de la prestación de servicio, los ciudadanos optan por los servicios del sector privado, indicando que un 78% de la población consume agua embotellada, y el mayor porcentaje de la población que cuenta con alumbrado se concentra en la clase alta, con el 61.2%, y en zona de extrema pobreza el 6%.

Cabe indicar que, Morán & Ayvar (2020), en su artículo, señalaron como objetivo evaluar el uso de los recursos, a fin de abastecer servicios públicos, aplicando el enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Obtuvieron como resultado que solamente 22 municipios, que representan el 19.5%, prestaron servicios públicos en forma efectiva, y no obstante que los recursos financieros de los gobiernos locales han sido incrementados, se utilizan en forma inadecuada e ineficiente.

A continuación, se presentan a los expertos con quienes se definen los conceptos y dimensiones de las variables estudiadas.

Con referencia al factor, modernización de la gestión del estado: en el plano internacional; según Torrado (2016), la modernización administrativa se entiende como un proceso vinculado al cambio, en el cual se gestionan un conjunto de reformas sostenidas en las necesidades que se requieren en las Políticas Públicas, se propugnan de modo asimétrico en el tiempo y heterogéneo en el Estado. Su ámbito de aplicación se basa en casos concretos. La gestión pública está considerada como la actividad de la Administración, por medio de la que, se desarrolla la acción, se ponen en práctica las competencias y prestan los servicios previstos. Cabe mencionar que el Gobierno es el órgano al que corresponde dirigir la política del Estado.

De otro lado, Iftimiei (2020), refirió que las acciones para modernizar la gestión pública en Europa se han centrado en aspectos administrativos, reformas enfocadas con base a los intereses de los ciudadanos para brindar los servicios públicos adecuados. Asimismo, consideró importante, identificar modelos de acciones en modernizar la gestión pública, de modo que se puedan delinear pautas para implementar un modelo de gestión pública eficaz.

Según, Ziyandin et al. (2020), la modernización digital del sistema de administración pública se vuelve particularmente relevante, considerando las prerrogativas, basadas en una evaluación del desarrollo del gobierno digital. También refieren que dicha modernización, implica la expansión de métodos de análisis y diagnóstico para la ejecución de proyectos, incluida la auditoría de la eficacia y eficiencia de su implementación.

Las reformas de la Nueva Gestión Pública, entendidas como un estilo de organización de los servicios públicos hacia la eficiencia y eficacia de los productos, han sido controvertidas, por aplicar normas del sector privado que podrían afectar

los valores públicos fundamentales, como la imparcialidad y la equidad. Sin embargo, el éxito o el fracaso, depende del contexto administrativo, político y de políticas en el que se lleven a cabo esas reformas (Lapuente & Van de Walle, 2020).

De acuerdo a Pagani et al. (2015), la definición de administración pública, se modifica, generando diversos significados, debido a que generalmente es utilizado con el fin de plantear diversos aspectos, partiendo de gestionar lo público o comunal, y llegando a su establecimiento dentro del aparato gubernamental, considerando diversas tecnologías organizacionales aplicadas en instituciones gubernamentales: se ejerce y adopta como acciones, herramientas, normas, métodos y diseños organizacionales. Con respecto a la Gestión Pública y Modernización del Estado, consideran que es menester que las instituciones pertinentes, elaboren, observen, intercambien ideas y desarrollen organizadamente las estrategias, programas e instrumentos que se requieren para ofrecer y mejorar las respuestas a los ciudadanos, optimizando su calidad de vida, y contribuyendo a la eficiencia y transparencia de la administración, por medio del intercambio de experiencias en dicho tema.

Las definiciones clásicas de administración general, se pueden dividir entre aquellas que ponen énfasis en el rol de gerente, y las que se enfocan en los resultados de las actividades y tareas que se realizan a fin de lograr las metas fijadas. Anteriormente, se argumentaba que el sector público estaba más orientado en los roles de gestión, y el sector privado en las tareas, pero esto ha cambiado en las últimas décadas, con la instauración de una cultura de gestión empresarial en los servicios públicos. El sector empresarial ha evolucionado de tal manera que se ha involucrado más en los servicios y en la creación de conocimiento e ideas, en lugar de centrarse principalmente en la fabricación y producción (Haynes, 2015).

La política gubernamental es el paso que da el gobierno para lograr las metas, creando las condiciones necesarias para el desarrollo social y cultural de la sociedad, asimismo, fortaleciendo la sociedad civil, sobre la base del respeto de los

derechos de los ciudadanos y su reconocimiento como el valor más alto para brindar los mejores servicios, siendo rápido, receptivo, óptimo, justo y transparente, utilizando los avances tecnológicos, con el fin de conseguir el bienestar de las personas (Setiawan & Fikri, 2020).

La modernización de la administración pública se realiza mediante la implementación de la gestión de proyectos considerando los programas de desarrollo de las comunidades sobre la base del nivel de madurez del proyecto y la efectividad de los sistemas de red con respecto a la gestión pública de autogobierno local teniendo indicadores dinámicos que muestren el avance (Bondarenko et al., 2021).

En la administración pública, surgieron ideas de reforma, con diagnósticos de problemas gubernamentales y planes de acción, como es el gobierno abierto, que constituye un conjunto de herramientas siendo el resultado de los desafíos de gestión, aplicando tecnologías digitales con transparencia y responsabilidad para alcanzar el éxito en beneficio de la comunidad (Ingrams et al., 2020).

En la aplicación de reformas, el modelo de gestión estatal sobre la base del uso de Internet, muestra ventajas para resolver problemas con la ayuda de la modernización digital, el cual permite optimizar los procesos de administración, con transparencia y control de la economía, reduciendo gastos y tomando buenas decisiones, ante determinadas barreras (necesidad de adaptación social, déficit de recursos económicos e insuficiente preparación tecnológica) y riesgos (riesgo de provisión de seguridad, riesgo de no rentabilizar las inversiones y riesgo de trabajos inestables) (Popkova, 2019).

La implementación de la reforma descentralizada, se realiza a través de actividades o tareas, para lograr, en primer lugar, la óptima distribución de competencias entre los gobiernos locales y los poderes ejecutivos y en segundo lugar, crear comunidades territoriales, como vínculo de la estructura administrativo-

territorial, a fin de mejorar las bases institucionales, funcionales, organizativas, financieras, y administrativa en los procesos sociales de las regiones, siendo necesario desarrollar planes a largo plazo para las comunidades en desarrollo, considerando estrategias (Mordvinov et al., 2021).

La globalización, permite la interconexión de la sociedad, por medio de herramientas informativas de alta tecnología, que constituyen el proceso de la modernización, a fin de lograr las metas relacionadas con el desarrollo económico, social y político de la población (Khamida, 2021).

Es fundamental que el gobierno tome en cuenta en sus proyectos de reforma, ciudades ecológicas, previamente planificadas donde se concentre el desarrollo, la promoción de la energía renovable, la gestión del agua, los desechos, la construcción sostenible, el transporte y la calidad de los materiales, aplicando estrategias de diversificación económica (Rietmann, 2021).

La mayoría de las reformas del sector estatal, no han logrado avances sustanciales en la capacidad, eficacia o eficiencia administrativas cuando se presentan obstáculos para su ejecución, cuando existe alta politización de las decisiones de gestión, grave déficit de gestión, así como baja capacidad de respuesta del personal (Ramos et al., 2021).

La prestación de servicios es un medio de interacción y comunicación entre el gobierno y el ciudadano. Además, es un proceso, que a través del cual, se debe lograr la eficacia del servicio público, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de la ciudad, haciendo uso de la tecnología, el cual juega un papel importante en la interacción y comunicación, siendo el eje principal del proceso de modernización para que sea exitoso y, al mismo tiempo, cause un impacto positivo del desarrollo de un país (Nurfarhana et al., 2020).

Por otro lado en el ámbito nacional; Pasco (2015), indicó que la reforma de la administración gubernamental, se fundamentó en denodados esfuerzos por mantener en equilibrio la economía y disminuir el gasto público, lo cual motivó a reducir el tamaño del Estado. De este modo, el trabajo de promover la modernización se dirige a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Por consiguiente, la institución llamada a liderar el proceso de optimizar la Gestión Pública y responsable de la modernización administrativa en las entidades públicas peruanas.

Asimismo, refirió que el paradigma en el caso del Perú, se sostiene en cinco pilares y tres ejes transversales que ayudan en la administración integral de los mismos. Los Pilares son: a) Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos, b) Presupuesto para Resultados, c) Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, d) Servicio Civil meritocrático y, e) Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento. Y los tres ejes transversales son: a) Gobierno Abierto, b) Gobierno electrónico y, c) Articulación Intersectorial. Por consiguiente, se conserva el valor y funcionalidad de las políticas públicas en cuanto incorporan y dan congruencia a la participación del Estado. Por lo cual, dichos pilares y ejes transversales constituyen las dimensiones de la variable en mención.

Con respecto a la variable, acceso a los servicios públicos eficientes: en el ámbito internacional, Cárdenas & Durán (2020), consideraron que los servicios se definen como la articulación de un espacio de actuación pública, en la cual el gobierno asume la responsabilidad de asegurar a la sociedad los beneficios necesarios, sin ser tomado en cuenta como agente de prestación directa. También, mencionaron que la prestación de servicios públicos representa una de las actividades primordiales de las municipalidades, cuyas modalidades se consideran: directa, concesión, convenio, organismo descentralizado, empresa paramunicipal, fideicomiso, asociación, colaboración y prestación mixta.

Para Criado & Villodre (2020), la utilización de las redes sociales por parte de las administraciones públicas suele estar relacionada con la transparencia, la participación y la colaboración. Sin embargo, no se ha prestado mucha atención a ello; asimismo, consideró tres categorías: proporcionar información, interacción ciudadana y prestación de servicios públicos, para brindar información institucional o fomentar interacciones con los ciudadanos en la prestación de servicios públicos.

Con base a Mads et al. (2021), los responsables de la toma de decisiones, confían en las encuestas de satisfacción para determinaciones presupuestarias y políticas. No obstante, el orden de las preguntas de la encuesta puede sesgar las medidas de satisfacción incluso para encuestados con mucha experiencia y profesionales. Descubrieron que preguntar sobre la satisfacción en general antes de cualquier calificación de servicio específica reduce la satisfacción general del usuario, en comparación con el orden inverso.

Según Liu (2021), el crowdsourcing para los gobiernos modernos es una solución a sus problemas, basados en teorías de coproducción, voluntariado del sector público y relaciones gobierno-ciudadanos, que incluye dos dimensiones: la etapa de política y la funcionalidad del esfuerzo de los ciudadanos, y cuatro tipos de crowdsourcing, como: el complementario, suplementario en la implementación del servicio, complementario en el diseño de políticas y servicios, cuyo diseño está basado en relaciones ciudadanas y gubernamentales que ayudará a alinear los objetivos, las tareas, y a potenciar las relaciones en forma democrática. Además, permitirá construir conocimientos de manera sistemática y colectiva.

Según Meza (2014), en lo referente a los servicios públicos, se dan varias aproximaciones a esta definición, siendo el conjunto de prestaciones dirigidas a la población. Generalmente, es posible contar con resultados de productividad física concatenado al grado de actividad (indicado en número de acciones y beneficios otorgados) considerando el rango de recursos utilizados el gasto en bienes y servicios. Mencionó que la calidad del servicio es una dimensión específica de la

definición de eficiencia relacionada a la capacidad de la institución para responder de manera rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son considerados elementos de la calidad factores tales como oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención. Por tanto, la productividad física; bienes y servicios; y, calidad del servicio, son las dimensiones consideradas en el presente estudio.

De otro lado, en el ámbito nacional; Cacñahuaray (2020), señaló que es importante tomar en cuenta el carácter de universal de la prestación de servicio de agua potable en condición eficiente, cuyo cumplimiento en su totalidad, asegurará el beneficio de una comunicad en un nivel óptimo. Además, refirió que la falta de este elemento fundamental ocasiona problemas de salud de los habitantes.

En lo referente a las políticas de electrificación, estas son cruciales para mejorar el bienestar de las poblaciones rurales del Perú, para ello, es necesario considerar sistemas fotovoltaicos autónomos, para facilitar el acceso a la electricidad en dicha población, previo diagnóstico del área geográfica, analizando los elementos de diseño y funcionamiento, de esta manera garantizar un servicio eficaz (Lucas et al., 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de diseño de investigación**

El tipo de investigación es aplicada, de acuerdo a lo sostenido por Pimienta et al. (2018), debido a que tiene como propósito la búsqueda y consolidación del saber, así también la aplicación de los conocimientos científicos, para resolver las problemáticas por el bienestar de la sociedad.

El diseño de la investigación es no experimental, porque de acuerdo a Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) las variables no se manipulan, debido a que ya sucedieron. Así como, las inferencias sobre las relaciones entre variables, se efectúan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural, para analizarlas.

Asimismo, Ñaupas et al.(2018) consideró en el mencionado diseño, la siguiente simbología, que se especifica a continuación:

M, es la muestra.

O, observación o medición de una variable.

T, tiempo en que transcurrirá la investigación.

(r), es el coeficiente de Cancelación.

#### **3.2. Operacionalización de la variable**

##### **3.2.1. Variables.**

###### **Variable 1.**

De acuerdo a Pasco (2015), en la modernización de la gestión del Estado, se consideraron las dimensiones: *Alineamiento de Políticas Públicas, Planes*

*Estratégicos y Operativos; Presupuesto para resultados; Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional; Servicio Civil meritocrático; Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento; Gobierno abierto; Gobierno electrónico; Articulación Intersectorial.*

## **Variable 2.**

Según Meza (2014), el Acceso a los Servicios Públicos Eficientes, cuenta con las siguientes dimensiones: *Productividad física, Bienes y Servicios, y Calidad del Servicio.*

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

Se consideró parte de la población de Villa María del Triunfo, alcanzando un total de 383 personas.

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

Se aplica la encuesta a través del cuestionario, los cuales debido a la pandemia se hicieron llegar de manera virtual.

### **3.5. Procedimientos**

Se procesa la información por medio del programa SPSS, para contar con resultados fiables.

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

El análisis se efectuó mediante el coeficiente Chi-cuadrado y prueba de Nagelkarke.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se mantiene la ética, al citar los autores que se incluyen, según la temática en la presente investigación, así como en todo su desarrollo.

## IV. RESULTADOS

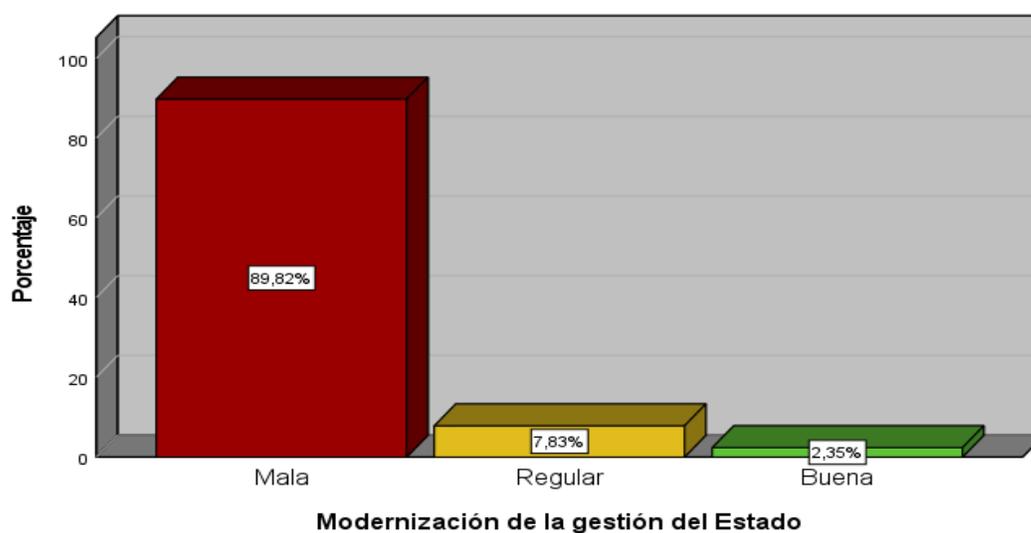
Tabla 1

*Modernización de la gestión del estado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	344	89,8	89,8	89,8
	Regular	30	7,8	7,8	97,7
	Buena	9	2,3	2,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 1

*Modernización de la gestión del estado*



Descripción: la tabla 1 y figura 1 demuestran que el 89.82% de los encuestados evidencian que la modernización de la gestión del estado está en un nivel de malo,

7.83% expresa que la modernización de la gestión del estado está en un nivel de regular y 2.35% indica que está en un nivel de bueno.

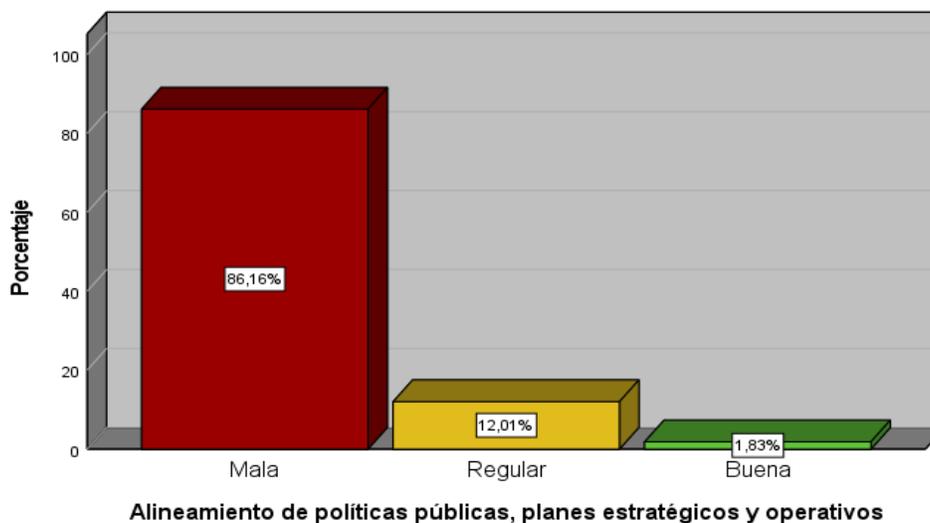
Tabla 2

*Alineamiento de políticas públicas, planes estratégicos y operativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	330	86,2	86,2	86,2
	Regular	46	12,0	12,0	98,2
	Buena	7	1,8	1,8	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 2

*Alineamiento de políticas públicas, planes estratégicos y operativos*



Descripción: la tabla 2 y figura 2 demuestran que el 86.16% de los encuestados evidencian que el alineamiento de las políticas públicas, planes estratégicos y operativos están en un nivel de malo, 12.01% expresa que el alineamiento de las políticas públicas, planes estratégicos y operativos está en un nivel de regular y 1.83% indica que está en un nivel de bueno.

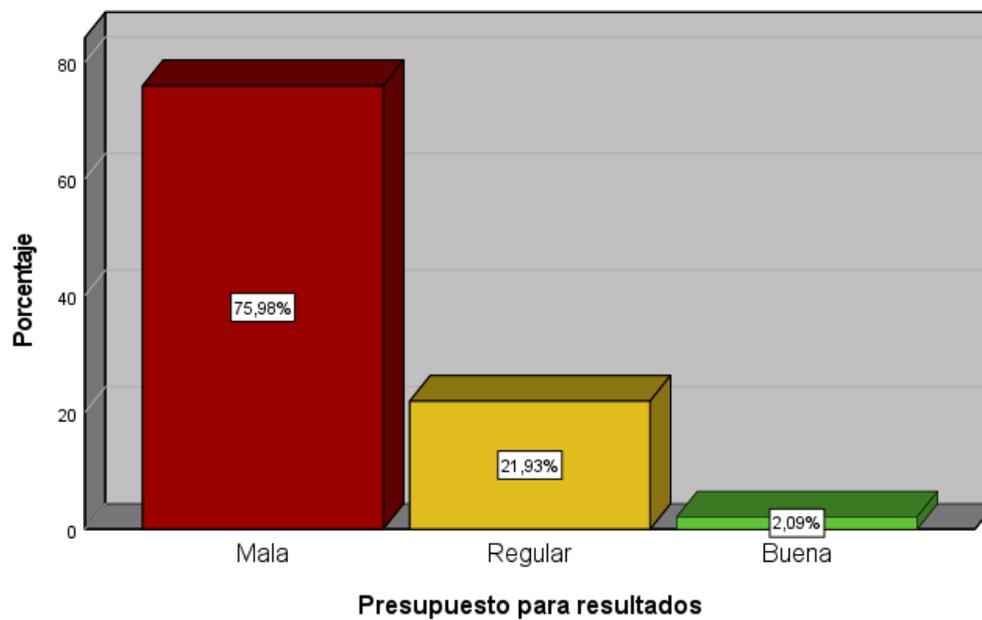
Tabla 3

*Presupuesto para resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	291	76,0	76,0	76,0
	Regular	84	21,9	21,9	97,9
	Buena	8	2,1	2,1	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 3

*Presupuesto para resultados*



Descripción: la tabla 3 y figura 3 demuestran que el 75.98% de los encuestados evidencian que el presupuesto para resultados está en un nivel de malo, 21.93%

expresa que el presupuesto para resultados está en un nivel de regular y 2.09% indica que está en un nivel de bueno.

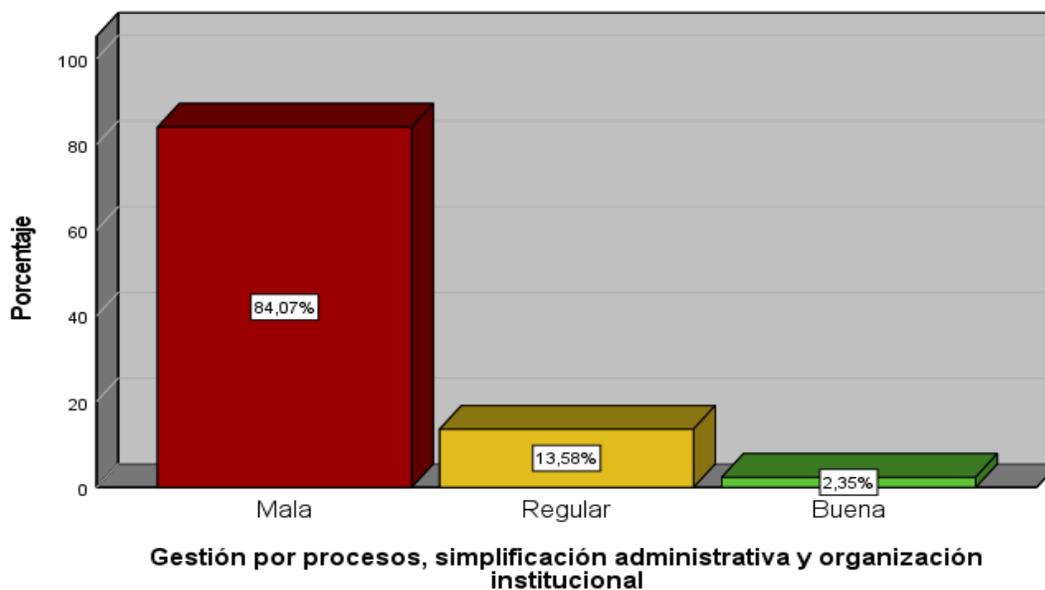
Tabla 4

*Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	322	84,1	84,1	84,1
	Regular	52	13,6	13,6	97,7
	Buena	9	2,3	2,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 4

*Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional*



Descripción: la tabla 4 y figura 4 demuestran que el 84.07% de los encuestados evidencian que la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional está en un nivel de malo, 13.58% expresa que la gestión por procesos,

simplificación administrativa y organización institucional está en un nivel de regular y 2.35% indica que está en un nivel de bueno.

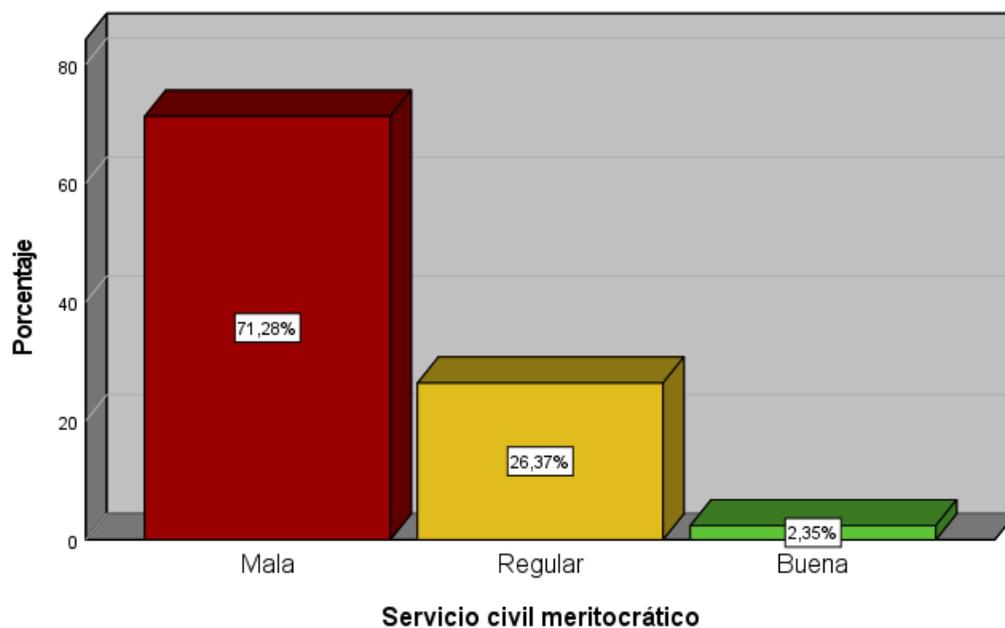
Tabla 5

*Servicio civil meritocrático*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	273	71,3	71,3	71,3
	Regular	101	26,4	26,4	97,7
	Buena	9	2,3	2,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 5

*Servicio civil meritocrático*



Descripción: la tabla 5 y figura 5 demuestran que el 71.28% de los encuestados evidencian que el servicio civil meritocrático está en un nivel de malo, 26.37% expresa que el servicio civil meritocrático está en un nivel de regular y 2.35% indica que está en un nivel de bueno.

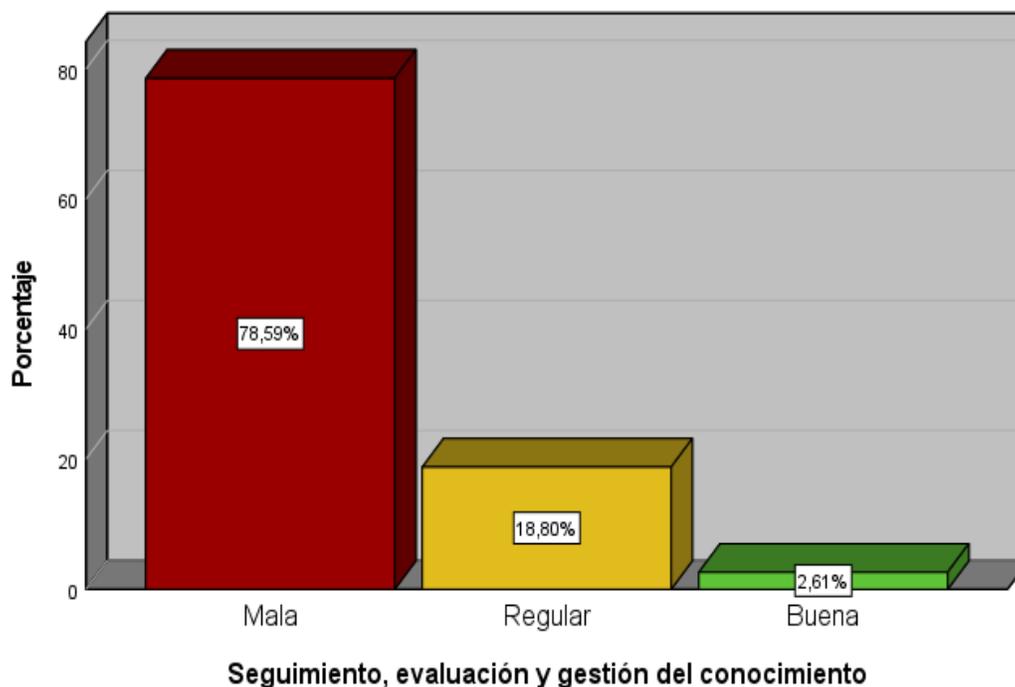
Tabla 6

*Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	301	78,6	78,6	78,6
	Regular	72	18,8	18,8	97,4
	Buena	10	2,6	2,6	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 6.

*Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.*



Descripción: la tabla 6 y figura 6 demuestran que el 78.59% de los encuestados evidencian que el seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento está en un nivel de malo, 18.80% expresa que el seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento está en un nivel de regular y 2.61% indica que está en un nivel de bueno.

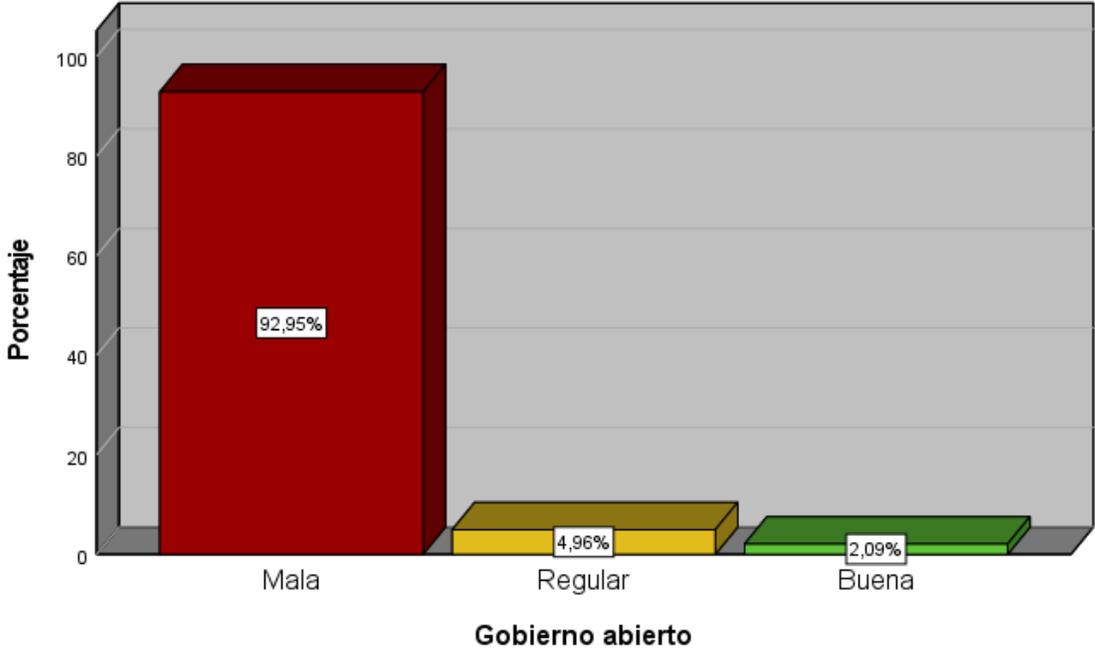
Tabla 7

Gobierno abierto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	356	93,0	93,0	93,0
	Regular	19	5,0	5,0	97,9
	Buena	8	2,1	2,1	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 7

Gobierno abierto.



Descripción: la tabla 7 y figura 7 demuestran que el 92.95% de los encuestados evidencian que el gobierno abierto está en un nivel de malo, 4.96% expresa que el gobierno abierto está en un nivel de regular y 2.09% indica que está en un nivel de bueno.

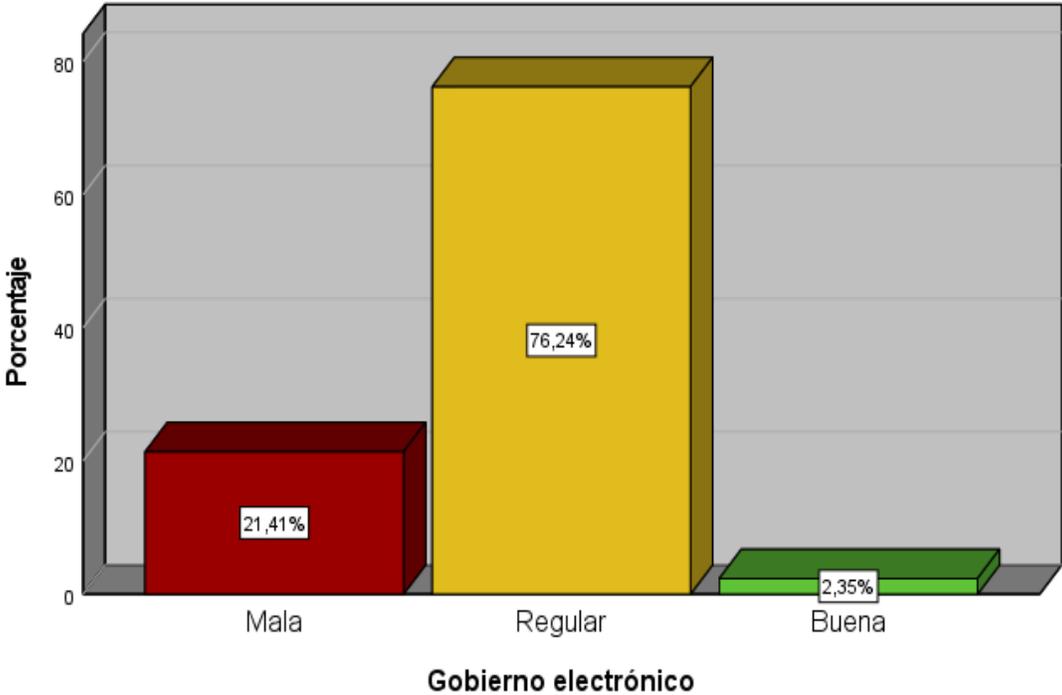
Tabla 8

*Gobierno electrónico.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	82	21,4	21,4	21,4
	Regular	292	76,2	76,2	97,7
	Buena	9	2,3	2,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 8

*Gobierno electrónico.*



Descripción: la tabla 8 y figura 8 muestran que el 21.41% de los entrevistados evidencian que el gobierno electrónico está en un nivel de malo, 76.24% expresa que el gobierno electrónico está en un nivel de regular y 2.35% indica que está en un nivel de bueno.

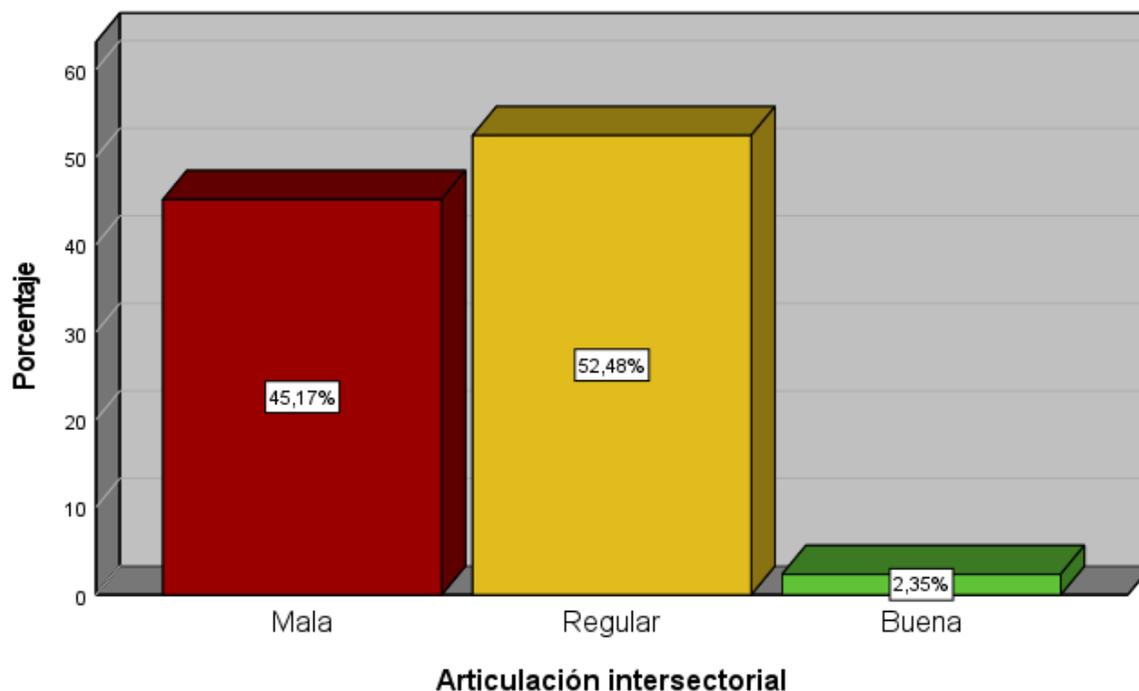
Tabla 9

*Articulación interinstitucional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	173	45,2	45,2	45,2
	Regular	201	52,5	52,5	97,7
	Buena	9	2,3	2,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 9

*Articulación interinstitucional.*



Descripción: la tabla 9 y figura 9 demuestran que el 45.17% de los encuestados evidencian que la articulación interinstitucional está en un nivel de malo, 52.48% expresa la articulación interinstitucional está en un nivel de regular y 2.35% indica que está en un nivel de bueno.

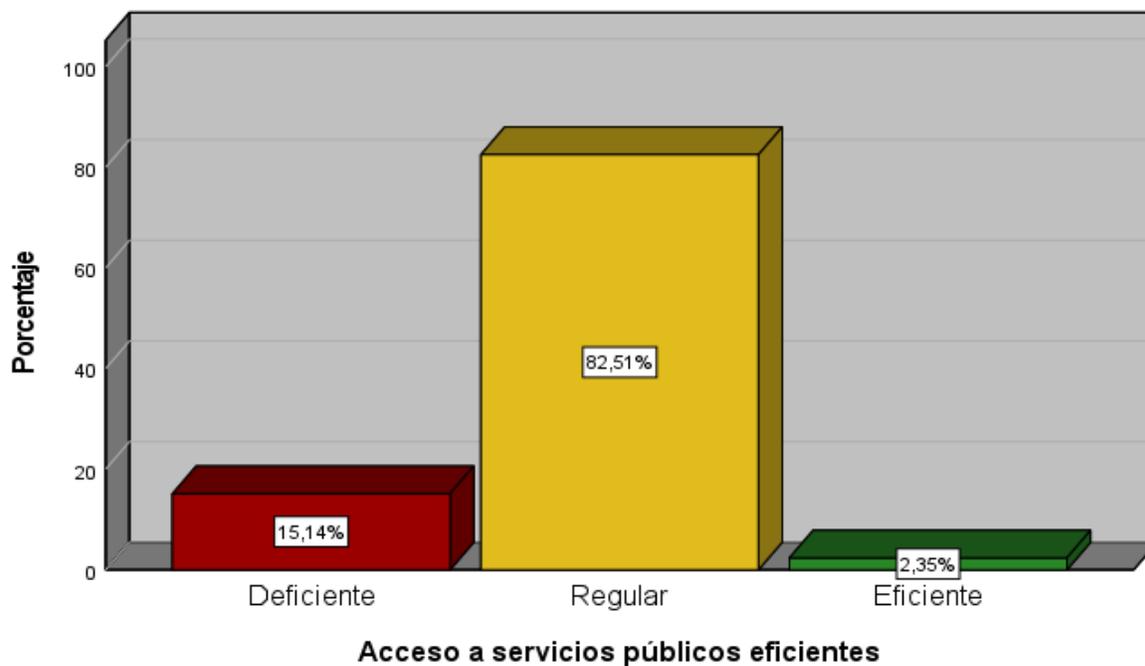
Tabla 10

*Acceso a servicios públicos eficientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	58	15,1	15,1	15,1
	Regular	316	82,5	82,5	97,7
	Eficiente	9	2,3	2,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 10

*Acceso a servicios públicos eficientes.*



Descripción: la tabla 10 y figura 10 muestran que el 15.14% de los encuestados evidencian que el acceso a servicios públicos eficientes está en un nivel de deficiente, 82.51% expresa el acceso a servicios públicos eficientes está en un nivel de regular y 2.35% indica que está en un nivel de eficiente.

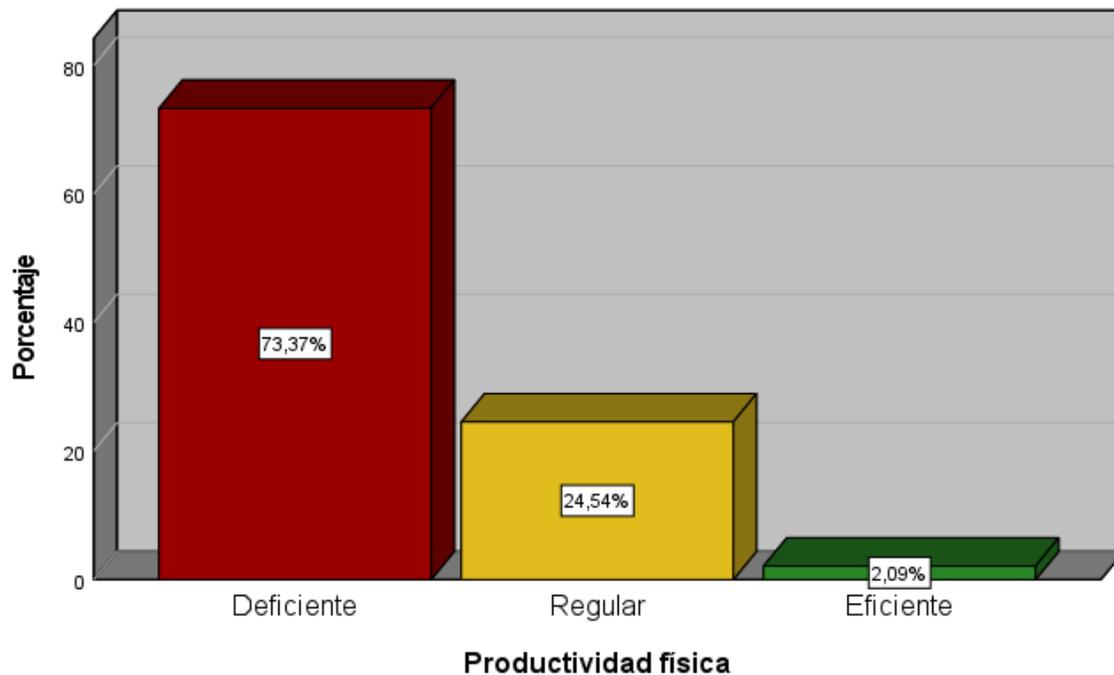
Tabla 11

*Productividad física.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	281	73,4	73,4	73,4
	Regular	94	24,5	24,5	97,9
	Eficiente	8	2,1	2,1	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 11

*Productividad física.*



Descripción: la tabla 11 y figura 11 demuestran que el 73.37% de los encuestados evidencian que la productividad física está en un nivel de deficiente, 24.54% expresa que la productividad física está en un nivel de regular y 2.09% indica que está en un nivel de eficiente.

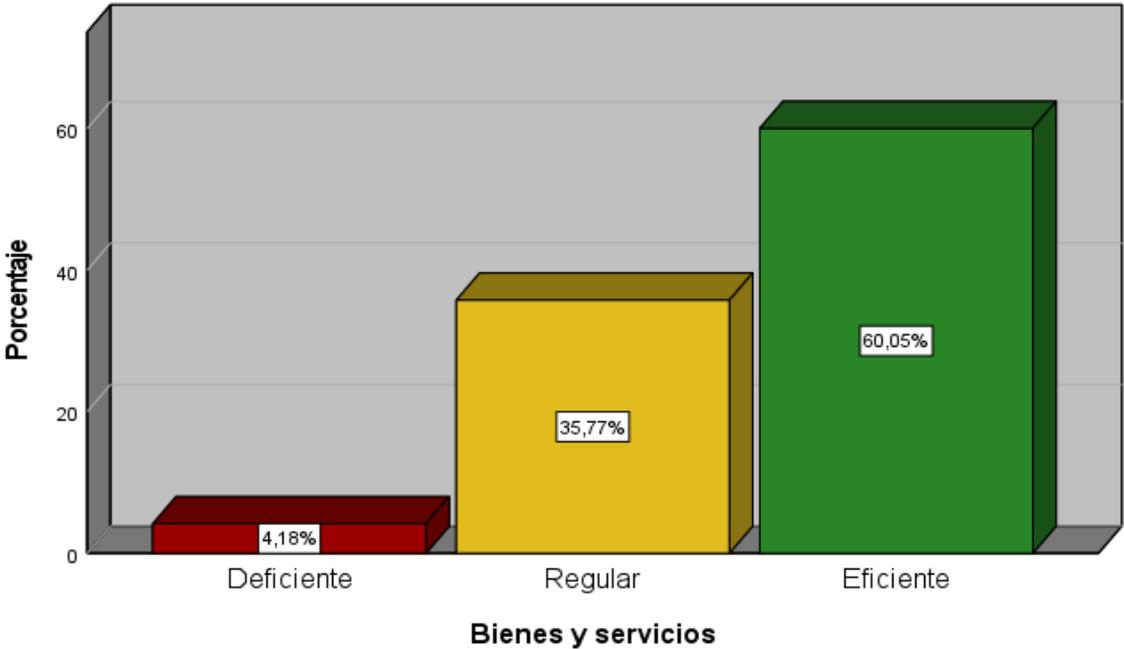
Tabla 12

*Bienes y servicios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	4,2	4,2	4,2
	Regular	137	35,8	35,8	39,9
	Eficiente	230	60,1	60,1	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 12

*Bienes y servicios.*



Descripción: la tabla 12 y figura 12 demuestran que el 4.18% de los encuestados evidencian que los bienes y servicios están en un nivel de deficiente, 35.77% expresa que los bienes y servicios están en un nivel de regular y 60.05% indica que está en un nivel de eficiente.

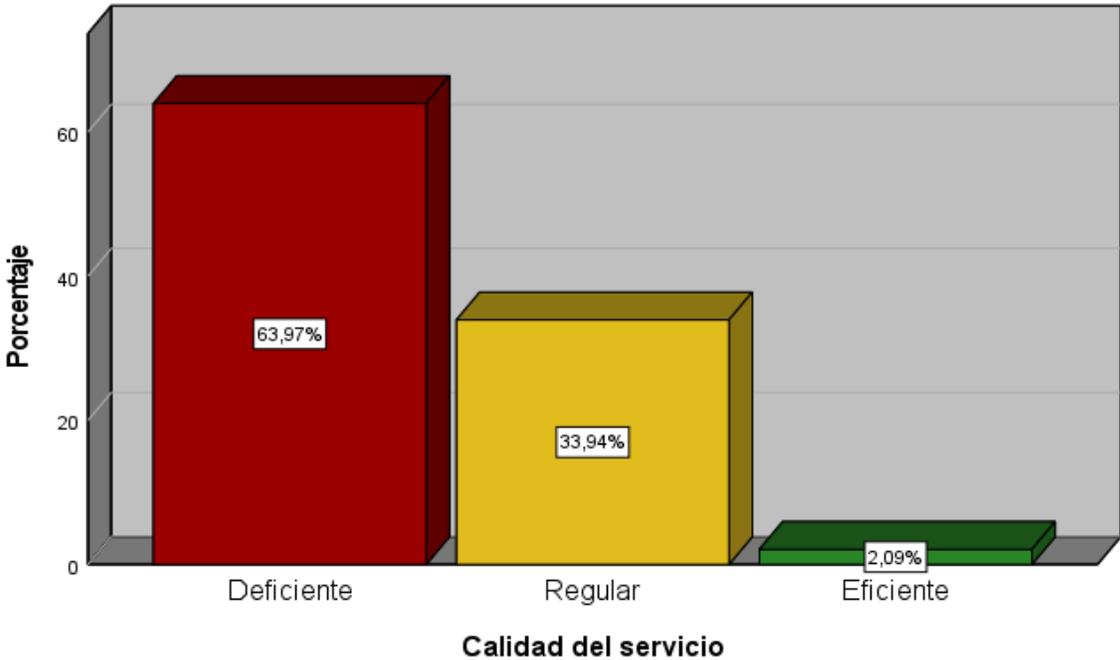
Tabla 13

*Calidad de servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	245	64,0	64,0	64,0
	Regular	130	33,9	33,9	97,9
	Eficiente	8	2,1	2,1	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Figura 13

*Calidad del servicio.*



Descripción: la tabla 13 y figura 13 demuestran que el 63.97% de los encuestados evidencian que la calidad de servicio está en un nivel de deficiente, 33.94% expresa que la calidad de servicio está en un nivel de regular y 2.09% indica que está en un nivel de eficiente.

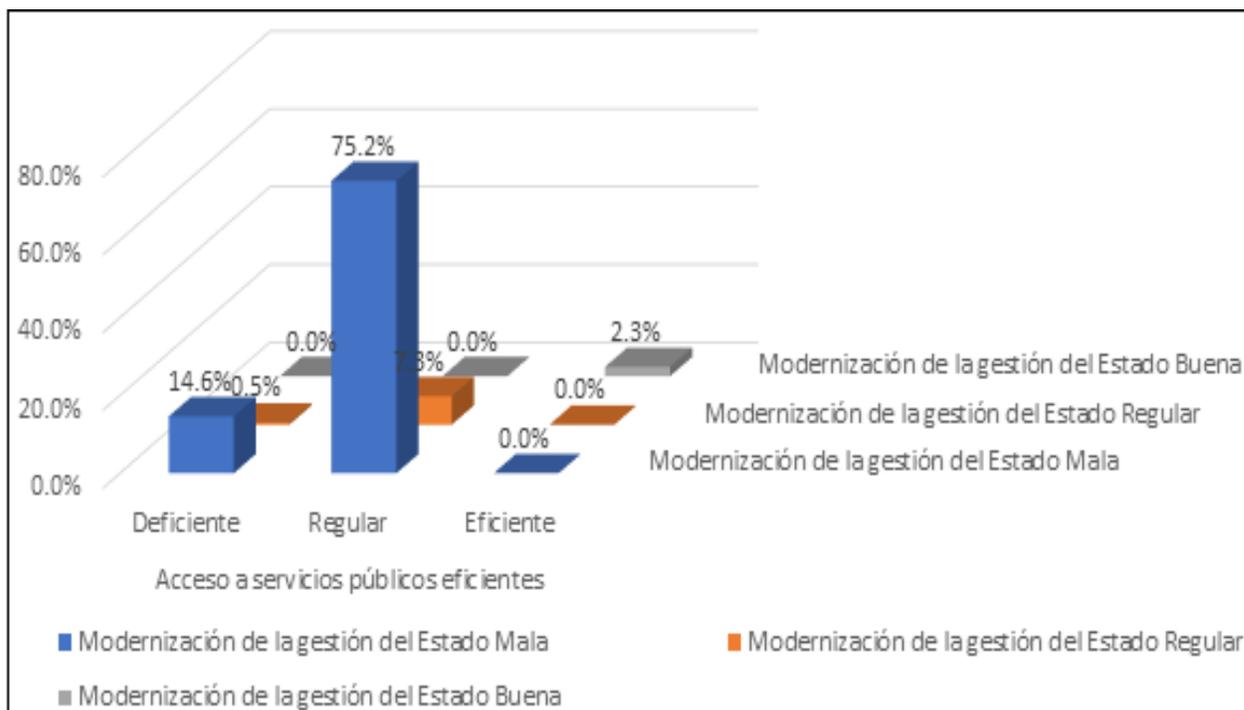
Tabla 14

*Tabla cruzada entre modernización de la gestión del estado y acceso a los servicios públicos eficientes.*

			Acceso a servicios públicos eficientes			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
	Mala	Recuento	56	288	0	344
		% del total	14,6%	75,2%	0,0%	89,8%
Modernización de la gestión del	Regular	Recuento	2	28	0	30
		% del total	0,5%	7,3%	0,0%	7,8%
Estado	Buena	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%
Total	Recuento		58	316	9	383
	% del total		15,1%	82,5%	2,3%	100,0%

Figura 14.

*Gráfica de barras entre modernización de la gestión del estado y acceso a los servicios públicos eficientes.*



Descripción: la tabla 14 y figura 14 demuestran que: el 89.8% (344) de encuestados manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel de malo, de los cuales 14.6% (56) expresan que el acceso a los servicios públicos eficientes está en un nivel deficiente, 75.2% (288) manifiestan que el acceso a los servicios públicos eficientes está en un nivel regular.

Del 7.8% (30) de entrevistados que respondieron que la modernización de la gestión del estado está en un nivel regular; 0.5% (02) indica que el acceso a servicios públicos eficientes está en un nivel de deficiente, 7.3% (28) manifiestan que el acceso a los servicios públicos eficientes está en un nivel regular.

Del 2.3% (09) de encuestados manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel bueno; donde el 2.3% (09) indica que el acceso a servicios públicos eficientes está en un nivel eficiente.

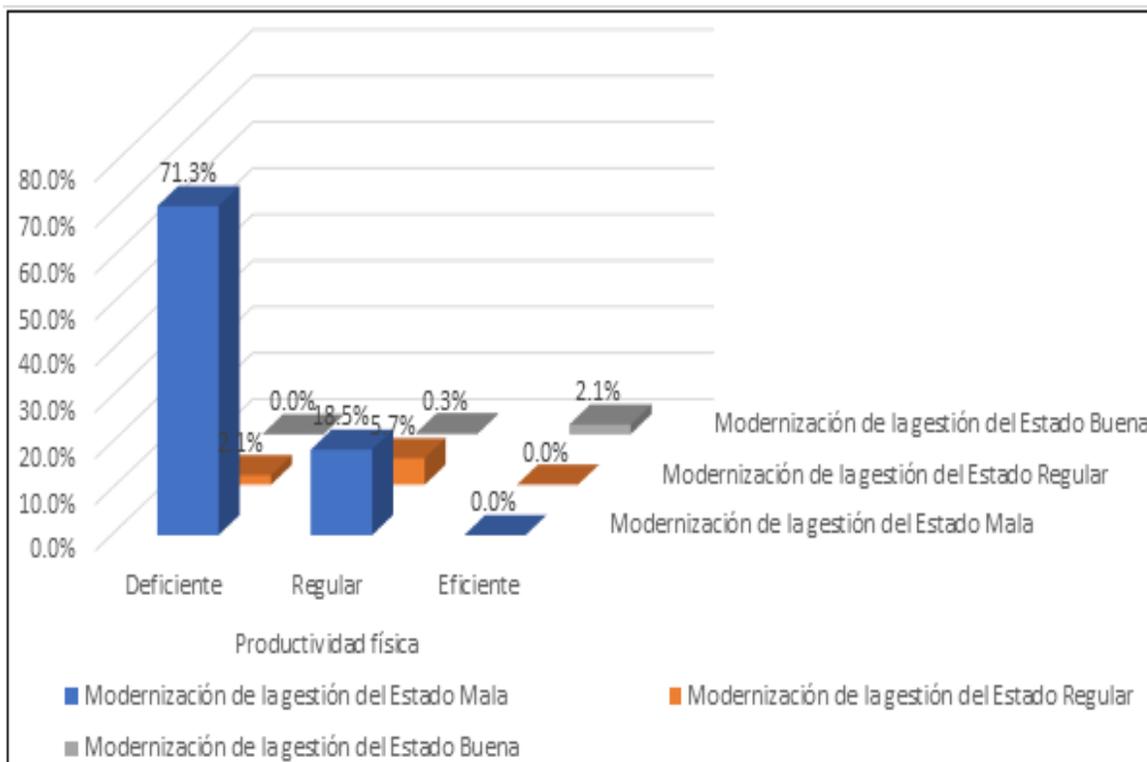
Tabla 15

*Tabla cruzada entre modernización de la gestión del estado y productividad física.*

			Productividad física			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Modernización de la gestión del Estado	Mala	Recuento	273	71	0	344
		% del total	71,3%	18,5%	0,0%	89,8%
	Regular	Recuento	8	22	0	30
		% del total	2,1%	5,7%	0,0%	7,8%
	Buena	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	0,3%	2,1%	2,3%
Total	Recuento	281	94	8	383	
	% del total	73,4%	24,5%	2,1%	100,0%	

Figura 15

Gráfica de barras entre modernización de la gestión del estado y productividad física.



Descripción: la tabla 15 y figura 15 muestran que: el 89.8% (344) de encuestados manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel de malo, de los cuales 71.3% (273) expresan que la productividad física está en un nivel deficiente, 18.5% (71) manifiestan que la productividad física está en un nivel regular.

Del 7.8% (30) de encuestados que manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel regular; 2.1% (08) indica que la productividad física está en un nivel de deficiente, 5.7% (22) manifiestan que la productividad física está en un nivel regular.

Del 2.3% (09) de encuestados manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel bueno; donde el 0.3% (01) indica que la productividad física está en un nivel de regular, 2.1% (08) manifiestan que la productividad física está en un nivel eficiente.

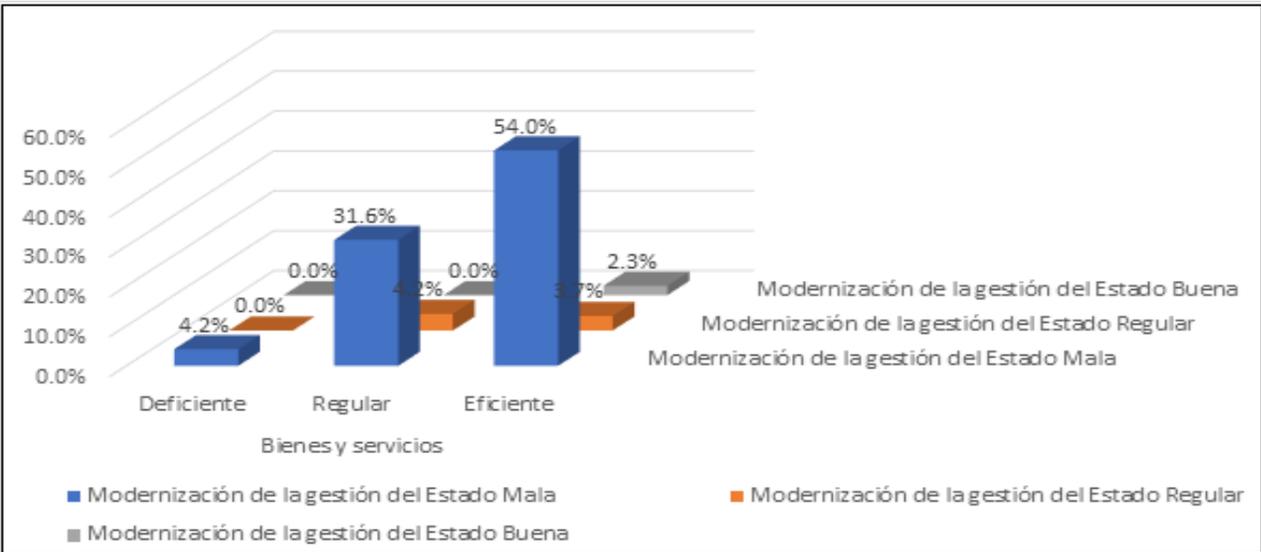
Tabla 16

Tabla cruzada entre modernización de la gestión del estado y bienes y servicios.

			Bienes y servicios			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Modernización de la gestión del Estado	Mala	Recuento	16	121	207	344
		% del total	4,2%	31,6%	54,0%	89,8%
	Regular	Recuento	0	16	14	30
		% del total	0,0%	4,2%	3,7%	7,8%
	Buena	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%
Total	Recuento	16	137	230	383	
	% del total	4,2%	35,8%	60,1%	100,0%	

Figura 16

Gráfica de barras entre modernización de la gestión del estado y bienes y servicios



Descripción: la tabla 16 y figura 16 demuestran que: el 89.8% (344) de encuestados manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel de malo, de los cuales 4.2% (16) expresan que los bienes y servicios están en un nivel deficiente, 31.6% (121) manifiestan que los bienes y servicios están en un nivel regular, 54% (207) indican que los bienes y servicios están en un nivel eficiente.

Del 7.8% (30) de encuestados que manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel regular; 4.2% (16) indica que los bienes y servicios están en un nivel de regular, 3.7% (14) manifiestan que los bienes y servicios están en un nivel eficiente.

Del 2.3% (09) de encuestados manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel bueno; donde el 2.3% (09) indica que los bienes y servicios están en un nivel eficiente.

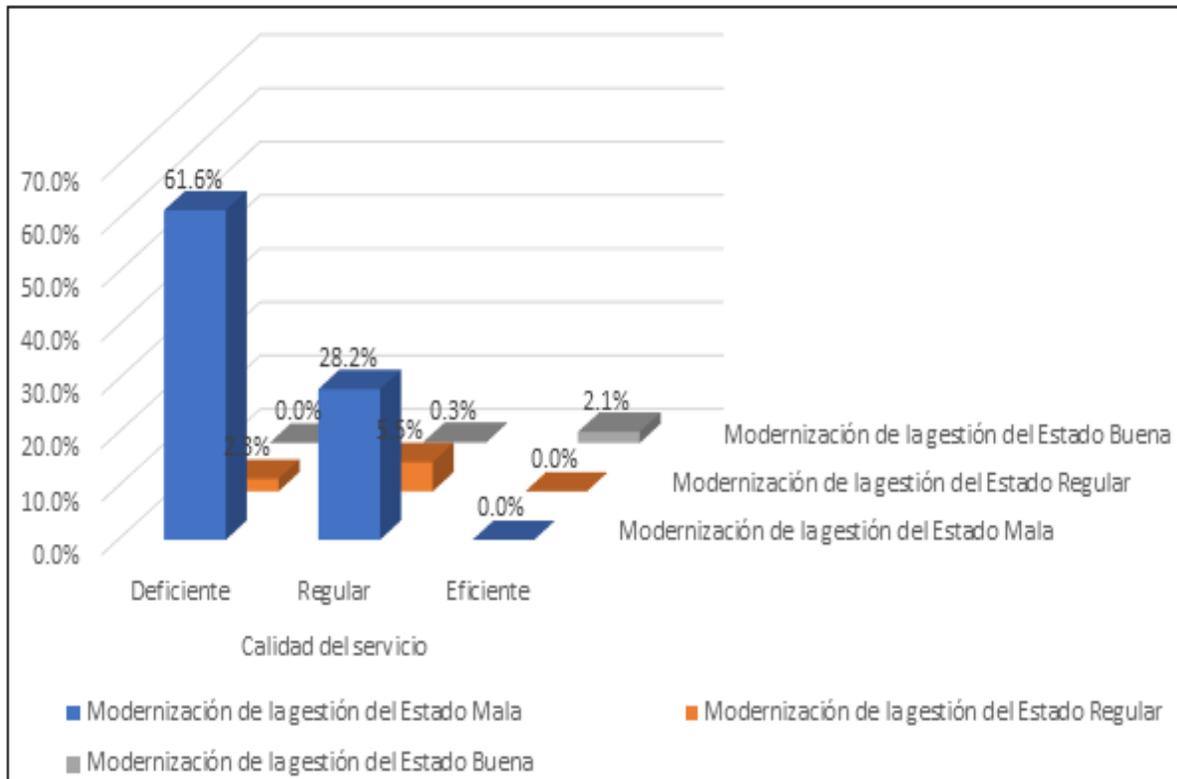
Tabla 17

*Tabla cruzada entre modernización de la gestión del estado y calidad del servicio.*

			Calidad del servicio			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Modernización de la gestión del Estado	Mala	Recuento	236	108	0	344
		% del total	61,6%	28,2%	0,0%	89,8%
	Regular	Recuento	9	21	0	30
		% del total	2,3%	5,5%	0,0%	7,8%
	Buena	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	0,3%	2,1%	2,3%
	Total	Recuento	245	130	8	383
		% del total	64,0%	33,9%	2,1%	100,0%

Figura 17

Gráfica de barras entre modernización de la gestión del estado y calidad de servicio.



Interpretación: la tabla 17 y figura 17 muestran que: el 89.8% (344) de encuestados manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel de malo, de los cuales 61.6 % (236) expresan que la calidad del servicio está en un nivel deficiente, 28.2% (108) manifiestan que la calidad del servicio está en un nivel regular.

Del 7.8% (30) de encuestados que manifiestan que la modernización de la gestión del estado está en un nivel regular; 2.3% (09) indica que la calidad del servicio está en un nivel de deficiente, 5.5% (21) manifiestan que la calidad del servicio está en un nivel regular.

Del 2.3% (09) de entrevistados respondieron que la modernización de la gestión del estado está en un nivel bueno; donde el 0.3% (01) indica que la calidad

del servicio está en un nivel regular, 2.1% (08) manifiestan que la calidad del servicio está en un nivel eficiente.

## Estadística inferencial

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe baja influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021.

Ho: No existe baja influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021.

Tabla 18

*Ajuste de modelo entre la influencia de la modernización de la gestión del estado y los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	95,885			
Final	8,234	87,652	2	,000

Función de enlace: Logit.

Según este informe, estaría explicando que no hay dependencia de la modernización de la gestión del estado respecto de los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021, así mismo, tiene un valor de chi-cuadrado de 87,652 y un Pvalor de 0.00 es menor a la significancia de 0.05 lo que significa que los datos de las variables son independientes.

Tabla 19

*Bondad de ajuste de Chi-cuadrado de Pearson de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desvianza	,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

Se evidencia un Pvalor 1.000 el cual es mayor al 0.05, por tanto, no hay un ajuste del modelo, así mismo evidencia que no hay dependencia entre las variables, ya que el chi-cuadrado en el ajuste sale 0.000.

Tabla 20

*Porcentaje de Pseudo Rcuadrado, la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021.*

Cox y Snell	,205
Nagelkerke	,312
McFadden	,215

Función de enlace: Logit.

Referente a la prueba de Pseudo Rcuadrado se presenta una dependencia de 31.2% de la variable independiente sobre la dependiente, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 21

*Estimación de parámetros entre las variables modernización de la gestión del estado y los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1.00]	-42,754	,732	3412,052	1	,000	-44,188	-41,319
	[V2 = 2.00]	-20,086	1740,500	,000	1	,991	-3431,403	3391,231
Ubicación	[V1=1.00]	-41,116	,746	3034,840	1	,000	-42,579	-39,653
	[V1=2.00]	-40,115	,000	.	1	.	-40,115	-40,115
	[V1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tienen en la tabla los coeficientes de la regresión de la variable modernización de la gestión del estado cuando presenta un nivel malo inciden en el nivel deficiente de la variable servicios públicos eficientes, dado que, presentan un P valor de 0.000 menor a 0.05 y un Wald de 3412.052.

Tabla 22

*Ajuste de modelo entre la influencia de la modernización de la gestión del estado y la productividad física.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	120,052			
Final	11,386	108,666	2	,000

Función de enlace: Logit.

Según este reporte estaría explicando que no hay dependencia de la modernización de la gestión del estado respecto la productividad física, así mismo, tiene un valor de chi-cuadrado de 108,666 y un Pvalor de 0.00 es menor a la significancia de 0.05 lo que significa que los datos de las variables son independientes.

Tabla 23

*Bondad de ajuste de Chi-cuadrado de Pearson de la modernización de la gestión del estado en la productividad física.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desvianza	,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

Se evidencia un Pvalor 1.000 el cual es mayor al 0.05, por tanto, no hay un ajuste del modelo, así mismo evidencia que no hay dependencia entre las variables, ya que el chi-cuadrado en el ajuste sale 0.000.

Tabla 24

*Porcentaje de Pseudo Rcuadrado, la modernización de la gestión del estado en la productividad física.*

Cox y Snell	,247
Nagelkerke	,339
McFadden	,217

Función de enlace: Logit.

Referente a la prueba de Pseudo Rcuadrado se presenta una dependencia de 33.9% de la variable independiente sobre la dependiente, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 25

*Estimación de parámetros entre las variables modernización de la gestión del estado y la productividad física.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D1V2 = 1.00]	-23,922	,413	3357,161	1	,000	-24,731	-23,112
	[D1V2 = 2.00]	-2,079	1,061	3,844	1	,050	-4,158	-,001
Ubicación	[V1=1.00]	-25,268	,434	3392,588	1	,000	-26,119	-24,418
	[V1=2.00]	-22,910	,000	.	1	.	-22,910	-22,910
	[V1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tienen en la tabla los coeficientes de la regresión de la variable modernización de la gestión del estado cuando presenta un nivel malo inciden en el nivel deficiente del indicador productividad física, dado que, presentan un Pvalor de 0.000 menor a 0.05 y un Wald de 3357.161.

Tabla 26

*Ajuste de modelo entre la influencia de la modernización de la gestión del estado en bienes y servicios.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	29,727			
Final	19,153	10,574	2	,005

Función de enlace: Logit.

Este reporte estaría explicando que hay dependencia de la modernización de la gestión del estado respecto de bienes y servicios, así mismo, tiene un valor de chi-cuadrado de 10,574 y un Pvalor de 0.05 es igual a la significancia de 0.05 lo que significa que los datos de las variables son dependientes.

Tabla 27

*Bondad de ajuste de Chi-cuadrado de Pearson de la modernización de la gestión del estado en bienes y servicios.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,768	2	,251
Desviianza	4,539	2	,103

Función de enlace: Logit.

Se evidencia un Pvalor 0.251 el cual es mayor al 0.05, por tanto, no son independientes, así se evidencia que hay dependencia entre las variables, y presentan un chi-cuadrado de Pearson de 2.768

Tabla 28

*Porcentaje de Pseudo Rcuadrado, la modernización de la gestión del estado en bienes y servicios.*

Cox y Snell	,027
Nagelkerke	,034
McFadden	,017

Función de enlace: Logit.

Respecto a la prueba de Pseudo Rcuadrado se presenta una dependencia de 34% de la variable independiente sobre la dependiente, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 29

*Estimación de parámetros entre las variables modernización de la gestión del estado y bienes y servicios.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D2V2 = 1.00]	-21,974	,420	2733,218	1	,000	-22,797	-21,150
	[D2V2 = 2.00]	-19,228	,357	2904,091	1	,000	-19,927	-18,528
Ubicación	[V1=1.00]	-18,824	,372	2558,435	1	,000	-19,554	-18,095
	[V1=2.00]	-19,232	,000	.	1	.	-19,232	-19,232
	[V1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tienen en la tabla los coeficientes de la regresión de la variable modernización de la gestión del estado cuando presenta un nivel malo inciden en el nivel deficiente del indicador bienes y servicios, dado que, presentan un P valor de 0.000 menor a 0.05 y un Wald de 2733.218.

Tabla 30

*Ajuste de modelo entre la influencia de la modernización de la gestión del estado y calidad de servicio.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	102,454			
Final	11,729	90,725	2	,000

Función de enlace: Logit.

Según este informe, estaría explicando que no hay dependencia de la modernización de la gestión del estado respecto de la calidad del servicio, así mismo, tiene un valor de chi-cuadrado de 90,725 y un Pvalor de 0.00 es igual a la

significancia de 0.05 lo que significa que los datos de las variables son independientes.

Tabla 31

*Bondad de ajuste de Chi-cuadrado de Pearson de la modernización de la gestión del estado en bienes y servicios.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desviación	,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

Se evidencia un Pvalor 1.000 el cual es mayor al 0.05, por tanto, no hay un ajuste del modelo, así mismo evidencia que no hay dependencia entre las variables, ya que el chi-cuadrado en el ajuste sale 0.000.

Tabla 32

*Porcentaje de Pseudo Rcuadrado, la modernización de la gestión del estado en la calidad del servicio.*

Cox y Snell	,211
Nagelkerke	,274
McFadden	,162

Función de enlace: Logit.

Respecto a la prueba de Pseudo Rcuadrado se presenta una dependencia de 27.4% de la variable independiente sobre la dependiente, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 33

*Estimación de parámetros entre las variables modernización de la gestión del estado y los servicios públicos eficientes – Villa María del Triunfo 2021.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D3V2 = 1.00]	-24,385	,398	3746,137	1	,000	-25,166	-23,604
	[D3V2 = 2.00]	-2,079	1,061	3,844	1	,050	-4,158	-,001
Ubicación	[V1=1.00]	-25,167	,415	3677,475	1	,000	-25,980	-24,353
	[V1=2.00]	-23,538	,000	.	1	.	-23,538	-23,538
	[V1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tienen en la tabla, los coeficientes de la regresión de la variable modernización de la gestión del estado cuando presenta un nivel malo inciden en el nivel deficiente de la variable calidad de servicio, dado que, presentan un P valor de 0.000 menor a 0.05 y un Wald de 3746.137.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, se determinó que existe influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes, ya que existe correlación directa en 0,312 o 31.2% lo cual representa un nivel débil, este resultado se respalda con Morán & Ayvar, quienes concluyeron que sólo el 19.5% representa un servicio eficiente.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, se determinó que existe influencia de la modernización de la gestión del estado en la productividad física, ya que existe correlación directa en 0,339 o 33.9% lo cual representa un nivel débil, este resultado se respalda con Medrano, quien concluyó que solamente el 6% de la población en extrema pobreza, cuenta con el servicio de alumbrado público.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, se determinó que existe influencia de la modernización de la gestión del estado en los bienes y servicios, ya que existe correlación directa en 0,034 o 3.4% lo cual representa un nivel bajo, este resultado se respalda con Hurtado y Gonzáles, quienes concluyeron que solamente el 49.95% de municipalidades cuentan con plan Operativo Institucional-POI, por ende, dificulta lograr el desarrollo local y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, se determinó que existe influencia de la modernización de la gestión del estado en la calidad de servicio, ya que existe correlación directa en 0,274 o 27.4% lo cual representa un nivel débil, este resultado se respalda con Cerquin & Gálvez, quienes concluyeron que existe influencia significativa baja con un valor  $p = 0.024$  (cumple que  $p < 0.5$ ), entre las variables Gestión pública y su influencia en la satisfacción del ciudadano.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se determinó en la fase estadística que los resultados obtenidos de la influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes, alcanzo un 31.2% de incidencia en Nagelkerke. Lo que significa que tiene un porcentaje de incidencia. Esto se compara con lo que exponen Morán & Ayvar. Por lo que concluimos que existe un nivel débil.

### **Segunda**

Se determinó en la fase estadística que los resultados obtenidos de la influencia de la modernización de la gestión del estado en la productividad física, alcanzo un 33.9% de incidencia en Nagelkerke. Lo que significa que tiene un porcentaje de incidencia. Esto se compara con lo que expone Medrano. Por lo que concluimos que representa un nivel débil.

### **Tercera**

Se determinó en la fase estadística que los resultados obtenidos de la influencia de la modernización de la gestión del estado en los bienes y servicios, alcanzo un 3.4% de incidencia en Nagelkerke. Lo que significa que tiene un porcentaje de incidencia. Esto se compara con lo que expone Hurtado & Gonzales. Por lo que concluimos que representa un nivel bajo.

### **Cuarta**

Se determinó en la fase estadística que los resultados obtenidos de la influencia de la modernización de la gestión del estado en la calidad de servicio, alcanzo un 27.4% de incidencia en Nagelkerke. Lo que significa que tiene un porcentaje de incidencia. Esto se compara con lo que exponen Cerquin & Gálvez. Por lo que concluimos que representa un nivel débil.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda a los funcionarios públicos y autoridades en ejercicio de funciones colectivicen los resultados obtenidos en este trabajo de investigación sobre modernización de la gestión del estado y su impacto en los servicios públicos eficientes, con la finalidad de lograr un mayor conocimiento, concientización, responsabilidad, compromiso y mejora continua respecto a la aplicación de la ley de modernización de la gestión del estado y los beneficios que está traería consigo en los servicios eficientes y sobre todo en la calidad de vida de los ciudadanos.

### **Segunda**

Se recomienda la constante revisión y mejora de las políticas con estrategias adecuadas, manejo eficiente de recursos y promoviendo la competitividad, para influir positivamente en la productividad física.

### **Tercera**

Se recomienda que la modernización de la gestión del estado en los bienes y servicios, se desarrolle beneficiando a la población, de acuerdo a sus necesidades, priorizando siempre a las poblaciones más vulnerables, con la finalidad de reducir las brechas existentes.

### **Cuarta**

Se recomienda incidir en cada una de los pilares y ejes de la ley de la modernización de la gestión del estado con la finalidad de, por ejemplo, asignar el presupuesto adecuado a cada uno de los servicios prestados a la población, así como, contar con el personal idóneo para cada puesto y que las instituciones tengan la capacidad de articular interinstitucionalmente en beneficio de la población.

## REFERENCIAS

- Arroyo, J. (2016). *Gerencia y Modernización de la Administración Pública en el Perú*. Centrum Graduate Business School Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Baquerizo, L., Mejía, L., & Valencia, P. (2020). *Factores críticos que facilitan el diseño de servicios públicos a través de un proceso de innovación abierta a partir de experiencias en el sector público peruano*. [Tesis de Licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Benites, R. (2014). *Construyendo viabilidad política : Argumentación y persuasión en el proceso de diseño y aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública entre los años 2011 y 2013 1*. *Constructing political feasibility : argumentation and persuasio*. 5(9), 107–128.
- Bondarenko, S., Halachenko, Oleksandr; Shmorgun, L., Volokhova, I., Khomutenko, A., & Krainov, V. (2021). The Effectiveness of Network Systems in Providing Project Maturity of Public Management. *TEM Journal*, 1, 272–282.
- Cacñahuaray, R. (2020). El acceso al agua potable. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 7(2), 261–277.
- Cárdenas, E., & Durán, A. (2020). *Los servicios municipales en la zona metropolitana de Guadalajara*. El Colegio de Jalisco.
- Cerquin, M., & Gálvez, F. (2020). *Gestión Pública y su influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota - Cajamarca 2019*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Criado, J., & Villodre, J. (2020). Delivering public services through social media in European local governments. An interpretative framework using semantic algorithms. *Local Government Studies*, 47(2), 253–275.
- Delgado, M., Paz, F., & Tupia, M. (2020). *Sistemas de Lógica Difusa para la Evaluación de Usabilidad de Sitios Web de Gobierno Electrónico : Una Revisión Sistemática*. 141–155.

- Díaz, R. (2021). *Acceso a los servicios públicos como determinantes de la pobreza monetaria en los hogares: desde el enfoque de activos*. [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Haynes, P. (2015). *Managing complexity in the Public Services*. Routledge.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill (ed.)).
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL*, 28(4), 110–118.  
[http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La gestión y planificación municipal en el Perú.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La_gestión_y_planificación_municipal_en_el_Perú.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iftimiei, M. (2020). Comparative Study on Public Management Modernization Actions in Europe. In *European Finance , Business and Regulation*. EUFIRE.
- Ingrams, A., Piotrowski, S., & Berliner, D. (2020). Learning from Our Mistakes: Public Management Reform and the Hope of Open Government. *Perspectives on Public Management and Governance*, 3(4), 257–272.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvaa001>
- Jouravlev, A. (2021). *Reflexiones sobre la gestión del agua en América Latina y El Caribe*. Naciones Unidas.
- Khamida, A. (2021). Globalization and modernization as an important feature of the development important feature of the development of modern society. *Theoretical & Applied Science*, 4(96), 75–78.
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Linarez, E. (2019). *Modernización del estado peruano en la gestión pública al 2021*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Liu, H. (2021). Crowdsourcing: Citizens as coproducers of public services. *Policy Internet*, 13, 1315–1331. <https://doi.org/DOI: 10.1002/poi3.249>

- Lucas, H., Del Río, P., & Cabeza, L. (2020). Stand-alone renewable energy auctions: The case of Peru. *Energy for Sustainable Development*, 25, 151–160. <https://doi.org/10.1016/j.esd.2020.01.009>
- Machín, M., Sánchez, B., & Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 1–19.
- Mads, T., Falk, M., Hjortskov, M., & Jin, M. (2021). Question order bias revisited: A split-ballot experiment on satisfaction with public services among experienced and professional users. *Public Administration*, 99, 189–204. <https://doi.org/10.1111/padm.12688>
- Medrano, O. (2019). Retos y oportunidades para una gestión eficiente de los servicios de agua potable, saneamiento y electricidad en la República Dominicana. *Acta Universitaria*, 29, 1–20. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2364>
- Meza, W. (2014). Indicadores de gestión en los servicios públicos. *Revista Internacional de Presupuesto Público*. <https://asip.org.ar/indicadores-de-gestion-en-los-servicios-publicos/>
- Morales, M. (2014). Nueva gestión pública en Chile: Orígenes y efectos. *Revista de Ciencia Política*, 34(2), 417–438. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2014000200004>
- Morán, J., & Ayvar, F. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*, 22(43), 277–299.
- Mordvinov, O., Kravchenko, T., Vahonova, O., Bolduiev, M., Romaniuk, N., & Akimov, O. (2021). Innovative tools for public management of the development of territorial communities. *Journal of Interdisciplinary Research*, 1(11).
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. (5a ed.). Ediciones de la U.
- Nurfarhana, M. N., Shattri, M., & Nurulain, M. I. (2020). Modernization in government services: spatial data for smart management. *International Journal of Business and Technology Management*, 1(4), 26–36.

- Pagani, M., Payo, M., & Galinelli, B. (2015). Estudios sobre gestión pública. In *Estudios Gestión Pública sobre Aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*.
- Pasco, J. C. (2016). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 2(0), 246–252. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2015.38487>
- Pimienta, J., De la Orden, A., & Estrada, R. (2018). *Metodología de la investigación* (P. Educación (ed.)).
- Popkova, E. (2019). *The Model of State Management of Economy on the Basis of the Internet of Things*. Springer Nature Switzerland.
- Ramos, C., Milanese, A., & Ibarra, D. G. (2021). *Public Administration in Uruguay: Modernization in Slow Motion*. Emerald Publishing Limited.
- Rietmann, H. (2021). *Ecological Modernization in the United Arab Emirates?* De Gruyter.
- Saravia, J. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). *En Líneas Generales*, 1(2), 143–161. <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Setiawan, R., & Fikri, M. (2020). Government Policy in Public Services in the Republic of Tatarstan, Russia. *Jurnal Cita Hokun*, 8(3). <https://doi.org/DOI:10.15408/jch.v8i3.17950>
- Torrado, J. (2016). *La modernización administrativa*. Sanz y Torres.
- Villa, H., Cando, A. del R., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). Estudio de los Servicios Públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa*, 6(4), 55–71.
- Ziyandin, Z., Malayev, K., Fernández-Plazaola, I., Ismail, G., & Beyzhanova, A. (2020). *Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers*. 159. <https://doi.org/https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
			VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE ESTADO						
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal		Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTEMS	ESCALA
¿Existe influencia de la modernización del estado en los servicios públicos-Villa María del Triunfo, 2021?,	Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021.	Existe baja influencia de la modernización de la gestión del estado en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021.	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO	Pasco (2015), señaló que la Modernización de la Gestión Pública en el Perú se basó en un esfuerzo por estabilizar la economía y por reducir el gasto público, lo que obligó a reducir el tamaño del Estado. De esta manera, el esfuerzo de impulsar la modernización recae en la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública a partir de marzo de 2007. Es entonces el ente llamado a liderar el proceso de mejora en la Gestión Pública y responsable de la modernización administrativa en las entidades públicas peruanas	Es el desarrollo que logra Villa María del Triunfo.	ALINEAMIENTO DE POLÍTICAS PLANES ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS	Programa de gobierno	1,2,	Ordinal
							Plan sectorial	3,4	Ordinal
							Desarrollo nacional	5,6	Ordinal
PRESUPUESTO PARA RESULTADOS	Disciplina fiscal	7,8				Ordinal			
	Distribución de los recursos	9,10				Ordinal			
	Gasto de operaciones	11,12				Ordinal			
GESTIÓN POR PROCESOS SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Estrategias	13,14				Ordinal			
	Grado de contacto con el ciudadano	15,16				Ordinal			
	Adecuado funcionamiento	17,18				Ordinal			
SERVICIO SOCIAL CIVIL MERITOCRÁTICO	Cultura de servicio al ciudadano	19,20				Ordinal			
	Personal idóneo	21,22				Ordinal			
	Mejora de desempeño	23,24				Ordinal			
SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Reporte de fallas	25,26				Ordinal			
	Evaluación de gestión y de impacto	27,28				Ordinal			
	Herramientas y tecnologías de la gestión del conocimiento	29,30				Ordinal			
GOBIERNO ABIERTO	Participación ciudadana	31,32	Ordinal						
	Control ciudadano	33,34	Ordinal						
	Transparencia	35,36	Ordinal						
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Uso de TIC's	37,38	Ordinal						
	Orientación a la ciudadanía	39,40	Ordinal						
	Incremento de transparencia	41,42	Ordinal						
ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL	Gobierno Central	43,44	Ordinal						
	Institucional	45,46	Ordinal						
	Comunidad	47,48	Ordinal						
¿Existe influencia de la modernización del estado en la productividad física - Villa María del Triunfo, 2021?	Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en la productividad física -Villa María del Triunfo, 2021.	Existe baja influencia de la modernización de la gestión del estado en la productividad física -Villa María del Triunfo, 2021.							
¿Existe influencia de la modernización de la gestión del estado en los bienes y servicios - Villa María del Triunfo, 2021?	Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en los bienes y servicios-Villa María del Triunfo, 2021.	Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en los bienes y servicios-Villa María del Triunfo, 2021.							
¿Existe influencia de la modernización de la gestión del estado en la calidad del servicio-Villa María del Triunfo, 2021?	Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en la calidad del servicio-Villa María del Triunfo, 2021	Determinar la influencia de la modernización de la gestión del estado en la calidad del servicio-Villa María del Triunfo, 2021.							

			ACCESO A LOS SERVICIOS EFICIENTES	Según Meza (2014), en lo referente a los servicios públicos, se dan varias aproximaciones a esta definición, siendo el conjunto de prestaciones dirigidas a la población. Generalmente, es posible contar con resultados de productividad física concatenado al grado de actividad (indicado en número de acciones y beneficios otorgados) considerando el rango de recursos utilizados el gasto en bienes y servicios. Mencionó que la calidad del servicio es una dimensión específica de la definición de eficiencia relacionada a la capacidad de la institución para responder de manera rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son considerados elementos de la calidad factores tales como oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención.	VARIABLE: ACCESO A LOS SERVICIOS EFICIENTES					
					Los beneficios que obtiene la población de Villa María del Triunfo.	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTEMS	ESCALA	
			PRODUCTIVIDAD FÍSICA	Recursos		49,50	Ordinal			
				Estrategia		51,52	Ordinal			
				Competitividad		53	Ordinal			
			BIENES Y SERVICIOS				Beneficio sustancial		54,55	Ordinal
							Producto potencial		56,57	Ordinal
							Innovación		58	Ordinal
			CALIDAD DEL SERVICIO				Precisión		59,60	Ordinal
							Satisfacción		61,62	Ordinal
							Continuidad		63	Ordinal

## Anexo 2:

### Instrumento de la variable 1: Modernización de la gestión del Estado Cuestionario de evaluación de la Modernización de la gestión del Estado

Estimado vecino de Villa María del Triunfo, el siguiente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre su perspectiva, respecto a la modernización de la gestión del estado y su impacto en los servicios públicos en VMT.

Instrucciones; lee detenidamente el siguiente cuestionario y marque solo una respuesta según su apreciación, desde ya, agradezco su participación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIÓN 1: Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos	1	2	3	4	5
1	Considero que se realizan programas de bienestar social					
2	Considero que los programas del gobierno están debidamente orientados.					
3	Considero que se difunde la asistencia técnica para la realización de mejoras de la infraestructura de la zona					
4	Considero que los planes sectoriales se ejecutan adecuadamente.					
5	Considero que se toman en consideración planes de desarrollo					
6	Considero que el desarrollo nacional se da en las mismas condiciones para todos los distritos.					
	<b>DIMENSIÓN 2: Presupuesto para resultados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Considero que se cuenta con un presupuesto adecuado					
8	Considero que se administran bien los gastos					
9	Considero que se presentan los resultados de las obras invertidas					
10	Considero que existe una distribución adecuada de los recursos					
11	Considero que el gasto de operaciones asignados es idóneo					

12	Considero que se calculan bien los costos por cada obra realizada en el distrito.					
	<b>DIMENSIÓN 3: Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Considero que existe una optimización de procesos					
14	Considero que se promueven las mejoras de manera proactiva					
15	Considero que existe simplificación de trámites					
16	Considero que las instituciones se organizan de manera adecuada					
17	Considero que se establece un sistema de derechos y deberes para un adecuado funcionamiento					
18	Considero que se implementan normas, principios, métodos y procedimientos					
	<b>DIMENSIÓN 4: Servicio Civil meritocrático</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Considero que se cuenta con una cultura de servicio al ciudadano					
20	Considero que se toman en cuenta los principios de mérito e igualdad de oportunidades					
21	Considero que se cuenta con el personal idóneo en los puestos adecuados					
22	Considero que se evalúa periódicamente al personal					
23	Considero que se orienta a mejorar el desempeño					
24	Considero que se capacita periódicamente al personal					
	<b>DIMENSIÓN 5: Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	Considero que se identifican los problemas de la ciudadanía					
26	Considero que se realiza el reporte de los inconvenientes suscitados					
27	Considero que se evalúa y se informa sobre la gestión de las instituciones					
28	Considero que se tiene en cuenta el grado de impacto de las obras.					
29	Considero que se cuenta con herramientas adecuadas y modernas					
30	Considero que se cuenta con tecnología de punta					
	<b>DIMENSIÓN 6: Gobierno abierto</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	Considero que se toma en cuenta la participación ciudadana					
32	Considero que se mantiene contacto con el ciudadano					
33	Considero que se realiza un control ciudadano					

34	Considero que se estimula a la fiscalización ciudadana					
35	Considero que se actúa con transparencia					
36	Considero que las cuentas y gastos son transparentes					
	<b>DIMENSIÓN 7: Gobierno electrónico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
37	Considero que se utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC´S)					
38	Considero que las TIC´S usadas son de punta					
39	Considero que se realiza la orientación al ciudadano					
40	Considero que las instituciones tienen vocación de servicio.					
41	Considero que se incrementó la transparencia					
42	Considero que los mecanismos de transparencia podrían mejorar					
	<b>DIMENSIÓN 8: Articulación Intersectorial</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
43	Considero que la coordinación entre el gobierno central y los gobiernos locales es adecuada.					
44	Considero que se realizan coordinaciones de manera Interinstitucional					
45	Considero que la coordinación entre el gobierno central y las instituciones públicas es adecuada.					
46	Considero que los mecanismos de coordinación son eficientes					
47	Considero que la coordinación entre el gobierno y los ciudadanos es adecuada.					
48	Considero que se tiene en cuenta a la Comunidad					

Instrumento de la variable 2: Acceso a servicios públicos eficientes

**Cuestionario de evaluación de acceso a servicios públicos eficientes**

Estimado vecino de Villa María del Triunfo, el siguiente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre su perspectiva respecto a la modernización de la gestión del estado.

Instrucciones; lee detenidamente el siguiente cuestionario y marque solo una respuesta según su apreciación, desde ya, agradezco su participación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIÓN 1: Productividad Física	1	2	3	4	5
49	Considero que se cuenta con los servicios adecuados y necesarios.					
50	Considero que se emplea la cantidad necesaria de empleados para la dotación de estos servicios.					
51	Considero que se destina el presupuesto adecuado para los servicios que la población demanda.					
52	Considero que se aplican estrategias adecuadas para que estos servicios sean productivos.					
53	Considero que los servicios con los que cuenta son competitivos en comparación con otro distrito.					
	DIMENSIÓN 2: Bienes y servicios	1	2	3	4	5
54	Considero que se crea un beneficio sustancial para la población.					
55	Considero que al contar con servicios públicos mejora su calidad de vida					
56	Considero que cuenta con los servicios públicos necesarios para su desarrollo					
57	Considero que se podría contar con más y mejor calidad de servicios públicos					
58	Considero que se realizan mejoras respecto a los servicios públicos.					
	DIMENSIÓN 3: Calidad del servicio	1	2	3	4	5
59	Considero que se le brinda el servicio con precisión					
60	Considero que los servicios públicos que recibe son los necesarios					

61	Considero que se logra la satisfacción del ciudadano					
62	Considero que no importa el cambio de gobierno, estos siempre serán los mismos y de la misma calidad					
63	Considero que se toma en cuenta la continuidad en la calidad del servicio					

### **Anexo 3**

## **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: **SÁNCHEZ DÍAZ SEBASTIAN**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA de la UCV, en la sede San Juan de Lurigancho, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro en Gestión Pública.

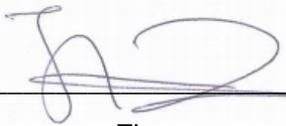
El título nombre de nuestra tesis de investigación es: Modernización de la gestión del estado y su impacto en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Firma

Br. Yamunaque Olivos, Jhon Francisco

D.N.I: 40977591

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES**

### **Variable: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO**

Pasco (2015), señaló que la Modernización de la Gestión Pública en el Perú se basó en un esfuerzo por estabilizar la economía y por reducir el gasto público, lo que obligó a reducir el tamaño del Estado. De esta manera, el esfuerzo de impulsar la modernización recae en la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública a partir de marzo de 2007. Es entonces el ente llamado a liderar el proceso de mejora en la Gestión Pública y responsable de la modernización administrativa en las entidades públicas peruanas.

## **DIMENSIONES DE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO**

### **DIMENSIÓN ALINEAMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS, PLANES ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS.**

Remarca la responsabilidad de cada institución para atender los temas del entorno, estableciendo las prioridades de acción (Pasco, 2015).

### **DIMENSIÓN PRESUPUESTO PARA RESULTADOS**

Son asignados en función a los productos con los cuales se satisface las demandas ciudadanas (Pasco, 2015).

### **DIMENSIÓN GESTIÓN POR PROCESOS SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL**

La gestión por procesos, realza la importancia de las “cadenas de valor” en tanto permiten asegurar que los bienes y servicios produzcan resultados. Los recursos esenciales para optimizar la cadena de valor son el personal, la infraestructura, los equipos, las técnicas y métodos, y las finanzas (Pasco, 2015).

## **DIMENSIÓN SERVICIO CIVIL MERITOCRÁTICO**

Refleja el esfuerzo por visibilizar la importancia de los recursos humanos para el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados de cada entidad (Pasco, 2015).

## **DIMENSIÓN SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

El seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, prioriza la medición con transparencia, eficacia en el cumplimiento de los objetivos, la eficiencia en el uso de recursos y la calidad o el grado de satisfacción percibida por los ciudadanos atendidos. La gestión del conocimiento pone de relieve la funcionalidad de la administración de los aprendizajes organizacionales para mejorar el funcionamiento de las entidades.

## **DIMENSIÓN GOBIERNO ABIERTO**

Constituye el Plan de Acción que contenga compromisos de transparencia (Pasco, 2015).

## **DIMENSIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Se considera como una herramienta fundamental para modernizar la gestión pública (Pasco, 2015).

## **DIMENSIÓN ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL**

Se acentúa en dos ejes de relación interinstitucional, el vertical: entre entidades de distintos niveles de gobierno, nacional, regional y local; y el horizontal: entre entidades de un mismo nivel de gobierno, en el nivel nacional entre sectores, y a nivel descentralizado, entre gobiernos regionales y locales (Pasco, 2015).

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES**

### **Variable: ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES**

Según Meza (2014), en el ámbito de los servicios públicos existen muchas aproximaciones a este concepto, siendo el conjunto de prestaciones dirigidas a la población. En general, se pueden obtener mediciones de la productividad física, relacionando el nivel de actividad, recursos utilizados, como el gasto en bienes y servicios. Asimismo, la eficiencia en la calidad del servicio.

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES**

#### **DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD FÍSICA**

Está expresado como número o cantidad de acciones, beneficios o prestaciones otorgadas (Meza, 2014).

#### **DIMENSIÓN BIENES Y SERVICIOS**

Se refiere a los recursos utilizados para la prestación de servicios con el fin de satisfacer las necesidades de la población (Meza, 2014).

#### **DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO**

Es la capacidad que tiene la institución para responder en forma eficiente, rápida y directa a las necesidades de sus usuarios (Meza, 2014).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala
Alineamiento de políticas públicas, planes estratégicos y operativos	Programa de Gobierno	Considero que se realizan programas de bienestar social.	Ordinal
		Considero que los programas del gobierno están debidamente orientados.	
	Plan Sectorial	Considero que los planes sectoriales se ejecutan adecuadamente.	
		Considero que se difunde la asistencia técnica para la realización de mejoras de la infraestructura de la zona.	
	Desarrollo nacional	Considero que se toman en consideración planes de desarrollo.	
		Considero que el desarrollo nacional se da en las mismas condiciones para todos los distritos.	
Presupuesto para resultados	Disciplina fiscal	Considero que se cuenta con un presupuesto adecuado.	
		Considero que se administran bien los gastos.	
	Distribución de los recursos	Considero que se presentan los resultados de las obras invertidas.	
		Considero que existe una distribución adecuada de los recursos.	
	Gasto de operaciones	Considero que el gasto de operaciones asignados es idóneo.	
		Considero que se calculan bien los costos por cada obra realizada en el distrito.	

Gestión procesos, simplificación administrativa organización institucional	por	Estrategias.	Considero que existe una optimización de procesos.	Ordinal
			Considero que se promueven las mejoras de manera proactiva.	
	y	Grado de contacto con el ciudadano.	Considero que existe simplificación de trámites.	
			Considero que las instituciones se organizan de manera adecuada.	
	Adecuado funcionamiento	Considero que se establece un sistema de derechos y deberes para un adecuado funcionamiento.		
		Considero que se implementan normas, principios, métodos y procedimientos.		
Servicio meritocrático	Civil	Cultura servicio ciudadano de al	Considero que se cuenta con una cultura de servicio al ciudadano.	Ordinal
			Considero que se toman en cuenta los principios de mérito e igualdad de oportunidades.	
	Personal idóneo	Considero que se cuenta con el personal idóneo en los puestos adecuados.		
		Considero que se evalúa periódicamente al personal.		
	Mejora desempeño del	Considero que se orienta a mejorar el desempeño.		
		Considero que se capacita periódicamente al personal.		
Seguimiento, evaluación gestión conocimiento	y	Reporte de fallas	Considero que se identifican los problemas de la ciudadanía.	Ordinal
			Considero que se realiza el reporte de los inconvenientes suscitados.	
	del	Evaluación de gestión y de impacto	Considero se evalúa y se informa sobre la gestión de las instituciones.	
			Considero que se tiene en cuenta el grado de impacto de las obras.	
	Herramientas y tecnologías de la gestión del conocimiento	Considero que se cuenta con herramientas adecuadas y modernas.		
		Considero que se cuenta con tecnología de punta.		

Gobierno abierto	Participación ciudadana	Considero que se toma en cuenta la participación ciudadana.	Ordinal
		Considero que se mantiene contacto con el ciudadano.	
	Control ciudadano	Considero que se realiza un control ciudadano.	
		Considero que se estimula a la fiscalización ciudadana.	
	Transparencia	Considero que se actúa con transparencia.	
		Considero que las cuentas y gastos son transparentes.	
Gobierno electrónico	Uso de TIC'S	Considero que se utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC'S).	Ordinal
		Considero que las TIC'S usadas son de punta.	
	Orientación a la ciudadanía	Considero que se realiza la orientación al ciudadano.	
		Considero que las instituciones tienen vocación de servicio.	
	Incremento de transparencia	Considero que se incrementó la transparencia.	
		Considero que los mecanismos de transparencia podrían mejorar.	
Articulación Intersectorial	Gobierno central	Considero que la coordinación entre el gobierno central y los gobiernos locales es adecuada.	Ordinal
		Considero que se realizan coordinaciones de manera Interinstitucional.	
	Interinstitucional	Considero que la coordinación entre el gobierno central y las instituciones públicas es adecuada.	
		Considero que los mecanismos de coordinación son eficientes.	
	Comunidad	Considero que la coordinación entre el gobierno y los ciudadanos es adecuada.	
		Considero que se tiene en cuenta a la Comunidad.	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN ALINEAMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS, PLANES ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS</b>							
1	Considero que se realizan programas de bienestar social.	X		X		X		
2	Considero que los programas del gobierno están debidamente orientados.	X		X		X		
3	Considero que se difunde la asistencia técnica para la realización de mejoras de la infraestructura de la zona.	X		X		X		
4	Considero que los planes sectoriales se ejecutan adecuadamente.	X		X		X		
5	Considero que se toman en consideración planes de desarrollo.	X		X		X		
6	Considero que el desarrollo nacional se da en las mismas condiciones para todos los distritos.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN PRESUPUESTO PARA RESULTADOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>7</b>	Considero que se cuenta con un presupuesto adecuado.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>8</b>	Considero que se administran bien los gastos.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>9</b>	Considero que se presentan los resultados de las obras invertidas.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>10</b>	Considero que existe una distribución adecuada de los recursos.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>11</b>	Considero que el gasto de operaciones asignados es idóneo.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>12</b>	Considero que se calculan bien los costos por cada obra realizada en el distrito.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN GESTIÓN POR PROCESOS, SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>13</b>	Considero que existe una optimización de procesos.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>14</b>	Considero que se promueven las mejoras de manera proactiva.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>15</b>	Considero que existe simplificación de trámites.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>16</b>	Considero que las instituciones se organizan de manera adecuada.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>17</b>	Considero que se establece un sistema de derechos y deberes para un adecuado funcionamiento.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>18</b>	Considero que se implementan normas, principios, métodos y procedimientos.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

	<b>DIMENSIÓN SERVICIO CIVIL MERITOCRÁTICO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>19</b>	Considero que se cuenta con una cultura de servicio al ciudadano.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>20</b>	Considero que se toman en cuenta los principios de mérito e igualdad de oportunidades.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>21</b>	Considero que se cuenta con el personal idóneo en los puestos adecuados.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>22</b>	Considero que se evalúa periódicamente al personal.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>23</b>	Considero que se orienta a mejorar el desempeño.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>24</b>	Considero que se capacita periódicamente al personal.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>25</b>	Considero que se identifican los problemas de la ciudadanía.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>26</b>	Considero que se realiza el reporte de los inconvenientes suscitados.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>27</b>	Considero que se evalúa y se informa sobre la gestión de las instituciones.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>28</b>	Considero que se tiene en cuenta el grado de impacto de las obras.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>29</b>	Considero que se cuenta con herramientas adecuadas y modernas.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>30</b>	Considero que se cuenta con tecnología de punta.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

	<b>DIMENSIÓN GOBIERNO ABIERTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>31</b>	Considero que se toma en cuenta la participación ciudadana.	X		X		X		
<b>32</b>	Considero que se mantiene contacto con el ciudadano.	X		X		X		
<b>33</b>	Considero que se realiza un control ciudadano.	X		X		X		
<b>34</b>	Considero que se estimula a la fiscalización ciudadana.	X		X		X		
<b>35</b>	Considero que se actúa con transparencia.	X		X		X		
<b>36</b>	Considero que las cuentas y gastos son transparentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>37</b>	Considero que se utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC'S).	X		X		X		
<b>38</b>	Considero que las TIC'S usadas son de punta.	X		X		X		
<b>39</b>	Considero que se realiza la orientación al ciudadano.	X		X		X		
<b>40</b>	Considero que las instituciones tienen vocación de servicio.	X		X		X		
<b>41</b>	Considero que se incrementó la transparencia.	X		X		X		
<b>42</b>	Considero que los mecanismos de transparencia podrían mejorar.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>43</b>	Considero que la coordinación entre el gobierno central y los gobiernos locales es adecuada.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>44</b>	Considero que se realizan coordinaciones de manera Interinstitucional.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>45</b>	Considero que la coordinación entre el gobierno central y las instituciones públicas es adecuada.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>46</b>	Considero que los mecanismos de coordinación son eficientes.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>47</b>	Considero que la coordinación entre el gobierno y los ciudadanos es adecuada.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>48</b>	Considero que se tiene en cuenta a la Comunidad.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Doctor: SÁNCHEZ DÍAZ SEBASTIAN**

**DNI: 09834807**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, de julio del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

### Variable: ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala
Productividad Física	Recursos	Considero que se cuenta con los servicios adecuados y necesarios.	Ordinal
		Considero que se emplea la cantidad necesaria de empleados para la dotación de estos servicios.	
	Estrategia	Considero que se destina el presupuesto adecuado para los servicios que la población demanda.	
		Considero que se aplican estrategias adecuadas para que estos servicios sean productivos.	
Competitividad	Considero que los servicios con los que cuenta son competitivos en comparación con otro distrito.		
Bienes y Servicios	Beneficio sustancial	Considero que se crea un beneficio sustancial para la población.	
		Considero que al contar con servicios públicos mejora su calidad de vida	
	Producto potencial	Considero que cuenta con los servicios públicos necesarios para su desarrollo.	
		Considero que se podría contar con más y mejor calidad de servicios públicos.	
Innovación	Considero que se realizan mejoras respecto a los servicios públicos.		
Calidad del Servicio	Precisión	Considero que se le brinda el servicio con precisión.	
		Considero que los servicios públicos que recibe son los necesarios.	
	Satisfacción	Considero que se logra la satisfacción del ciudadano.	
		Considero que no importa el cambio de gobierno, estos siempre serán los mismos y de la misma calidad.	
Continuidad	Considero que se toma en cuenta la continuidad en la calidad del servicio.		

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD FÍSICA</b>							
1	Considero que se cuenta con los servicios adecuados y necesarios.	X		X		X		
2	Considero que se emplea la cantidad necesaria de empleados para la dotación de estos servicios.	X		X		X		
3	Considero que se destina el presupuesto adecuado para los servicios que la población demanda.	X		X		X		
4	Considero que se aplican estrategias adecuadas para que estos servicios sean productivos.	X		X		X		
5	Considero que los servicios con los que cuenta son competitivos en comparación con otro distrito.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN BIENES Y SERVICIOS</b>							
6	Considero que se crea un beneficio sustancial para la población.	X		X		X		
7	Considero que al contar con servicios públicos mejora su calidad de vida.	X		X		X		

8	Considero que cuenta con los servicios públicos necesarios para su desarrollo.	X		X		X		
9	Considero que se podría contar con más y mejor calidad de servicios públicos.	X		X		X		
10	Considero que se realizan mejoras respecto a los servicios públicos.							
	<b>DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Considero que se le brinda el servicio con precisión.	X		X		X		
12	Considero que los servicios públicos que recibe son los necesarios.	X		X		X		
13	Considero que se logra la satisfacción del ciudadano.	X		X		X		
14	Considero que no importa el cambio de gobierno, estos siempre serán los mismos y de la misma calidad.	X		X		X		
15	Considero que se toma en cuenta la continuidad en la calidad del servicio.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

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

Apellidos y nombres del juez validador. Doctor: **Sánchez Díaz Sebastián**

DNI: 09834807

Especialidad del validador: **Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, de julio del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: **NOEMI JULCA VERA**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA de la UCV, en la sede San Juan de Lurigancho, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro en Gestión Pública.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es: Modernización de la gestión del estado y su impacto en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Firma

Br. Yamunaque Olivos, Jhon Francisco

D.N.I: 40977591

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES**

### **Variable: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO**

Pasco (2015), señaló que la Modernización de la Gestión Pública en el Perú se basó en un esfuerzo por estabilizar la economía y por reducir el gasto público, lo que obligó a reducir el tamaño del Estado. De esta manera, el esfuerzo de impulsar la modernización recae en la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública a partir de marzo de 2007. Es entonces el ente llamado a liderar el proceso de mejora en la Gestión Pública y responsable de la modernización administrativa en las entidades públicas peruanas.

## **DIMENSIONES DE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO**

### **DIMENSIÓN ALINEAMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS, PLANES ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS.**

Remarca la responsabilidad de cada institución para atender los temas del entorno, estableciendo las prioridades de acción (Pasco, 2015).

### **DIMENSIÓN PRESUPUESTO PARA RESULTADOS**

Son asignados en función a los productos con los cuales se satisface las demandas ciudadanas (Pasco, 2015).

### **DIMENSIÓN GESTIÓN POR PROCESOS SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL**

La gestión por procesos, realza la importancia de las “cadenas de valor” en tanto permiten asegurar que los bienes y servicios produzcan resultados. Los recursos esenciales para optimizar la cadena de valor son el personal, la infraestructura, los equipos, las técnicas y métodos, y las finanzas (Pasco, 2015).

## **DIMENSIÓN SERVICIO CIVIL MERITOCRÁTICO**

Refleja el esfuerzo por visibilizar la importancia de los recursos humanos para el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados de cada entidad (Pasco, 2015).

## **DIMENSIÓN SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

El seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, prioriza la medición con transparencia, eficacia en el cumplimiento de los objetivos, la eficiencia en el uso de recursos y la calidad o el grado de satisfacción percibida por los ciudadanos atendidos. La gestión del conocimiento pone de relieve la funcionalidad de la administración de los aprendizajes organizacionales para mejorar el funcionamiento de las entidades.

## **DIMENSIÓN GOBIERNO ABIERTO**

Constituye el Plan de Acción que contenga compromisos de transparencia (Pasco, 2015).

## **DIMENSIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Se considera como una herramienta fundamental para modernizar la gestión pública (Pasco, 2015).

## **DIMENSIÓN ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL**

Se acentúa en dos ejes de relación interinstitucional, el vertical: entre entidades de distintos niveles de gobierno, nacional, regional y local; y el horizontal: entre entidades de un mismo nivel de gobierno, en el nivel nacional entre sectores, y a nivel descentralizado, entre gobiernos regionales y locales (Pasco, 2015).

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES**

### **Variable: ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES**

Según Meza (2014), en el ámbito de los servicios públicos existen muchas aproximaciones a este concepto, siendo el conjunto de prestaciones dirigidas a la población. En general, se pueden obtener mediciones de la productividad física, relacionando el nivel de actividad, recursos utilizados, como el gasto en bienes y servicios. Asimismo, la eficiencia en la calidad del servicio.

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES**

#### **DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD FÍSICA**

Está expresado como número o cantidad de acciones, beneficios o prestaciones otorgadas (Meza, 2014).

#### **DIMENSIÓN BIENES Y SERVICIOS**

Se refiere a los recursos utilizados para la prestación de servicios con el fin de satisfacer las necesidades de la población (Meza, 2014).

#### **DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO**

Es la capacidad que tiene la institución para responder en forma eficiente, rápida y directa a las necesidades de sus usuarios (Meza, 2014).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala
Alineamiento de políticas públicas, planes estratégicos y operativos	Programa de Gobierno	Considero que se realizan programas de bienestar social.	Ordinal
		Considero que los programas del gobierno están debidamente orientados.	
	Plan Sectorial	Considero que los planes sectoriales se ejecutan adecuadamente.	
		Considero que se difunde la asistencia técnica para la realización de mejoras de la infraestructura de la zona.	
	Desarrollo nacional	Considero que se toman en consideración planes de desarrollo.	
		Considero que el desarrollo nacional se da en las mismas condiciones para todos los distritos.	
Presupuesto para resultados	Disciplina fiscal	Considero que se cuenta con un presupuesto adecuado.	
		Considero que se administran bien los gastos.	
	Distribución de los recursos	Considero que se presentan los resultados de las obras invertidas.	
		Considero que existe una distribución adecuada de los recursos.	
	Gasto de operaciones	Considero que el gasto de operaciones asignados es idóneo.	
		Considero que se calculan bien los costos por cada obra realizada en el distrito.	

Gestión procesos, simplificación administrativa organización institucional	por	Estrategias.	Considero que existe una optimización de procesos.	Ordinal
			Considero que se promueven las mejoras de manera proactiva.	
	y	Grado de contacto con el ciudadano.	Considero que existe simplificación de trámites.	
			Considero que las instituciones se organizan de manera adecuada.	
	Adecuado funcionamiento	Considero que se establece un sistema de derechos y deberes para un adecuado funcionamiento.		
		Considero que se implementan normas, principios, métodos y procedimientos.		
Servicio meritocrático	Civil	Cultura servicio ciudadano de al	Considero que se cuenta con una cultura de servicio al ciudadano.	Ordinal
			Considero que se toman en cuenta los principios de mérito e igualdad de oportunidades.	
	Personal idóneo	Considero que se cuenta con el personal idóneo en los puestos adecuados.		
		Considero que se evalúa periódicamente al personal.		
	Mejora desempeño del	Considero que se orienta a mejorar el desempeño.		
		Considero que se capacita periódicamente al personal.		
Seguimiento, evaluación gestión conocimiento	y	Reporte de fallas	Considero que se identifican los problemas de la ciudadanía.	Ordinal
			Considero que se realiza el reporte de los inconvenientes suscitados.	
	del	Evaluación de gestión y de impacto	Considero se evalúa y se informa sobre la gestión de las instituciones.	
			Considero que se tiene en cuenta el grado de impacto de las obras.	
	Herramientas y tecnologías de la gestión del conocimiento	Considero que se cuenta con herramientas adecuadas y modernas.		
		Considero que se cuenta con tecnología de punta.		

Gobierno abierto	Participación ciudadana	Considero que se toma en cuenta la participación ciudadana.	Ordinal
		Considero que se mantiene contacto con el ciudadano.	
	Control ciudadano	Considero que se realiza un control ciudadano.	
		Considero que se estimula a la fiscalización ciudadana.	
	Transparencia	Considero que se actúa con transparencia.	
		Considero que las cuentas y gastos son transparentes.	
Gobierno electrónico	Uso de TIC'S	Considero que se utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC'S).	Ordinal
		Considero que las TIC'S usadas son de punta.	
	Orientación a la ciudadanía	Considero que se realiza la orientación al ciudadano.	
		Considero que las instituciones tienen vocación de servicio.	
	Incremento de transparencia	Considero que se incrementó la transparencia.	
		Considero que los mecanismos de transparencia podrían mejorar.	
Articulación Intersectorial	Gobierno central	Considero que la coordinación entre el gobierno central y los gobiernos locales es adecuada.	Ordinal
		Considero que se realizan coordinaciones de manera Interinstitucional.	
	Interinstitucional	Considero que la coordinación entre el gobierno central y las instituciones públicas es adecuada.	
		Considero que los mecanismos de coordinación son eficientes.	
	Comunidad	Considero que la coordinación entre el gobierno y los ciudadanos es adecuada.	
		Considero que se tiene en cuenta a la Comunidad.	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN ALINEAMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS, PLANES ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS</b>							
1	Considero que se realizan programas de bienestar social.	X		X		X		
2	Considero que los programas del gobierno están debidamente orientados.	X		X		X		
3	Considero que se difunde la asistencia técnica para la realización de mejoras de la infraestructura de la zona.	X		X		X		
4	Considero que los planes sectoriales se ejecutan adecuadamente.	X		X		X		
5	Considero que se toman en consideración planes de desarrollo.	X		X		X		
6	Considero que el desarrollo nacional se da en las mismas condiciones para todos los distritos.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN PRESUPUESTO PARA RESULTADOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>7</b>	Considero que se cuenta con un presupuesto adecuado.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>8</b>	Considero que se administran bien los gastos.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>9</b>	Considero que se presentan los resultados de las obras invertidas.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>10</b>	Considero que existe una distribución adecuada de los recursos.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>11</b>	Considero que el gasto de operaciones asignados es idóneo.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>12</b>	Considero que se calculan bien los costos por cada obra realizada en el distrito.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN GESTIÓN POR PROCESOS, SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>13</b>	Considero que existe una optimización de procesos.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>14</b>	Considero que se promueven las mejoras de manera proactiva.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>15</b>	Considero que existe simplificación de trámites.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>16</b>	Considero que las instituciones se organizan de manera adecuada.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>17</b>	Considero que se establece un sistema de derechos y deberes para un adecuado funcionamiento.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>18</b>	Considero que se implementan normas, principios, métodos y procedimientos.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

	<b>DIMENSIÓN SERVICIO CIVIL MERITOCRÁTICO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>19</b>	Considero que se cuenta con una cultura de servicio al ciudadano.	X		X		X		
<b>20</b>	Considero que se toman en cuenta los principios de mérito e igualdad de oportunidades.	X		X		X		
<b>21</b>	Considero que se cuenta con el personal idóneo en los puestos adecuados.	X		X		X		
<b>22</b>	Considero que se evalúa periódicamente al personal.	X		X		X		
<b>23</b>	Considero que se orienta a mejorar el desempeño.	X		X		X		
<b>24</b>	Considero que se capacita periódicamente al personal.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>25</b>	Considero que se identifican los problemas de la ciudadanía.	X		X		X		
<b>26</b>	Considero que se realiza el reporte de los inconvenientes suscitados.	X		X		X		
<b>27</b>	Considero que se evalúa y se informa sobre la gestión de las instituciones.	X		X		X		
<b>28</b>	Considero que se tiene en cuenta el grado de impacto de las obras.	X		X		X		
<b>29</b>	Considero que se cuenta con herramientas adecuadas y modernas.	X		X		X		
<b>30</b>	Considero que se cuenta con tecnología de punta.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN GOBIERNO ABIERTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>31</b>	Considero que se toma en cuenta la participación ciudadana.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>32</b>	Considero que se mantiene contacto con el ciudadano.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>33</b>	Considero que se realiza un control ciudadano.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>34</b>	Considero que se estimula a la fiscalización ciudadana.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>35</b>	Considero que se actúa con transparencia.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>36</b>	Considero que las cuentas y gastos son transparentes.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
	<b>DIMENSIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>37</b>	Considero que se utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC'S).	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>38</b>	Considero que las TIC'S usadas son de punta.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>39</b>	Considero que se realiza la orientación al ciudadano.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>40</b>	Considero que las instituciones tienen vocación de servicio.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>41</b>	Considero que se incrementó la transparencia.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>42</b>	Considero que los mecanismos de transparencia podrían mejorar.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

	<b>DIMENSIÓN ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>43</b>	Considero que la coordinación entre el gobierno central y los gobiernos locales es adecuada.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>44</b>	Considero que se realizan coordinaciones de manera Interinstitucional.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>45</b>	Considero que la coordinación entre el gobierno central y las instituciones públicas es adecuada.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>46</b>	Considero que los mecanismos de coordinación son eficientes.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>47</b>	Considero que la coordinación entre el gobierno y los ciudadanos es adecuada.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>48</b>	Considero que se tiene en cuenta a la Comunidad.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Doctor: NOEMI JULCA VERA**

**DNI: 18837377**

**Especialidad del validador: Investigación**

- <sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, de julio del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

### Variable: ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala
Productividad Física	Recursos	Considero que se cuenta con los servicios adecuados y necesarios.	
		Considero que se emplea la cantidad necesaria de empleados para la dotación de estos servicios.	
	Estrategia	Considero que se destina el presupuesto adecuado para los servicios que la población demanda.	
		Considero que se aplican estrategias adecuadas para que estos servicios sean productivos.	
	Competitividad	Considero que los servicios con los que cuenta son competitivos en comparación con otro distrito.	
Bienes y Servicios	Beneficio sustancial	Considero que se crea un beneficio sustancial para la población.	Ordinal
		Considero que al contar con servicios públicos mejora su calidad de vida	
	Producto potencial	Considero que cuenta con los servicios públicos necesarios para su desarrollo.	
		Considero que se podría contar con más y mejor calidad de servicios públicos.	
	Innovación	Considero que se realizan mejoras respecto a los servicios públicos.	
Calidad del Servicio	Precisión	Considero que se le brinda el servicio con precisión.	
		Considero que los servicios públicos que recibe son los necesarios.	
	Satisfacción	Considero que se logra la satisfacción del ciudadano.	
		Considero que no importa el cambio de gobierno, estos siempre serán los mismos y de la misma calidad.	
	Continuidad	Considero que se toma en cuenta la continuidad en la calidad del servicio.	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD FÍSICA</b>							
1	Considero que se cuenta con los servicios adecuados y necesarios.	X		X		X		
2	Considero que se emplea la cantidad necesaria de empleados para la dotación de estos servicios.	X		X		X		
3	Considero que se destina el presupuesto adecuado para los servicios que la población demanda.	X		X		X		
4	Considero que se aplican estrategias adecuadas para que estos servicios sean productivos.	X		X		X		
5	Considero que los servicios con los que cuenta son competitivos en comparación con otro distrito.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN BIENES Y SERVICIOS</b>							
6	Considero que se crea un beneficio sustancial para la población.	X		X		X		
7	Considero que al contar con servicios públicos mejora su calidad de vida.	X		X		X		

8	Considero que cuenta con los servicios públicos necesarios para su desarrollo.	X		X		X		
9	Considero que se podría contar con más y mejor calidad de servicios públicos.	X		X		X		
10	Considero que se realizan mejoras respecto a los servicios públicos.							
	<b>DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Considero que se le brinda el servicio con precisión.	X		X		X		
12	Considero que los servicios públicos que recibe son los necesarios.	X		X		X		
13	Considero que se logra la satisfacción del ciudadano.	X		X		X		
14	Considero que no importa el cambio de gobierno, estos siempre serán los mismos y de la misma calidad.	X		X		X		
15	Considero que se toma en cuenta la continuidad en la calidad del servicio.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

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

Apellidos y nombres del juez validador. Doctor: **NOEMI JULCA VERA**

DNI: 18837377

Especialidad del validador: **Investigación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, de julio del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

#### Anexo 4: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Modernización de la gestión del estado y su impacto en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021					
VARIABLE DE ESTUDIO	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Modernización de la Gestión del Estado</b>	<p>Pasco (2015), señaló que la Modernización de la Gestión Pública en el Perú se basó en un esfuerzo por estabilizar la economía y por reducir el gasto público, lo que obligó a reducir el tamaño del Estado. De esta manera, el esfuerzo de impulsar la modernización recae en la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública a partir de marzo de 2007. Es entonces el ente llamado a liderar el proceso de mejora en la Gestión Pública y responsable de la modernización administrativa en las entidades públicas peruanas.</p>	<p>Es el desarrollo que logra Villa María del Triunfo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos.</li> <li>- Presupuesto para resultados</li> <li>- Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.</li> <li>- Servicio Civil meritocrático</li> <li>- Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento</li> <li>- Gobierno Abierto</li> <li>- Gobierno electrónico</li> <li>- Articulación Intersectorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Gobierno</li> <li>- Plan Sectorial</li> <li>- Desarrollo nacional</li> <li>- Disciplina fiscal</li> <li>- Distribución de los recursos</li> <li>- Gasto de operaciones</li> <li>- Estrategias.</li> <li>- Grado de contacto con el ciudadano.</li> <li>- Adecuado funcionamiento</li> <li>- Cultura de servicio al ciudadano</li> <li>- Personal idóneo</li> <li>- Mejora del desempeño</li> <li>- Reporte de fallas</li> <li>- Evaluación de gestión y de impacto</li> <li>- Herramientas y tecnologías de la gestión del conocimiento</li> <li>- Participación ciudadana</li> <li>- Control ciudadano</li> <li>- Transparencia</li> <li>- Uso de TIC'S</li> <li>- Orientación a la ciudadanía</li> <li>- Incremento de transparencia</li> <li>- Gobierno central</li> <li>- Interinstitucional</li> <li>- Comunidad</li> </ul>	Ordinal

**TÍTULO: Modernización de la gestión del estado y su impacto en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021**

VARIABLE DE ESTUDIO	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p><b>Acceso a los servicios públicos eficientes</b></p>	<p>Según Meza (2014), en lo referente a los servicios públicos, se dan varias aproximaciones a esta definición, siendo el conjunto de prestaciones dirigidas a la población. Generalmente, es posible contar con resultados de productividad física concatenado al grado de actividad (indicado en número de acciones y beneficios otorgados) considerando el rango de recursos utilizados el gasto en bienes y servicios. Mencionó que la calidad del servicio es una dimensión específica de la definición de eficiencia relacionada a la capacidad de la institución para responder de manera rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son considerados elementos de la calidad factores tales como oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención.</p>	<p>Los beneficios que obtiene la población de Villa María del Triunfo.</p>	<p>Productividad física</p> <p>Bienes y servicios</p> <p>Calidad del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos</li> <li>- Estrategia</li> <li>- Competitividad</li>   <li>- Beneficio sustancial</li> <li>- Producto potencial</li> <li>- Innovación</li>   <li>- Precisión</li> <li>- Satisfacción</li> <li>- Continuidad</li> </ul>	<p>Ordinal</p>



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, YAMUNAQUE OLIVOS JHON FRANCISCO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES-VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
YAMUNAQUE OLIVOS JHON FRANCISCO <b>DNI:</b> 40977591 <b>ORCID</b> 0000-0002-9734-5712	Firmado digitalmente por: JFYAMUNAQUEY el 22-09- 2021 15:46:37

Código documento Trilce: INV - 0354851