



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en una
Institución Pública de Abancay, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Avalos Huamanñahui, Marleny (orcid.org/0000-0003-1909-4601)

ASESORA:

Mg. Pacherres Ruiz, Angélica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mis padres, Simiona y Martín, quienes me enseñaron la perseverancia en la vida, me dieron la fuerza para seguir adelante ante cualquier obstáculo y alcanzar mis objetivos.

A mi esposo Florencio y mi hija Ashley por su apoyo incondicional, ya que día a día me motivan para seguir superándome.

Agradecimiento

Al administrador y al personal administrativo de la Institución Pública de Abancay por sus consejos, comprensión y por brindarme las pautas y orientaciones requeridas para concretizar el presente trabajo de investigación.

A mis docentes de esta casa de estudios quienes fortalecieron mis conocimientos a través de sus enseñanzas y consejos.

Índice de Contenidos	Pág.
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.	15
3.3. Población, muestra y muestreo.	18
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos:.....	23
3.6. Método de Análisis de datos:.....	23
3.7. Aspectos éticos:	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
Tabla 2. Lista de expertos validadores del Cuestionario modernización de la gestión pública.	21
Tabla 3. Lista de expertos validadores del Cuestionario calidad del servicio.	21
Tabla 4. Reporte de fiabilidad del cuestionario modernización de la gestión pública.	22
Tabla 5. Reporte de fiabilidad del cuestionario de la calidad del servicio.	22
Tabla 6. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra	25
Tabla 7. Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables de Modernización de la Gestión Pública y Calidad de servicio	26
Tabla 8. Tabla de frecuencia de la variable Modernización de la Gestión Pública y la variable de Calidad de servicio	27
Tabla 9. Tabla de frecuencia de la dimensión de Gobierno abierto de la variable Modernización de la Gestión Pública y la variable de Calidad de servicio	29
Tabla 10. Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Gobierno abierto y la variable Calidad de servicio	30
Tabla 11. Tabla de frecuencia de la dimensión de Gobierno electrónico de la variable Modernización de la Gestión Pública y la variable de Calidad de servicio.	31
Tabla 12. Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Gobierno electrónico y la variable Calidad de servicio	32
Tabla 13. Tabla de frecuencia de la dimensión de la Articulación Institucional de la variable Modernización de la Gestión Pública y la variable de Calidad de servicio	33
Tabla 14. Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Articulación Institucional y la variable Calidad de servicio.	34

Índice de figuras

Pág.

Figura 1. <i>Gráfico de dispersión de puntos</i>	28
---	----

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que tiene la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022. El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y diseño no experimental con temporalidad transversal. La muestra censal del estudio fueron usuarios elegidos aleatoriamente de una Institución Pública de Abancay, el cual alcanza a un número de 80 usuarios, aplicándose dos encuestas denominadas “Encuesta para Medir la Modernización de la Gestión Pública (EMMGP)” y “Encuesta para Medir la Calidad de Servicio” (EMCS), valoradas por el juicio de expertos. Para el análisis descriptivo se empleó frecuencias y porcentajes para cada variable, y para el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman. En los resultados se encontraron que el nivel de modernización de la gestión pública fue calificada como regular por el 90% de los encuestados, y la calidad de servicio también en un nivel regular por el 97,5% de los encuestados, , en lo que respecta a la prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman se encontró un valor sig. $<0,05$, lo que significa que existe una correlación significativa entre la modernización de la gestión pública y calidad de servicio y además se encontró un coeficiente de $Rho = 0,376^{**}$, el cual indica que la fuerza de correlación es moderada positiva. Estos resultados fueron similares para las dimensiones Gobierno abierto con Calidad de servicio ($p < 0,05$) ($\rho = 0,290$); Gobierno electrónico con la calidad de servicio ($p < 0,05$) ($\rho = 0,289$), sin embargo, la dimensión Articulación institucional no presentó evidencias de correlación con la calidad de servicio ($p > 0,05$). Consecuencias que permitieron concluir que existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022, al igual que las dimensiones Gobierno abierto y Gobierno electrónico, mas no así la articulación institucional.

Palabras clave: Modernización de la gestión pública, modernización pública, calidad de servicio, Institución Pública.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the modernization of public management and the quality of service in a Public Institution of Abancay 2022. The study was carried out using a quantitative approach, with a correlational scope and a non-experimental design with transversal temporality. The census sample of the study were randomly chosen users of a Public Institution of Abancay, which reaches a number of 80 users, applying two surveys called "Survey to Measure the Modernization of Public Management (EMMGP) and" Survey to Measure the Quality of Service" (EMCS), valued by the judgment of experts. For the descriptive analysis, frequencies and percentages were used for each variable, and for the inferential analysis, Spearman's Rho coefficient was used. In the results, it was found that the level of modernization of public management was qualified as regular by 90% of the respondents, and the quality of service also at a regular level by 97.5% of the respondents, , in what Regarding Spearman's Rho correlation hypothesis test, a value of sig. <0.05, which means that there is a significant correlation between the modernization of public management and quality of service and also a coefficient of $Rho = 0.376^{**}$ was found, which indicates that the strength of the correlation is moderately positive. These results were similar for the dimensions Open Government with Service Quality ($p < 0.05$)($\rho = 0.290$); Electronic government with service quality ($p < 0.05$)($\rho = 0.289$), however, the Institutional Articulation dimension did not present evidence of correlation with service quality ($p > 0.05$). Results that allowed concluding that there is a significant relationship between the modernization of public management with the quality of service in a Public Institution of Abancay 2022, as well as the Open Government and Electronic Government dimensions.

Keywords: Modernization of public management, public modernization, quality of service, Public Institution.

I. INTRODUCCIÓN

Cabe señalar que en la comunidad global la innovación surge como resultado de los cambios económicos, tecnológicos y políticos, todos los días en las empresas públicas y privadas hay noticias al respecto, la prestación de servicios y formas de conectar las naciones y ciudadanos en la innovan tecnología, lo que significa que la administración pública moderna incluye la provisión de bienes y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios, donde los ciudadanos exigen mucho para hacer valer sus derechos y exigen un servicio de alta calidad, rapidez y eficiencia en sus trámites, en este sentido, conviene recordar que los servidores públicos tienen un papel importante en la prestación de servicio, por lo tanto, puede brindar una visión más amplia de lo que el gobierno necesita para lograr eficiencia y modernización, así mismo en nuestro país, los discursos, investigaciones y foros de ciencia política coinciden en que el Estado debe prestar atención y cambiar sus políticas públicas, garantizar el estado de derecho y la equidad de las personas, principalmente de los más necesitados.

Así mismo a nivel mundial, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020), la frustración de las personas y la rebaja de fiar en las entidades gubernamentales son una amenaza más seria que nunca, en 2018, solo el 34 % de los ciudadanos de América Latina y el Caribe dijo confiar en su gobierno, porque indican que su gobierno no cumple con sus requisitos más exigentes y la mayoría de ellos no están satisfechos con los servicios públicos, por esta razón, los sectores más influyentes de la población a menudo eligen no recibir servicios públicos.

Según, De la Garza et al. (2018), mostró que la sensación de cambio significativo se dio durante la modernización de la gestión pública, cuando se reforzó con formas de facilitar trámites y privatizar las corporaciones estatales, así mismo la gestión de La perspectiva de cambio se privatizó, por ende es fomentada por organizaciones internacionales (OCDE), varios modelos cualitativos implementados por organizaciones de gestión para tener un impacto en la localidad, la política estatal es la evaluación del desempeño e implementación de herramientas de presupuesto por resultados, la Reforma es cambio en el aparato estatal es necesario, como se requiere y la transformación permanente de MGP.

En el entorno nacional, Souza (2015), concluye que el proceso de modernización de la calidad del servicio es propiciado para la atención a los usuarios del sector gubernamental ocurrió en la década de los 90 hasta 95, en el que la administración de Bahía tenía una impresión de insuficiencia, Gobierno lento e ineficiente, la implementación de una nueva muestra fue complicada, impulsada por los métodos prehistóricos, registro negativo del servidor estatal al mismo tiempo deficiencias tales como la ineficiencia, la falta de infraestructura adecuada de la comunicación poco clara y la falta de motivación profesional de los empleados se dieron a una impresión negativa de servicio al cliente sobre la calidad del servicio.

Conforme al artículo del diario Perú 21 (2018), la calidad de atención en los establecimientos públicos demora horas. las dependencias gubernamentales no se han percatado a la hora de brindar servicios públicos, no innovan sus métodos, la gestión pública modernizada es lenta, varios funcionarios gubernamentales aún no se dan cuenta que los ciudadanos son clientes propios, provocando frustración, desánimo y desconfianza de los usuarios.

En el Perú, se encuentra en un proceso de modernización con la globalización desde hace más de dos décadas, iniciándose este proceso con la Ley Marco de Modernización del Estado (2002), su propósito es mejorar la gestión pública, articulando a los tres niveles de gobierno, con la intención de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, con un servicio eficiente denotándose una calidad de servicio en el sector estatal a través de gestión de modernización que ayuda a implementar tecnología y/o plataformas para que los administrados se sientan satisfechos por el servicio brindado. Cabe resaltar que la política nacional de modernización de la gestión pública, establece un principio primordial para la instrucción de los administrados.

En la Institución Pública de Abancay se observa la concurrencia diaria de usuarios a fin de realizar trámites administrativos sin embargo muestran cierta insatisfacción por la calidad de servicio que brinda, cabe mencionar que dicha institución brinda sus servicios tratando de mejorar cada uno de ellos, por ello se está implementando la modernización administrativa de manera paulatina para que la Instrucción pueda percibir la calidad de servicio que ofrece hacia sus administrados para reforzar los puntos relevantes y mejorar los aspectos negativos que no satisfacen la perspectiva

de los administrados, debido al aumento en los trámites que realizan la población para recibir bienes o servicios de la entidad, se requiere una acción urgente para modernizar la administración pública a través del gobierno abierto, el gobierno electrónico, y la articulación institucional para que los ciudadanos puedan recibir la calidad de servicio ideal entre los demás organismos del ámbito, así mismo es importante fortalecer el portal institucional y transparente que facilita y orienta a los ciudadanos y responda de forma eficaz a las necesidades, solicitudes, quejas, peticiones de los usuarios garantizando un servicio de calidad, cabe resaltar que en dicha institución los usuarios no están conformes con la prestación de servicio ya que existe la burocracia y el personal no cumplen en atender sus trámites dentro del plazo establecido.

A continuación, formularemos el problema del estudio, tomando en cuenta la conexión entre variable y sus dimensiones ¿En qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022?; los problemas específicos serán: (a) ¿Cuál es la relación entre Gobierno Abierto y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022?; (b) ¿Cuál es la relación entre articulación institucional y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022?; (c) ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022?

Como justificación teórica, según Niño Rojas (2019) Su propósito es generar ideas críticas y análisis del conocimiento existente, y comparar y cuestionar los resultados, estas son las razones por las que aceptamos o rechazamos aportaciones teóricas establecidas.

La Justificación metodológica del estudio, según Niño (2019) define como conocimiento científico que incluye métodos, técnicas y herramientas que le dan una base importante, fáctica y confiable para su uso en el proceso desarrollado.

Como justificación práctica, según Minguet Medina (2021) incluye una descripción de las razones que motivan al investigador a resolver problemas en bien de la sociedad con la ayuda de proposiciones prácticas socialmente significativas, trascendentes y útiles en su aplicación en nuestro medio, estos son los factores que

nos ayudan a llegar a la conclusión de que todo lo conocido en teoría se refleja en la práctica.

La investigación considera como objetivo general, determinar la relación que tiene la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022; los objetivos específicos serán. (a) Determinar la relación entre gobierno abierto y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022; (b) Existe relación entre articulación institucional y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022; (c) Determinar la relación entre gobierno abierto y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022.

En cuanto a los objetivos planteados, la hipótesis general es Existe una relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022; las hipótesis específicas serán: (a) el gobierno abierto se relaciona con la calidad de servicio de manera objetiva en una Institución Pública de Abancay 2022; (b) La articulación institucional se relaciona directamente con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022; (c) El gobierno electrónico se relaciona directamente con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al contexto internacionales se ha precisado a Castillo et al. (2020), en su estudio tiene como objetivo caracterizar la calidad de los servicios comunales en cuanto a la percepción de las personas, metodológicamente, este es el tipo básico de descripción, no experimental, muestra en la que hay 157 encuestados. En donde los datos se toman del cuestionario. Se encontraron los siguientes resultados: material promedio - 42,2%, confiabilidad - 53,1%, capacidad de respuesta - 45,5%, seguridad - 52,7% y sentimiento de consenso - 48,1%. La calidad del servicio a nivel comunal se encuentra en un promedio de 52,2%, pero consideran necesario elaborar propuestas de mejora de la calidad de servicio.

Freire (2019), también destaca en su tesis que concluye que la confianza causal ha aumentado al 98,8%, por lo que se puede demostrar que la modernización de la administración pública contribuye la optimización de la explicación. los resultados deseados están adecuadamente vinculados a los procesos de monitoreo, esta inclusión ayuda a sugerir y luego a examinar qué transformaciones hay en la política de modernización de la administración estatal respaldan una mayor rendición de cuentas.

Según Mennecozi (2019), Su investigación concluye que "Modernización del Estado de Río Negro desde la década de 90 hasta la actualidad" es de carácter cualitativa, identificando cambios originados por la nación en la intervención ciudadana impulsados por el Estado y examina el comportamiento de diferentes actores frente a diferentes herramientas de innovaciones en la gobernanza, en el que el autor concluye que existe un lento avance en la implementación del nuevo modelo de administración pública, con el objetivo principal de lograr una gobernanza estatal abierta, dinámica y orientada al servicio al ciudadano.

Robaj (2018), en su trabajo de investigación concluye que el gobierno de Kosovo implementó como estrategia modernizar la administración pública en el período 2015-2020 definiendo los objetivos y metas estratégicos que se espera alcanzar en el corto plazo para cumplir con los compromisos legales y optimizar la prestación de los servicios administrativos públicos. La aplicación de esta estrategia tiene por objeto facilitar el funcionamiento del gobierno destinados a satisfacer las necesidades específicas de los ciudadanos y las empresas que actúan en su

interés. Con lo cual se pretende reducir las barreras administrativas, procedimiento, costos y tiempo para recibir los servicios administrativos públicos, teniendo en cuenta el enfoque adecuado para personas con discapacidad.

Según Auad (2017), llevó a cabo un estudio sobre la innovación del sector público en Chile, concluyendo que la modernización del estado debe comenzar principalmente en las instituciones estatales y proceder de manera democrática, en lugar de depender únicamente de las herramientas del gobierno para obtener incentivos monetarios; El estudio anterior muestra los resultados de un plan piloto lanzado por el Ministerio de Finanzas en 2012 y 2014, en Serbia para identificar áreas de mejora en las organizaciones, lo que implica la eficacia de la gestión de recursos y brindar servicios de alta calidad a las personas por el Estado, así mismo el espacio de innovación colaborativa debe alinearse con los objetivos de gobernanza para que puedan trabajar de forma integrada y colaborativa, deben proporcionarse, ampliarse y mantenerse instalaciones que permitan tales ejercicios porque solo con su ayuda se pueden lograr avances tangibles y duraderos en el tiempo.

Con respecto al contexto nacional, Huanca et al. (2021), realizaron una investigación para establecer la concordancia entre la administración pública y la calidad del servicio en la ciudad de Puno. El estudio fue cuantitativo y correlacional se consideró a 13 ciudades y un total de 680 personas, se empleó un cuestionario. Luego de la encuesta, el 76,92% se encontraba en el nivel inicial de modernización, de los cuales Puno fue el más desarrollado con un 48%. Asimismo, en cuanto a la calidad del servicio, el 46,92% dijo que tenía nivel bajo. Los datos de referencia muestran una correlación de moderada a significativa entre las variables.

Para Soto (2021), la finalidad es determinar el proceso de modernización de la administración estatal relacionado con la capacidad de dirigir la comuna de San Isidro, la metodología es cuantitativa, descriptiva, no experimental, así mismo 110 personas del campo de la auditoría participaron en el estudio, la información se recolectó a través de cuestionario, la modernización se lleva a cabo en un 59,3%, en promedio en cuanto a parámetros de planificación estratégica y operativa se ha realizado un 62,8%, en gestión administrativa y de procesos simplificados un 45,3%, en el desempeño presupuestado el desempeño es de un 47,7% y se han

incrementado los procesos civiles y democráticos en curso en un 37,2%, todos ellos se hallan en el nivel media.

Según Pérez (2021), concluye que el objetivo importante de la tesis es determinar el vínculo entre la modernización de la administración pública y la calidad de servicio; su trabajo es aplicado, correlacionado, no empírico, transversal, población 136 usuarios, muestra 40; como herramienta se utilizó un cuestionario. En cuanto a la modernización administrativa, el nivel se mantiene en 82,5%, en términos de escala en gobierno abierto, el nivel normal es 82,5%, la administración electrónica es 87,5% y la articulación Institucional 90%. En cuanto a la calidad del servicio, el 90% es normal, y sobre los parámetros: 70% regularidad, 92,5% confiabilidad, 95% seguridad en el servicio, 87,5% capacidad de respuesta, empatía, 87,5% regular, la calidad del servicio es 90%, nivel normal. Se encontró que la conexión entre modernización y calidad del servicio es de 0,466 en la escala Ro de Spearman, valor que indica un grado moderado y significativo.

Por otro lado, Zaconetta (2020), tiene un objetivo común, que es restablecer la conexión entre la modernización pública y calidad de servicio en la comuna Municipal, en la sección es cuantitativa, descriptiva y no experimental, que tuvo como muestra 50 encuestados de la Municipalidad de Lurigancho, Información recopilada por cuestionario. En las cifras más recientes, la actualización explica el 76% de la dimensión de eficiencia del aparato estatal. Este nivel es regularmente 66%, servicio ciudadano es 78% y descentralización regular es 72% Existe una clara relación entre la modernización del estado y la calidad del servicio y la relación.

Maizondo (2020), en su trabajo se ha fijado como objetivo vincular desarrollo de modernización y calidad de servicio, investigación cuantitativa, estilo fundamental, diseño no empírico, trabajando con 550 personas como: universo y 217 modeladores, datos recolectados de Survey. De acuerdo a los resultados de la modernización el nivel promedio es 55.7%, en cuanto a calidad de servicio también 55.6% en promedio, en cuanto a escala y factores materiales el nivel promedio es 45.7%, confiabilidad. La calificación promedio fue del 58,9% y la tasa de respuesta promedio fue del 52,3%, el nivel de seguridad promedio fue del 47% y el nivel de empatía promedio fue del 58,3%. Concluimos que existe una conexión entre la

modernización y la calidad del servicio utilizando la analogía Rho de Spearman obtenida en 0.855, positiva y alta.

En cuanto al marco teórico, en nuestro país, la gestión se aplica al sistema organizativo. Como parte del proceso de modernización administrativa fortalece la teoría estructural de la organización desarrollada.

Por Chiavenato (2019), Romper con la teoría burocrática de Weber restaurando Dinámicas de gestión para una gestión global concreta Gestión, seguimiento, procedimientos de rendición de cuentas, desarrollo Hipótesis de relación basada en la gestión del capital humano teniendo a los ciudadanos como base primordial para el desarrollo de una organización que necesita alcanzar un alto nivel de habilidad basado en el entrenamiento, Certificación en donde la MGP está relacionado con el nivel de respuesta a los asuntos administrativos.

Según Pasco (2016), en su artículo concluyo la modernización de la Gestión Pública, es la intrepidez de fortalecer el patrimonio y reducir el egreso gubernamental, reducir la dimensión del Estado, de esta manera, el esfuerzo para promover MGP, depende de SGP de la PCM. Esto se debe a que es un órgano de gobierno. Debe liderar y asumir la responsabilidad del progreso de la modernización, es una condición de la MGP que los servicios públicos deben hacerlo bajo el control del Estado, ya que dicho servicio es Transformación habitual con nuevas dinámicas sociales desde un aspecto de largo periodo.

Según Ugarte (2014), Sostiene que la modernización de la administración estatal es el resultado de convenio con las pautas de intercambio donde se llevarán a cabo en las entidades del estado, por medio de reformas fijadas en la forma de coordinación administrativo de conformidad con los requerimientos de cobertura poblacional, frente a donde es importante generar apoyo de diferentes organizaciones organizada con un enfoque social en donde el gobierno debe seguir exigiendo que se ponga a disposición del público y así seguir ofreciendo excelente calidad de servicio mantener oportunidades económicas, disminución de brecha existente entre estado y ciudadano para desenvolver su papel como impulsor del progreso estatal.

La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2019), mediante el DS N° 004-2013-PCM, promulgó la política nacional de modernización administrativa al 2021,

siendo ésta la principal herramienta para gestionar la modernización de la administración pública en el Perú, definiéndose la visión, principios y lineamientos para un trabajo unificado y eficaz en el sector público orientada al servicio de la ciudadanía y el desarrollo del país. La política de modernización tiene como objetivo importante encaminar, construir y promover el proceso de modernización hacia la administración estatal en todos los organismos públicos, cuyos impactos repercutan positivamente en el estado, la comodidad de los ciudadanos y el progreso del país así mismo el proceso de modernización se basa en un modelo de gestión basado en el desempeño al servicio de la ciudadanía, en el que la Política de Modernización se construye sobre cinco pilares, tres ejes horizontales y un proceso de gestión entre ellas articulación entre instrucciones gobierno electrónico y abierto.

Freire (2019) la realidad de la modernización es mejorar lo que normalmente hace el estado tanto en términos de operaciones como de gestión, es decir, probablemente reorganizando los servicios públicos o simplificando los procesos o talvez aumentando la competencia que ay en la gestión.

En el D.S. 004-2013-PCM (2013), se localiza en primera instancia el eje de gobierno abierto se podría decir es quien afirma y fomenta claridad, integridad estatal, al igual que la intervención de la población utilizando el dominio de la tecnología y así aumentar el grado de efectividad garantizando la rendición de cuentas. Asegurando que sea asequible dicha información a los administrados.

Así mismo en la variable de calidad de servicio de define según Ajmal et. al. (2020), la calidad de servicio explica como el comportamiento del cliente para los resultados potenciales entre los servicios en la evaluación del desempeño real. Calidad de servicio enfocada al evaluar el logro de los objetivos requeridos por una entidad, satisfacer las necesidades de los ciudadanos cuya actitud es valorada del servicio realizado por el usuario al interactuar con el proveedor del servicio, se les agradece la intangibilidad del servicio Principalmente subjetivo, por lo tanto, se puede decir que es calidad.

Según Huamán (2017), las cualidades de la calidad del servicio son: intangible, es decir, las cosas que no se pueden tocar, y en el caso de los consumidores al momento de adquirir un determinado servicio, no hay nada útil. Pueden usar una tarjeta de crédito para comprar un servicio, pero no el servicio en sí. Otra ventaja

es la heterogeneidad de los diferentes servicios, las personalidades de las personas a las que sirven son desiguales y en constante cambio, luego la no separación que los usuarios no pueden separar el proceso y finalmente la incapacidad de perdurar, es decir, los servicios no son algo que se puede almacenar en caché. Si no se utiliza el servicio, puede perder.

Según Alvarez & Martinez (2012) La calidad del servicio incluye en la atención garantizada y cuando esto sucede, nos convertimos en organizaciones efectivas, ya que representamos las condiciones irremplazables relacionadas con el interrogatorio y el acceso al equipo dicha organización juega un papel importante en la mejora de los resultados, necesarios para la capacidad de todos los empleados, las características de medir la calidad del servicio en el producto, más fácil de imaginar debido al gran problema es que el concepto de tangible, es decir, cuando las personas lo saben, realmente depende de ellos porque lo encuentran bueno o malo porque determina la calidad de cada servicio.

Zeithaml, et al. (2003), citado por Pérez (2021), Definió la calidad de servicio como la diferencia entre estimaciones de usuarios acerca de este servicio proporcionado por una organización en particular y perspectiva del usuario del servicio solamente la Calidad asociado al servicio mediante la excelencia y la transformación implícita virtud, consideración y comunicación entre administrados. Declaran el modelo SERVQUAL, centrada en la medición de la calidad, al mismo tiempo, precisión de servicios como la diferencia entre lo que se estima y lo que se anhela. caso contrario no aprueba la investigación, la muestra utilizada a fin analizar la calidad del servicio es la matriz SERVQUAL, incluyendo tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad y empatía.

Deming (1989), define calidad de Servicio es la interpretación de las necesidades futuras del consumidor en términos de características medibles, de esta forma, el producto o servicio se diseña y desarrolla para satisfacer a los clientes a un precio asequible, asimismo, sólo puede definirse en términos de actores.

Con respecto al enfoque conceptual, La modernización administrativa se define como un proceso de cambio continuo que tiene como objetivo optimizar lo que hacen todas las instituciones públicas para crear valor público:

La modernización de la administración pública define: “Con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una administración eficiente y eficaz” (Fernández, 2012, p. 32).

Si bien es cierto que la administración pública y la administración estatal no son conceptos muy similares, se suelen utilizar para relacionarlos con conocimientos y conceptos, mientras que esta última suele relacionarse con aspectos prácticos:

La modernización de la gestión pública se convierte en un repertorio importante de instrumentos que se aplican para desarrollar las fuerzas productivas, obteniendo resultados que tienen efecto directo en la vida social y, en ese sentido, sí alude a la calidad de los métodos relacionados con el cómo gobernar y cómo administrar la sociedad (Crosby, 2011, p. 107).

Definitivamente el gobierno electrónico juega un papel muy importante en la modernización estatal, ya que es de mucha ayuda para interactuar entre la entidad y la población:

“Gobierno Electrónico es la capacidad que ofrecen las TIC para desarrollar y ofrecer información y servicios públicos a través de medios telemáticos, el GE es el medio para modernizar la gestión pública a través de las TIC, en busca de mejores prácticas, mayor control y transparencia, y más agilidad. En definitiva, una mejor prestación de servicios al país en su conjunto y nivel de uso de las TIC” (López U Johandry, 2017, p. 113).

Según OCDE el gobierno abierto es garantizar una mejor conexión con la población de manera que ellos puedan estar más informados. Para la correcta implementación de las iniciativas de gobierno abierto, es importante contar con una definición única reconocida y aceptada por todo el sector público, así como consensuada por todos los actores. (2016).

Para CEPAL (2018), es importante entender que el gobierno abierto está asociado a la confianza en ambas instituciones, tanto entre los ciudadanos como entre ellos mismos; se trata de cooperación e intercambio; con una visión general modelo de propiedad del conocimiento; con el cambio de cultura laboral; y finalmente tengo que hacer también con el cambio en el rol de los ciudadanos, pasando del voto y la participación esporádicos a participar activamente en el trabajo común.

Según D.S. 004-2013- PCM (2013), Gobierno electrónico es la aplicación de instrumento tecnológico por ende alcanzan crear acceso a la Información sobre asistencias, diseños y servicios para diferentes unidades de importancia nacional, así mismo promueve la simplificación de trámites, incluso como la reducción de operaciones en la gestión documental mediante el uso de tecnológico cabe señalar que es la herramienta más importante para la modernización ya que complementa y acompaña apoyando a la gestión de modernización.

Así mismo en la tercera dimensión tenemos la articulación institucional, de acuerdo al D.S. 004-2013- PCM (2013), define como un estado unitario Un Estado único y descentralizado en donde se tiene que coordinar las actividades de sus niveles de gobierno y de las entidades constituyentes al mismo, cada uno debe ejercer sus facultades para garantiza los objetivos y tareas comunes, promover la equidad de posibilidades de progreso para que la población pueda acceder en cualquier lugar del país. Cabe resaltar que estos mecanismos son verticales por ende se encuentran entidades de estos mecanismos son: vertical, aquí se encuentran entidades de diferentes niveles de gobierno y horizontalmente, entidades de igual nivel de gobierno.

Con respecto al enfoque conceptual de la variable calidad de servicio nos permite utilizar la expresión de Berry et. al. cuando considera la calidad de servicio como; “satisfacer las perspectivas o expectativas del cliente y su percepción de la atención, la confianza, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la empresa” (1993, p. 51).

Del mismo modo Santoma & Costa, en su publicación considera que La calidad del servicio es; “un concepto subjetivo que depende de la opinión del cliente y es el resultado de la percepción del cliente sobre la prestación del servicio frente a la impresión antes del consumo” (2007, p. 30)

Por consiguiente, la calidad de servicio busca satisfacer las necesidades de bienes y servicios a los usuarios, según Atenció & Gonzales señala calidad de servicio es; “la percepción del cliente de la conformidad entre el desempeño y las expectativas, asociada con todos los factores secundarios, cuantitativos y cualitativos del producto o servicio primario” (2007, p. 175).

Entre las dimensiones se tiene: Duque (2005), Empatía significa que la entidad está lista para proporcionar atención al cliente con un enfoque personalizado. Sin embargo, esto no es solo una cortesía para los clientes, cabe resaltar que la cortesía es una parte importante de la empatía porque nos permite valorar todas las conductas del trabajar para brindar un servicio personalizado, es muy necesario el compromiso de trabajo con los usuarios, conocimiento información detallada sobre sus características y requisitos específicos.

Según Clemenza (2010) Los documentos tangibles se define como la apariencia de objetos físicos, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos transmiten representaciones físicas o visuales del servicio que los clientes, especialmente los recién llegados, utilizarán para juzgar la calidad.

Para Zeithaml, et al. (2003), citado por Pérez (2021), Seguridad de Servicio se refiere a la capacidad de una organización para realizar el servicio satisfactoriamente, independientemente del riesgo. Este parece estar relacionado con la atención brindada empleados, persuadiendo a los ciudadanos y la confianza le da la tranquilidad que necesita para disfrutar dicho Servicio. Según Duque (2005), define la capacidad de respuesta como una actitud que parece apoyar a los clientes y brindar un servicio rápido; ellos también son parte de ella realizando el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas, y en qué medida la entidad está disponible para el usuario, es decir, las posibilidades contacto y la posibilidad de llegar a ella.

Para Carrera et. al. (2021), La fiabilidad o confianza se refiere a monitorear la situación representado dentro de la empresa y como empleado Mostrar interés por resolverlos. así mismo en el modelo SERVQUAL nos indica que es la dimensión más importante para los usuarios independientemente de del grupo y/o servicios.

Cronin y Taylor (1994) adaptan el modelo respondiendo a las inquietudes planteadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994) sobre la eficacia de los instrumentos para medir la calidad del servicio a través de las perspectivas y expectativas, ellos plantean medir sólo a través de las percepciones de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde al tipo Básica segundo nivel, inicial, (CONSYTEC 2018), cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales (Esteban, 2018), teniendo en cuenta los principios de Sánchez & Reyes (2015) en donde han informado sobre investigación descriptiva y la tecnología indicando que indagación califica como constructivas o pragmáticas, tendiendo a indagar constructos teóricos en situaciones concretas, de la misma manera, de hecho, se pueden obtener resultados de ella. Este tipo de investigación tiene como objetivo comprender cómo hacer, construir, actuar, cambiar y ciertamente está más interesado en usar la objetividad cíclica que en desarrollar habilidades de evaluación global para demostrar contribuciones prácticas al conocimiento teórico para un propósito particular.

De igual manera, se propuso un enfoque cuantitativo, en el que se recopiló y analizó información para responder a la pregunta de investigación. De la misma manera, las estadísticas se utilizaron para confirmar la validez o falsedad de una hipótesis Valderrama (2018).

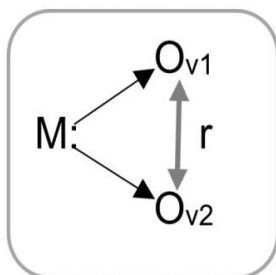
El alcance de este trabajo es correlacional, Según Hernandez & Mendoza (2018), define La investigación se realizará a nivel de correlación ya que su propósito es calcular, determinar y indagar la relación entre dos variables y establecer una relación entre ellas sin tener que manipular ninguna variable para llegar a la conclusión apropiada (Hernández et.al. , 2014).

Diseño de investigación.

El diseño del estudio será no experimental ya que se basa en la observación y análisis del contexto natural presentado en la práctica. Este es un estudio en el que las variables no se controlan intencionalmente para ver sus efectos en otras variables. (Hernández & Mendoza, 2018).

Según Hernandez & Mendoza (2018), define La investigación se realizará a nivel de correlación ya que su propósito es calcular, determinar y indagar la relación entre dos variables y establecer una relación entre ellas sin tener que manipular ninguna variable para llegar a la conclusión apropiada.

Esquema de diseño de estudio correlacional:



Donde:

M = Muestra registrada.

Ox = variable Modernización de la Gestión Pública.

Oy = Variable Calidad del Servicio.

r = Relación de variables.

3.2. Variables y operacionalización.

Definición conceptual

V1: Modernización de la Gestión Pública

Según Muñoz (2020), define como un estado unitario Un Estado único y descentralizado en donde se tiene que coordinar las actividades de sus niveles de gobierno y de las entidades constituyentes al mismo, cada uno debe ejercer sus facultades para asegurar el logro de objetivos y tareas comunes, promover la equidad de posibilidades de progreso para que la población pueda acceder en cualquier lugar del país. Cabe resaltar que estos mecanismos son verticales por ende se encuentran entidades de estos mecanismos son: vertical, aquí se encuentran entidades de diferentes niveles de gobierno y horizontalmente, entidades de igual nivel de gobierno.

Definición operacional.

La variable Modernización representa un proceso de transformación continua tendiente a mejorar la gestión pública en cada unidad estatal en términos de: gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación institucional.

Indicadores

Dimensiones	Indicadores
Gobierno Abierto	Transparencia.
	Accesibilidad
	Importancia
Gobierno Electrónico	Uso del TICs.
	Plataforma Web
	Promoción del Gobierno Electrónico.
	Acceso fácil
Articulación Institucional	Coordinación vertical y horizontal
	Normatividad
	Coordinación Institucional

Escala de medición

Ordinal

V2: Calidad de Servicio

Para Ajmal, et al. (2020), la calidad de servicio explica como el comportamiento del cliente para los resultados potenciales entre los servicios en la evaluación del desempeño real. Calidad de servicio enfocada al evaluar el logro de los objetivos requeridos por una entidad, satisfacer las necesidades de los ciudadanos cuya actitud es valorada del servicio realizado por el usuario al interactuar con el proveedor del servicio, se les agradece la intangibilidad del servicio Principalmente subjetivo, por lo tanto, se puede decir que es calidad

Definición operacional.

La variable calidad de servicio se refiere al análisis de conformidad de los usuarios respecto a los productos o servicios a través de los siguientes aspectos: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores

Dimensiones	Indicadores
Elementos tangibles	Equipos
	Ambientes
	Modernidad
	Limpieza
Fiabilidad	Deseo de ayudar
	Servicio
	Interés por los demás
Capacidad de respuesta	Atención mostrada
	Atención oportuna
	Tramitación rápida
Seguridad	Confianza
	Conocimiento
	Equipos adecuados
Empatía	Horarios de atención
	Interés por atender
	Atención personalizada
	Plazos oportunos

Escala de medición

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población:

Así mismo la población, según Valderrama (2018) señala, conjunto de la totalidad que posee características particulares dadas las variables en estudio. Cabe mencionar que dicha población estará dada por los 80 usuarios que frecuentan a realizar sus trámites en la Institución Pública de Abancay.

- **Criterios de inclusión:**

Define su público objetivo seleccionándolos como participantes de la investigación (Tinoco Mora & Sáenz Campos, 1999).

Se considerará a todos los usuarios que frecuentan a realizar sus trámites en la Administración Local de Agua Medio Apurímac Pachachaca.

- **Criterios de exclusión:**

Considerada población excluida, deslinda a personas con características específicas que pueden modificar los resultados de las pruebas. Ticona Mora & Sáenz Camps (1999).

Los Excluidos serán los que no respondieron correctamente los instrumentos y los trabajos de la entidad.

Muestra:

Cabe mencionar que dicha muestra se tomó en cuenta a una cantidad pequeña de usuarios que frecuentan a realizar diferentes trámites en la entidad: "Se considera muestra para el estudio de un fenómeno estadístico cuando sea necesario". (Tamayo y Tamayo, 1997, p. 37), Así mismo dicha muestra lo conformaron 80 usuarios del ámbito de la Institución Pública de Abancay.

Muestreo:

El método de selección de los elementos de la muestra fue de tipo no probabilístico o no aleatorio, fueron seleccionados por conveniencia, dado que fue aplicado a los usuarios que asistieron a la institución pública en el lapso de una semana y que

además aceptaron participar en el estudio, respondiendo correctamente a los instrumentos de medición de la investigación (Sánchez y Meza, 2015) .

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.

Técnicas:

En esta tesis usaremos el método de encuesta a los usuarios que frecuentan a realizar sus trámites a la entidad.

Una encuesta es un conjunto de procedimientos de investigación estándar a través de los cuales recopilamos y analizamos varios datos de una muestra representativa de casos en una población más grande o población de interés.

Tabla 1.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento	Participantes
Variable 1	Encuesta	Cuestionario para conocer el nivel la modernización de la gestión pública	Usuarios de una Institución Publica de Abancay
Variable 2	Encuesta	Cuestionario para conocer el nivel de la calidad del servicio prestado.	Usuarios de una Institución Publica de Abancay

Instrumentos:

Conforme a los métodos de recolección de datos, se usará los siguientes instrumentos:

El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre variables a calcular, que debe ser adecuado para la formulación de problemas e hipótesis, con la finalidad de obtener respuestas que nos permitan validar toda la información necesaria, dicho instrumento será aplicada de manera presencial.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario modernización de la gestión pública

Autor: Avalos Huamanñahui Marleny

Dimensiones: Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y Articulación Institucional

Baremos:

Se utilizaron los puntajes promedios en cada dimensión para determinar los baremos

Baremos (promedio)	Niveles de la modernización de la gestión pública
1,00 – 1,66	Deficiente
1,67 – 2,33	Moderado
2,34 – 3.00	Eficiente

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario para medir la calidad del servicio SERVPEF

Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) adaptado por Cronin y Taylor (1992)

Dimensiones:

- Aspectos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Baremos:

Se utilizaron los puntajes promedios en cada dimensión para determinar los baremos.

Baremos (promedio)	Niveles de la calidad del servicio
1,00 – 1,66	Bajo
1,67 – 2,33	Moderado
2,34 – 3.00	Alto

Validez y Confiabilidad

La validez de los instrumentos de recojo de datos de la presente investigación, ha sido sometida a juicio de Tres (3) expertos, quienes han llenado una ficha de validación que se les ha hecho llegar personalmente. Con el siguiente resultado:

Tabla 2.

Lista de expertos validadores del Cuestionario modernización de la gestión pública.

Orden	Apellidos y Nombres	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Aplicabilidad
1	Mg. Ana P. Dionicio Ponciano	SI	SI	SI	SI
2	Dr. Edgar Alvizuri Gómez	SI	SI	SI	SI
3	Mg. Walter Manuel Vásquez Mondragón	SI	SI	SI	SI

Nota: Las fichas de validación escaneadas se presentan en anexos.

Tabla 3.

Lista de expertos validadores del Cuestionario calidad del servicio.

Orden	Apellidos y Nombres	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Aplicabilidad
1	Mg. Ana P. Dionicio Ponciano	SI	SI	SI	SI
2	Dr. Edgar Alvizuri Gómez	SI	SI	SI	SI
3	Mg. Walter Manuel Vásquez Mondragón	SI	SI	SI	SI

Nota: Las fichas de validación escaneadas se presentan en anexos.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos de la presente investigación, se ha calculado mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach la cual indica el nivel de confiabilidad de los instrumentos, con los datos recopilados producto de la aplicación de una prueba piloto a diez (10) personas integrantes de la muestra. Información que ha sido procesada en el programa SPSS. La base de datos tabulada se presenta en anexos.

Tabla 4.

Reporte de fiabilidad del cuestionario modernización de la gestión pública.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	17

Reporte de aplicativo SPSS

Este resultado alfa = 0,893 indica que el cuestionario de modernización de la gestión pública tiene una buena confiabilidad

Tabla 5.

Reporte de fiabilidad del cuestionario de la calidad del servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	25

Reporte de aplicativo SPSS

Este resultado alfa = 0,834 indica que el cuestionario de la calidad del servicio tiene una buena confiabilidad

3.5. Procedimientos:

Para el inicio de la investigación se coordinó con la Institución Pública de Abancay, así mismo se solicitó la autorización para poder realizar dicho trabajo en la entidad, explicando las actividades a realizar, cabe mencionar que el procedimiento de recolección se efectuara al aplicar los cuestionarios que guarden estrecha conexión con las variables, para ello se realizó un estudio sobre el tema en cuestión y fueron hallados priorizando la extensión a si mismo las propiedades psicométricas que debían cumplir con la confiabilidad y validez, ambos cuestionarios cuentan con el escalamiento de Likert proponiendo un método eficaz y sencillo para su corrección cabe mencionar que dichas pruebas cuentan con 17 y 25 ítems cuyos nombres son cuestionarios de Modernización de Gestión Pública y Cuestionario de Calidad de Servicio.

Una vez se recolecte toda la data se procederá a analizar dichos datos y puntajes así mismo estos se, se ordenan y organizan en una base de datos de Excel. el cual ya tendrá formulas en conjunto con las categorías y niveles de las pruebas para una corrección rápida de igual forma, estos datos organizados serán ingresados a un programa especializado en estadística (IBM Statistics SPSS versión 26) con ello se podrá elaborar tablas y gráficos de acuerdo a los rangos y niveles establecidos por lo instrumentos con mayor precisión y exactitud igualmente se obtendrán las dimensiones de las dos variables respectivamente al mismo tiempo se podrán evaluar puntajes atípicos y contrastar la hipótesis y objetivos planteados ya que serán sometidos posteriormente a una correlación, lo que nos facilitara nuestro análisis e interpretación de los objetivos obtenidos.

3.6. Método de Análisis de datos:

Se observará el fenómeno mediante los cuestionarios utilizando técnicas de indagación estadísticas descriptivo para desarrollar una descripción y luego resumir los datos obtenidos, esta información ha sido organizada mediante tablas y figuras de frecuencia obtenidos mediante el programa SPSS luego de haber procesado los datos esto facilitara el desarrollo de interpretaciones descriptivas de resultados que sean adecuadas para un propósito general y una tarea específica.

Posteriormente se realizará la prueba de normalidad de Kolmogoroy – Smirnov para comprobar si los datos están distribuidos siguiendo la curva normal mediante el uso

del SPSS, así mismo se usará la correlación de rho Spearman o Pearson según sea el caso, Todo este orden y clasificación de los datos permite examinar la relación causal de las variables estudiadas.

3.7. Aspectos éticos:

Se tomó en consideración los principios éticos necesarios para desarrollar, el trabajo de investigación de acuerdo a las exigencias puestas por la universidad, basó en los principios de:

- Beneficencia: ya que los resultados obtenidos fueron de gran utilidad para hacer posible el estudio de las variables trabajadas y determinar el grado de correlación entre las mismas.
- La no maleficencia: de manera que no perjudique de algún modo posible al participante, guardando respeto por la identidad e imagen de las personas investigadas.
- La autonomía: ya que se le dio la opción a la persona de participar o no en la encuesta.
- La justicia: ya que no hubo ningún criterio de discriminación en la muestra y se respetó la identidad del participante.

Por ende se cuidó en todo momento a los usuarios que participaron en la recolección de información así mismo se dejó a los involucrados bajo la autonomía de contestar las preguntas conforme a su apreciación, se tendrá reserva para no causar daños, suspicacias y retiro en las intervenciones de los equipos que serán sometidos a dicha muestra, tratando de evitar que se generen molestia o fastidio en los usuarios que colaboran, así mismo se pedirá la aprobación de los usuarios recurrente a la entidad. al mismo tiempo se preverá los inconvenientes para garantizar la colaboración de los colaboradores, cabe resaltar que dicho estudio se realizó respetando los lineamientos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, también se respetó la propiedad intelectual realizando la citación de textos descartando toda copia o plagio aplicando las normas APA.

IV. RESULTADOS

Luego de la aplicación de los instrumentos de investigación se procedió con el procesamiento de datos considerando a cada una de las variables como Modernización de la Gestión Pública, y la de Calidad de servicio, se Logró realizar la prueba de normalidad, identificando las frecuencias en los niveles de las dimensiones de cada uno de las variables, Modernización de la Gestión Pública, y Calidad de servicio, e identificar el nivel de correlación que existe entre ellas.

Tabla 6.

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra

	V1: Modernización de la Gestión Pública	V2: Calidad de servicio
N	80	80
Estadístico de prueba	,142	,100
Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,045 ^c

Debido a que el número de encuestados fue de 80 elementos de la prueba Kolmogorov Smirnov para determinar la normalidad de la muestra. En la Tabla 6, se muestran los resultados de la prueba de normalidad para las variables Modernización de la Gestión Pública, ($p < 0.05$), mientras que en la variable Calidad de Servicio $p = 0.000$ siendo en ambos casos $p = 0.045$ lo que nos permite evidenciar que pertenecen a una distribución no normal debiendo ser procesadas inferencialmente dado que son altamente significativas, considerando que, para estos datos las variables deben inferirse con estadísticas de correlación no paramétricas (Hernández et al. 2014).

Tabla 7.

Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables de Modernización de la Gestión Pública y Calidad de servicio

			V1: Modernización de la Gestión Pública	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000	,376**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,376**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 7, muestra que el coeficiente Rho de Spearman (prueba no paramétrica) es de igual a 0.376 y un nivel de significación igual a 0.001, lo que indica una correlación estadística significativa entre modernización de la gestión pública y calidad de servicio, lo que evidencia un nivel de correlación alta y directa, por consiguiente, en tanto exista un grado alto de modernización de la gestión pública también existirá un grado alto de calidad de servicio. El nivel de significancia = $0.001 < 0.05$ indica el rechazo de H_0 (No existe influencia entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en una entidad pública de Abancay, 2022), aceptándose la H_a (Existe relación entre la modernización de la gestión pública y calidad de servicio en una entidad pública de Abancay; por lo tanto la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicio en una entidad pública de Abancay, 2022

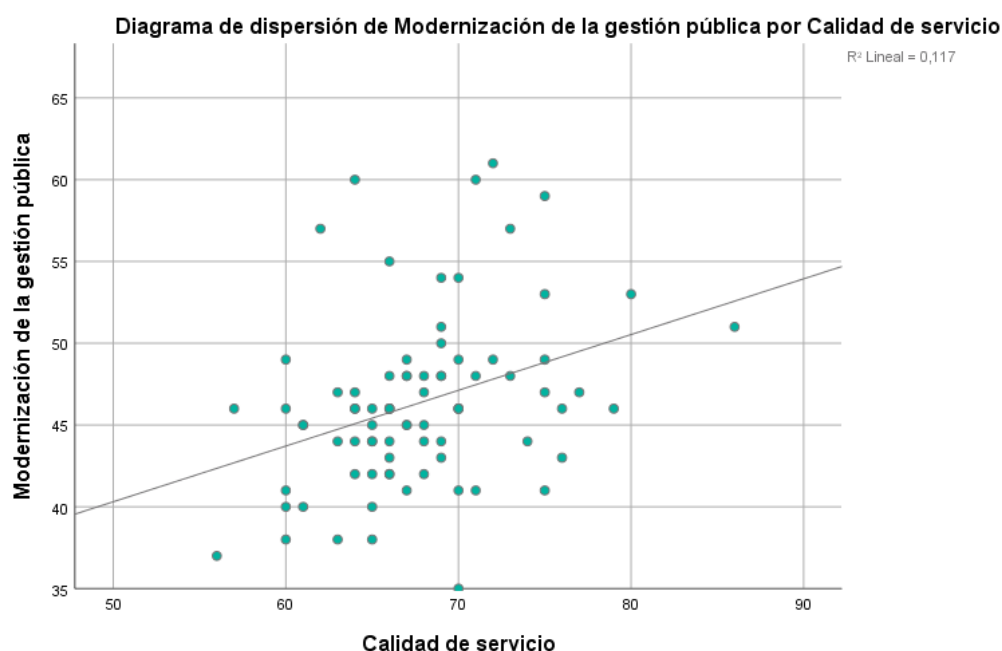
Tabla 8.

Tabla de frecuencia de la variable Modernización de la Gestión Pública y la variable de Calidad de servicio

			V2: Calidad de servicio		
			Baja	Regular	Total
V1: Modernización de la gestión Pública	Deficiente	Recuento	1	7	8
		% del total	1,3%	8,8%	10,0%
	Regular	Recuento	1	71	72
		% del total	1,3%	88,8%	90,0%
Total		Recuento	2	78	80
		% del total	2,5%	97,5%	100,0%

Además de ello, según la tabla 8, los datos más importantes obtenidos fueron que 71 respuestas (88,8%) del total de encuestados de la institución pública de Abancay consideran que la implementación de la Modernización de la Gestión Pública es Moderada y tienen una Calidad de servicio regular; y 7 respuestas (8,8%) consideró que la Modernización de la gestión pública es deficiente con una calidad de servicio regular; mientras que solo se reportó 1 respuesta (1,3%) que percibe una Modernización de la Gestión Pública moderada con una Calidad de servicio baja, y solo 1 respuesta (4.3%) consideró que la Modernización de la Gestión Pública es deficiente con una calidad de servicio baja. De todas las respuestas, se visualizó que el 90% indicó que la Modernización de la Gestión Pública es moderada, así como solo un 10% lo consideró como deficiente; además, de todas las personas, el 97.5% considera que tiene una Calidad de servicio baja, mientras que el 97,5% una Calidad de servicio regular, lo que para este caso, contar con un nivel eficiente de Modernización de la Gestión Pública favorece a tener o mantener una Calidad de servicio moderada en el personal de la institución pública de Abancay. Es importante resaltar que no se reportaron registros de eficiencia para la Modernización de la Gestión Pública ni registros de Buena Calidad de servicio.

Figura 1. Gráfico de dispersión de puntos



Además, en la figura 1 se observa una dispersión de puntos, donde existe una clara distancia entre ellos, y a su vez, se puede observar que todos los puntos tienen un comportamiento lineal ascendente, lo que confirma una relación significativa y una correlación positiva baja, según a la escala de puntuación del coeficiente de correlación Rho de Spearman (tabla 3), ya que cuanto mayor es la consideración de implementar la modernización de la administración pública, la calidad del servicio mejora moderadamente. Asimismo, si bien es seguro que existe una relación, no se puede determinar la magnitud de su influencia.

Por otro lado, de acuerdo con los objetivos específicos propuestos en este estudio, es importante analizar aspectos de la variable modernización de la administración pública relacionados con la gestión de la calidad del servicio.

Tabla 9.

Tabla de frecuencia de la dimensión de Gobierno abierto de la variable Modernización de la Gestión Pública y la variable de Calidad de servicio

			V2: Calidad de servicio		
			Baja	Regular	Total
V1:D1: Gobierno Abierto	Deficiente	Recuento	2	13	15
		% del total	2,5%	16,3%	18,8%
	Moderado	Recuento	0	64	64
		% del total	0,0%	80,0%	80,0%
	Eficiente	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	1,3%	1,3%
Total	Recuento	2	78	80	
	% del total	2,5%	97,5%	100,0%	

Así mismo en la tabla 9, se reportó 1 respuesta (1,3%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación de la dimensión Gobierno abierto es eficiente y tienen una Calidad de servicio regular; así mismo 64 respuestas (80%) consideró que la Gobierno abierto es moderado con una Calidad de servicio regular; por otro lado, respecto al gobierno abierto no se registraron reportes que califiquen al gobierno abierto como eficiente y moderado, reportándose solo 2 respuestas (2,5%) que consideraron al gobierno abierto como deficiente con una calidad de servicio baja. De todas las respuestas, se visualizó que el 1,3% indicó que la Gobierno abierto es eficiente, mientras que el 80% la consideró como moderada y el 18,8% lo calificó como deficiente; a su vez, de todas las personas, el 97,5% considera que tiene una Calidad de servicio regular y solo un 2,5% la considera como una Calidad de servicio baja, lo que para este caso, contar con un nivel óptimo de Gobierno abierto favorecería a tener o mantener una Calidad de servicio alta en el personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente a la Gobierno abierto contempló una alta Calidad de servicio.

Tabla 10.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Gobierno abierto y la variable Calidad de servicio

		Calidad de servicio		Gobierno Abierto	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,290**	
		Sig. (bilateral)	.	,009	
		N	80	80	
	Gobierno Abierto	Coeficiente de correlación	,290**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,009	.	
		N	80	80	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Considerando uno de los objetivos específicos de la presente investigación, se pudo evidenciar que si existe relación entre la Gobierno abierto y la Calidad de servicio. De acuerdo a la Tabla 10, se visualiza un Rho de Spearman de 0.290, lo cual equivale a una correlación baja, pero significativa ($p < 0.001$), y se interpreta que cuando mayor es la Gobierno abierto, mayor será la Calidad de servicio del personal de la institución pública. Es así, que se acepta la hipótesis específica, que el Gobierno abierto influye en la Calidad de servicio, y se rechaza la hipótesis nula “el Gobierno abierto no influye significativamente en la Calidad de servicio”.

Tabla 11.

Tabla de frecuencia de la dimensión de Gobierno electrónico de la variable Modernización de la Gestión Pública y la variable de Calidad de servicio

			V2: Calidad de servicio		
			Baja	Regular	Total
V1:D2: Gobierno Electrónico	Deficiente	Recuento	1	15	16
		% del total	1,3%	18,8%	20,0%
	Regular	Recuento	1	61	62
		% del total	1,3%	76,3%	77,5%
	Eficiente	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	2,5%	2,5%
Total		Recuento	2	78	80
		% del total	2,5%	97,5%	100,0%

De acuerdo a la Tabla 11, los datos más relevantes fueron que 2 respuestas (2,5%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación de la dimensión Gobierno electrónico es eficiente y tienen una Calidad de servicio alta; 61 respuestas (76,3%) consideró que los Gobierno electrónico como moderada con una Calidad de servicio regular; mientras que 15 respuestas (18,8%) consideraron que el Gobierno electrónico es deficiente con una Calidad de servicio regular; y finalmente, no se registraron respuestas que consideraren al Gobierno electrónico como eficiente con una Calidad de servicio baja y tan solo 1 respuesta (1,3) califica al gobierno electrónico como moderada y deficiente con una calidad de servicio baja. Además de todas las respuestas, se visualizó que el 2,5% indicó que el Gobierno electrónico es eficiente, mientras que un 77.5% que los consideró como moderada y el 20% lo calificó como deficiente; además, de todas las personas, el 97,5% considera que tiene una Calidad de servicio regular y solo un 2,5% califica a la Calidad de servicio como baja, finalmente, para este caso, contar con un nivel óptimo de Gobierno electrónico favorecería a tener o mantener una Calidad de servicio alta en el personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente a los Gobierno electrónico contempló una buena Calidad de servicio.

Tabla 12.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Gobierno electrónico y la variable Calidad de servicio

		Gobierno Electrónico	Calidad de servicio	
Rho de Spearman				
		Coeficiente de correlación	1,000	,289**
	Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)	.	,009
		N	80	80
		Coeficiente de correlación	,289**	1,000
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	80	80	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Considerando otro de los objetivos específicos de la presente investigación, se pudo evidenciar que si existe relación entre el Gobierno electrónico y la Calidad de servicio. De acuerdo a la Tabla 12, se visualiza un Rho de Spearman de 0.289, lo cual equivale a una correlación baja, pero significativa ($p < 0.001$), y se interpreta que cuando mayor son los niveles del Gobierno electrónico, mayor será la Calidad de servicio del personal de la institución pública. Es así, que se acepta la hipótesis específica, que el Gobierno electrónico influyen en la Calidad de servicio, y se rechaza la hipótesis nula “el Gobierno electrónico no influye en la Calidad de servicio”.

Tabla 13.

Tabla de frecuencia de la dimensión de la Articulación Institucional de la variable Modernización de la Gestión Pública y la variable de Calidad de servicio

			V2: Calidad de servicio		
			Baja	Regular	Total
V1:D3: Articulación Institucional	Deficiente	Recuento	2	15	17
		% del total	2,5%	18,8%	21,3%
	Moderada	Recuento	0	61	61
		% del total	0,0%	76,3%	76,3%
	Eficiente	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	2,5%	2,5%
Total		Recuento	2	78	80
		% del total	2,5%	97,5%	100,0%

De acuerdo a la Tabla 13, los datos más relevantes fueron que 2 respuestas (2,5%) del total de encuestados de la institución pública que consideran que la implementación de la dimensión Articulación Institucional es eficiente y tienen una Calidad de servicio regular; 61 respuestas (76,3%) consideró a la Articulación Institucional como moderada con una Calidad de servicio regular; mientras que 15 respuestas (18,8%) consideraron a la Articulación Institucional como deficiente con una Calidad de servicio regular; y del mismo modo, no se registraron respuestas que consideraren a la Articulación institucional como eficiente y moderado con una Calidad de servicio baja y tan solo 2 respuesta (2,5) calificó a la articulación institucional como deficiente con una calidad de servicio baja. De todas las respuestas, se visualizó que el 76,3% indicó que la Articulación Institucional es moderada, mientras que un 21,3% lo consideró deficiente; además, de todas las personas, el 97,5% considera que tiene una Calidad de servicio regular y solo un 2,5% califica a la Calidad de servicio como baja, lo que, para este caso, contar con un nivel óptimo en la Articulación Institucional favorecería a tener o mantener una Calidad de servicio alta en el personal de la institución pública. Es importante resaltar que ninguna respuesta referente al Articulación Institucional contempló una buena Calidad de servicio.

Tabla 14.

Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión Articulación Institucional y la variable Calidad de servicio.

		Articulación Institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Articulación Institucional	1,000	,140
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,217
	N	80	80
	Calidad de servicio	,140	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,217	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Teniendo en cuenta otro de los objetivos específicos del presente estudio, se pudo evidenciar que si existe relación entre la Articulación Institucional y la Calidad de servicio. De acuerdo a la Tabla 14, se visualiza un Rho de Spearman de 0.140, lo cual equivale a una correlación muy baja, pero significativa ($p < 0.001$), y se interpreta que cuando mayor es la Articulación Institucional, mayor será la Calidad de servicio que presta el personal de la institución pública. Es así, que se acepta la hipótesis específica, que la Articulación Institucional influyen en la Calidad de servicio, y se rechaza la hipótesis nula “la Articulación Institucional no influye en la Calidad de servicio”

V. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos y la contratación de la hipótesis general de demostrar una relación significativa entre las variables modernización de la gestión pública (MGP) y la calidad del servicio (CS) en la Institución Pública de Abancay. De acuerdo a los datos obtenidos de la prueba de normalidad se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman encontrándose el valor del coeficiente de Spearman de $Rho = 0,376$, el cual indica que la fuerza de asociación fue positiva y baja con un margen de error del 0,01; así mismo se encontró un nivel de significancia del valor p calculado = 0,000; el cual es menor a 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Resultado semejante obtuvo, Alvizuri (2022) quien encontró un nivel de significancia del P-Valor = 0,000; el cual es menor a 0,05 y le permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Así también encontró un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho = 0,667$, indicando una relación moderada y positiva entre las variables MGP y CS en la Institución Pública de Abancay en el periodo 2022. Es así que los resultados obtenidos en la presente investigación nos muestran una relación significativa, pero con una fuerza de asociación de baja a moderada y estos son corroborados por la investigación realizada por dicho autor. Esto significa que si se lograra incrementar los niveles de la Modernización de la Gestión pública se iría a mejorar la calidad de servicio de la entidad pública en ambos casos de forma moderada.

Por otro lado, tomando en consideración los resultados de la encuesta a nivel descriptivo se encontraron resultados para dimensión gobierno electrónico y articulación institucional de la MGP, respuestas que fueron señalados por los usuarios, alcaldes de gobiernos locales como a veces y siempre es óptimo la coordinación entre otras instituciones favorece la implementación de la MGP, que en ambos casos hacen más del 70% de los encuestados, y por otro lado, también Pérez (2021) señala que en sus resultados se puede apreciar que el MDP en la categoría no óptima obtuvo que el 17.5% de los usuarios encuestados del CEM nuevo Chimbote, respondieron que los MGP, son no eficientes, asimismo, respecto al CS en el nivel básico, los encuestados respondieron que el 90% que la CS son regular, en el nivel óptimo, los usuarios encuestados respondieron que los CS, son

eficientes en un 10%, al realizar una comparación con los resultados obtenidos, y con existencia de que entre las variables de MGP e CS, existe una relación altamente significativa, lo cual indica que la modernización es una herramienta muy útil para brindar servicio de calidad a los usuarios y/o ciudadano en la institución pública de Abancay , 2022, de esta manera se puede afirmar que con la implementación de la modernización de la Gestión Pública el servicio que brinda dicha institución será más eficiente.

Por otro lado, los resultados inferenciales son semejantes al estudio realizado por Huanca et al. (2021) quien también encontró un nivel de significancia del P-Valor = 0,000; el cual es menor a 0,05 y le permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna y además encontró un coeficiente de correlación de 0,609, lo cual evidencia también una fuerza de asociación moderada.

Así también, los resultados de la fuerza de asociación difieren con lo reportado por Maizondo (2020) quien si bien es cierto encontró un nivel de significancia del P-Valor = 0,000; el cual es menor a 0,05 y le permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, obtuvo una fuerza de asociación distinta el cual fue de $Rho = 0,855$, la cual muestra una correlación alta y positiva y en los resultados de la presente tesis se encontraron una correlación baja y positiva.

Lo mismo sucede con los resultados reportados por Zaconetta (2020) cuya correlación fue alta con el valor de 0,756. Por lo tanto, estos mismos resultados coinciden con los resultados de la presente investigación, al demostrar la existencia de una correlación significativa entre ambas variables.

Además, considerando los resultados de las tablas cruzadas, se observó que el 88,8% del grupo de estudio calificó a la modernización de la gestión pública como regular, y un 8,8% calificó a la calidad de servicio como regular, siendo estos los mayores porcentajes encontrados en el presente estudio. Estos resultados se asemejan ligeramente con lo reportado por Alvizuri (2022), quien demostró que en el Municipio de Lima el 52% de los encuestados lo calificaron deficiente. Ante estos resultados el autor, señala que en el Perú no se alcanzan los niveles óptimos de eficiencia porque los trabajadores cumplen a cabalidad sus funciones y a esto se le debe de sumar que las entidades públicas son blanco de casos y denuncias por corrupción.

Por otra parte, los resultados descriptivos de la presente tesis concuerdan con Pérez (2021), quien encontró que el 82,5% califica a la modernización del estado como regular, y además encontró niveles parecidos para las dimensiones del gobierno abierto, electrónico y la articulación institucional de la presente tesis.

Por otro lado, se observó que el 88,8% del grupo de estudio calificó a la modernización de la gestión pública como regular, y un 8,8% calificó a la calidad de servicio como regular. Estos resultados difieren con lo reportado por Huanca et al. (2021), quienes encontraron que el 76,7% califica a la modernización de la gestión pública es regular, es decir, su nivel indica en cierta medida un nivel de retroceso, lo cual en cierta medida es lógico, porque el municipio directamente depende del gobierno central en la provincia de Puno, y no tienen recursos por la corrupción e ineficiencia de sus gobernantes, no buscan recursos para producirlos.

Además, Zaconetta (2020), reportó que el 76% se encuentra en un nivel regular, lo que nos permite expresar una cierta modernización de la existencia de políticas para las entidades públicas.

Del mismo modo Auad (2017), registró un 48% que califican a la modernización como baja, ante lo cual señalan que es necesario innovar y comprometer a los colaboradores del sector público para alcanzar los objetivos trazados por la gestión. Estos resultados son diferentes a los niveles regulares de la MGP encontrados en la investigación.

Asimismo, los resultados descriptivos de la variable MGP coinciden con los resultados de Maizondo (2020) quien reportó que el 55,7% califica a la MGP como un nivel moderado.

Por otro lado, Soto et al. (2021) argumenta que para modernizarse deben desarrollar planes estratégicos y operativos, utilizar la presupuestación por resultados, utilizar la gestión por procesos, monitorear y evaluar la gestión.

En base a la teoría de la modernización del estado Pérez (2021), señala que el estado debe de buscar que la ciudadanía perciba una satisfacción por la gestión que realiza una determinada entidad pública. Y además resalta que el estado debe de estar centrado en entender los requerimientos que presentan los ciudadanos

para organizar los procesos con el objetivo de garantizar un servicio de calidad y por ende lograr una percepción de bienestar por parte de los ciudadanos.

En cuanto a la dimensión de modernización, se tienen tres dimensiones: 80% asuntos de gobierno abierto, 76% asuntos de gobierno electrónico y 76% vinculaciones interinstitucionales, se ha encontrado un nivel regular en cada dimensión, que es similar al obtenido por Pérez (2021) El nivel de regularidad coincide. En sus dimensiones, que representan un 82,5% de gobierno abierto, un 87,5% de gobierno electrónico y un 90% de articulación interinstitucional, esto nos permite afirmar que están al menos moderadamente preocupados por la modernización y minimizados para el éxito.

Como afirma Freire (2019), la modernización se puede hacer de varias maneras, ya sea a nivel ejecutivo, o en el momento de la gestión ejecutiva, u organizando mejor todos los eventos públicos, o simplificando la mayor parte del tiempo el proceso molesto y tomando en cuenta la mejora de las capacidades de gestión.

La modernización es crucial en la administración pública porque es la única salida al atraso. Asimismo, la prestación de buenos servicios es fundamental en la administración pública, ya que se deben a las personas y deben estar encaminados a mejorar y satisfacer a los ciudadanos. Las instituciones afiliadas al estado deben promover continuamente la transformación institucional, seguir los principios de la gestión pública para lograr mejores resultados, adaptarse a las nuevas tecnologías y alianzas estratégicas para mejorar la calidad del servicio en las municipalidades (García, 2018).

Con respecto al primer objetivo específico, se demostró la existencia de una correlación significativa entre el Gobierno abierto y la Calidad del servicio, encontrándose un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0,290, el cual evidencia que existe una correlación positiva con una fuerza de asociación baja. Respecto a los resultados descriptivos de la interacción de la dimensión Gobierno abierto y la variable Calidad de servicio, se encontró que solo el 1,3% de los encuestados consideran que el Gobierno Abierto es eficiente con una calidad de servicio regular, del mismo modo se encontró que el 80% de los encuestados califica al gobierno abierto como regular con una calidad de servicio regular. Lo

cual pone en evidencia que la población no considera como eficiente la gestión del gobierno abierto y esta a su vez no permite tener una calidad de servicio óptima.

Estos resultados difieren con el resultado reportado por Alvizuri (2022), quien encontró una correlación significativa, sin embargo, la fuerza de asociación que encontró fue moderada ($Rho = 0,616$). En cuanto a los resultados descriptivos sucede lo mismo, porque el autor encontró que el 48% de su población estudiada califica al Gobierno abierto como deficiente.

De igual forma, los resultados difieren con los resultados reportados por Pérez (2021), quien encontró una fuerza de correlación alta ($Rho = 0,716$), y además reportó una calificación de regular para el Gobierno abierto.

Del mismo modo, los resultados son diferentes a lo reportado por Maizondo (2020), quien reportó una fuerza de asociación alta ($Rho = 0,801$), encontrando además una calificación de buena para el gobierno abierto. Lo cual evidencia que en el Municipio estudiado se maneja de forma óptima y transparente la administración de los bienes económicos y la población percibe que se lleva una administración transparente ante el pueblo.

Así también se difiere con Zaconetta (2020), quien reportó una fuerza de asociación alta ($Rho = 0,727$), quien encontró además que el gobierno abierto de la entidad estudiada tiene una percepción de regular, lo cual demuestra que el gobierno no es del todo transparente o eficiente en cuanto a los gastos.

Según la teoría, el término gobierno abierto; se refiere a involucrar a los residentes en la eficiencia y la eficacia a través del compromiso cívico, basándose en información que contribuye al debate de políticas públicas y las opiniones de los residentes sobre la mejora de los servicios públicos (Alvizuri, 2022).

Por otro lado la OCDE (2016), refiere que el Gobierno abierto consiste en una cultura de gobierno concentrada en políticas prácticas y transparentes ante la población, lo cual está ligado a la rendición transparente de cuentas y actividades que fomenten el desarrollo inclusivo, democrático y económico.

Por su parte el Decreto Supremo 004-2013 – PCM (2013), señala que el gobierno abierto se refiere a aquel gobierno que promueve la transparencia, participación e

integridad ciudadana, por medio de los medios digitales para asegurar la rendición de las cuentas.

En base a esta teoría y los resultados encontrados, se puede inferir que los encuestados perciben que el gobierno de la entidad Pública de Abancay estudiada, no muestra con eficiencia un gobierno transparente o al menos la población percibe que debería de mejorarse este aspecto, ya que la administración de los recursos públicos es de interés y preocupación de los mismos, dada las diferentes necesidades que presentan la población.

Del mismo modo en cuanto al segundo objetivo específico, se demostró la existencia de una correlación significativa entre el Gobierno electrónico y la Calidad del servicio, encontrándose un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0,289, el cual evidencia que existe una correlación positiva con una fuerza de asociación baja. Respecto a los resultados descriptivos de la interacción de la dimensión Gobierno electrónico y la variable Calidad de servicio, se encontró que solo el 2,5% de los encuestados consideran que el Gobierno Electrónico es eficiente con una calidad de servicio regular, del mismo modo se encontró que el 76,3% de los encuestados califica al gobierno electrónico como regular con una calidad de servicio regular. Lo cual pone en evidencia que la población no considera como eficiente la gestión del gobierno electrónico y esta a su vez no permite tener una calidad de servicio óptima.

Estos resultados difieren con el resultado reportado por Alvizuri (2022), quien encontró una correlación significativa, sin embargo, la fuerza de asociación que encontró fue moderada ($Rho = 0,616$). En cuanto a los resultados descriptivos, estos coinciden con lo reportado por el mismo autor, quien encontró que el 54% de su población estudiada califica al Gobierno abierto como deficiente.

Lo mismo sucede con los resultados reportados por Pérez (2021) los cuales no coinciden, porque la fuerza de asociación encontrada por el autor fue buena ($Rho = 0,714$), Del mismo modo, reportó que un 87,5% de los encuestados lo califica como regular.

De igual forma, Maizondo (2020) difiere con nuestros resultados debido a que se encontró una fuerza de asociación alta ($Rho = 0,813$) entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio.

Del mismo modo, se difiere con Zaconetta (2020) quien reportó un coeficiente de Rho de Spearman ($Rho = 0,763$), lo cual evidencia una fuerza de asociación alta entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio.

Según las bases teóricas la modernización electrónica de la gestión pública, está basada en el uso de las Tics o herramientas digitales para optimizar los trámites, la cual es necesaria para garantizar la transparencia y la eficacia en los servicios que brinda el estado (Izquierdo, 2021).

En base a esta teoría y los resultados encontrados, se puede inferir que los encuestados perciben que el gobierno de la entidad Pública de Abancay estudiada, no muestra con eficiencia en cuanto a las herramientas digitales, lo cual provocaría que los trámites demoren.

Finalmente referente al tercer objetivo específico, se demostró la existencia de una correlación significativa entre la articulación institucional y la Calidad del servicio, encontrándose un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0,217, el cual evidencia que existe una correlación positiva con una fuerza de asociación muy baja. Respecto a los resultados descriptivos de la interacción de la dimensión articulación institucional y la variable calidad de servicio, se encontró que solo el 2,5% de los encuestados consideran que la articulación institucional es eficiente con una calidad de servicio regular, del mismo modo se encontró que el 76,3% de los encuestados califica a ambos como regular. Esto significa que la población no considera como eficiente la articulación institucional y esta a su vez no permite tener una calidad de servicio óptima.

En cuanto a los resultados del presente estudio, estos difieren con lo reportado por Alvizuri (2022), quien encontró una fuerza de asociación de alta con un coeficiente de Rho de Spearman ($Rho = 0,702$) entre la articulación institucional y la calidad de servicio. Lo cual significa que si se lograra mejorar la articulación institucional la calidad de servicio iría a incrementar en gran manera de forma positiva.

De igual forma, estos resultados difieren con lo reportado por Pérez (2021), quien reportó una fuerza de correlación regular con un coeficiente de Rho de Spearman ($Rho = 0,413$) y una calificación de regular para la articulación institucional.

Considerando la teoría, la articulación interinstitucional es una apuesta por la descentralización para lograr que la gestión pública beneficie no solo a un lugar específico sino todo lo contrario que alcance a la mayor cantidad de beneficiarios, por medio de distintos medios y coordinaciones por las distintas áreas y niveles del estado.

Por esa razón Pérez (2021), propone que las entidades públicas deben generar estrategias enfocadas en un gobierno abierto, electrónico y articulado institucionalmente para alcanzar la eficiencia y así asegurar la correcta administración del presupuesto asignado en los gobiernos locales.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Referente al objetivo general, se concluye que existe una correlación significativa entre la modernización de la administración pública y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay en el periodo del 2022, debido a que se encontró un valor de $\rho_{(80)} = ,376^{**}$, $p = 0.001$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y baja. Esto quiere decir que a medida que se mejore la modernización de la administración pública la calidad de servicio que se percibe en la entidad estudiada irá a incrementar levemente, debido a que, aunque exista una relación significativa, esta relación es baja.

SEGUNDA: Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe una correlación significativa entre el gobierno abierto y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay en el periodo del 2022, debido a que se encontró un valor de $\rho_{(80)} = ,290^{**}$, $p = 0.009$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y baja. Esto quiere decir que a medida que se promueva mejorar en la transparencia y se lleve un gobierno abierto ante la población la calidad de servicio que se percibe por los usuarios irá a incrementar levemente, debido a que, aunque exista una relación significativa, esta relación es baja.

TERCERA: Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe una correlación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay en el periodo del 2022, debido a que se encontró un valor de $\rho_{(80)} = ,289^{**}$, $p = 0.009$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y baja. Esto quiere decir que a medida que se promueva mejorar el gobierno de forma electrónica la calidad de servicio que se percibe por los usuarios irá a incrementar levemente, dado que aunque exista una relación significativa, esta relación es baja.

CUARTA: Y finalmente, para el tercer objetivo específico, se concluye que no existe correlación significativa entre la articulación institucional y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay en el periodo del 2022, debido a que se encontró un valor $p = 0.217$, indicándonos que no hay evidencia estadística que indique una correlación de variables.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: A raíz de que se encontraron una percepción de los niveles de la modernización de la gestión pública se encuentran entre regulares y deficientes por el 80%, y que estos estuvieron relacionados a la calidad de servicio, se recomienda a la entidad pública de Abancay; buscar el apoyo de un profesional independiente para la supervisión, asesoría de profesionales para estructurar un plan de modernización, para así fortalecer el cumplimiento de las políticas del plan de modernización que permitan incrementar la calidad de servicio percibida por la población.

SEGUNDO: Considerando que el nivel del gobierno abierto es percibido por más del 99% de los encuestados como regular y deficiente, y que estos estuvieron relacionados a la calidad de servicio. Se recomienda a la institución pública de Abancay, elaborar un plan de gobierno donde se utilice las plataformas virtuales para mostrar de forma transparente y eficiente la administración de los recursos y de esta forma se tenga una mejor percepción de la calidad de servicio por la población.

TERCERO: Tomando en cuenta que el nivel del gobierno electrónico es percibido por más del 88,5% entre regular y deficiente, y que estos estuvieron relacionados a la calidad de servicio. Se recomienda, evaluar la eficiencia de los sistemas digitales de la entidad pública que se utilizan para promover su mejora y a su vez sea de fácil acceso y uso para el poblador. A su vez se sugiere difundir los trámites o procesos que se pueden realizar por medio de la institución pública.

CUARTO: Y finalmente, dado que el nivel de la articulación institucional es percibido por más del 88,5% de los trabajadores entre regular y deficiente, se recomienda, disponer la implementación de la articulación institucional sea impulsada y articulada hacia los programas o instituciones en la que los pobladores tengan mayor acceso.

REFERENCIAS

- Ajmal, M. M., Tuomi, V., Helo, P. T., & Sandhu, M. (2020). TQM practices in public sector: case of Finnish healthcare organizations. In *Hospital Management and Emergency Medicine: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 536 - 549) IGI Global.
- Alvarez, A. &. (2012). Calidad de Servicio. *Panorama Administrativo*, 11-60. Obtenido de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Atencio Cárdena, E., & González Pertuz, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 172 - 186. Obtenido de <http://ve.scielo.org/pdf/rcs/v13n1/art13.pdf>
- Auad Rodríguez, V. M. (2017). Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Berry P, B. D. (1993). Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid . España - Editorial Diaz de santos S.A.
- Carrera Torres, M. Y., Valenzuela Perez, K. I., & Gomez Xul, G. d. (2021). La fiabilidad en la calidad del. *Digital Publisher*, 219-232. Obtenido de [file:///C:/Users/lenovo/Downloads/886-Art%C3%ADculo_manuscrito_ensayo-7475-1-10-20211220%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lenovo/Downloads/886-Art%C3%ADculo_manuscrito_ensayo-7475-1-10-20211220%20(1).pdf)
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. d. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 4, 900-903. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- CEPAL. (2018). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe, Un gobierno abierto centrado en el ciudadano. Naciones Unidas CEPAL, 20-55. Obtenido de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf

- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración (Decima Edición ed.). (H. Serrano, Ed.) McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://dokumen.pub/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822.html>
- Clemenza, C. G. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Revista Venezolana de Gerencia. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. doi:10.1177/002224299405800110
- Crosby, o. (2011). La administración pública a través de las ciencias sociales. México:Editorial Fondo de Cultura Económica.
- D. S. N° 004-2013-PCM. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. El Peruano. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- De La Garza Montemayor, D. J., Yllan Ramirez, E., & Barredo Ibañez, D. (2018). Tendencias en la Administración Pública. Revista Venezolana de Gerencia, ISSN: 1315- 9984. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767003>
- Deming, W. E. (1989). Calidad Productividad y competitividad. Diaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad. INNOVAR. Revista de Ciencias, vol. 15, núm. 25, 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Economico, O. p. (2020). La Gestion para Resultados en el Desarrollo, Avances y desafios en America Latina y el Caribe. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Lagesti%C3%B3npararesultadoseneldesarrolloAvancesydesaf%C3%ADosenAm%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación - CORE. Repositorio Universidad Santo Domingo de Guzman, 1-4. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/250080756>
- Fernández, Y. (2012). Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, Incidencias límites y critica, Universidad de León. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2710925>
- Freire Briones, M. A. (2019). Aportes de la Modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisis del. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/15764/14/TFLACSO-2019MAFB.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodologia de la Investigacion. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mistas. Mc Graw Hill Education. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodologia de la Investigacion (6ta Edicion ed.). Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. . Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaman Bedon, R. J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huama_n_br.pdf?sequence=1

Huanca-Frias, J. O., Morales-Zamalloa, C. A., Zela-Pacori, C. E., & Talavera Salas, I. X. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 478-498. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159/html>

Kotler, & A. (2013). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida Venezuela. Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#redalyc_28049145009_ref20

López U Johandry. (2017). Evaluación Crítica de Gobierno Electrónico como herramienta para el Cambio de la Estructura Gubernamental. *Enfoques*, 1, 113. Obtenido de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/10/33>

Maizondo Saldaña, F. R. (2020). PROCESO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DEL. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7803/maizondo_sfr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez Hernández, Y., & Alcaraz Avendaño, A. (2012). Calidad en el Servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 57-60. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>

Mennecozi, C. A. (2019). Modernización del Estado Rionegrino, desde los 90 hasta la actualidad. *Anuario Pilquen. Sección Divulgación Científica del curza*. Obtenido de <http://revele.uncoma.edu.ar/index.php/anuariocurza/article/view/2494/59199>

Minguet Medina, J. (2021). Cortesanos y Tronos. Mies, Johnson y el ascenso social en arquitectura. *Revista Europea de Investigación en Arquitectura*,

- 17, 193-207. Obtenido de
<https://www.researchgate.net/publication/348443212>
- Ministros, P. d. (2019). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Muñoz, P. (2020). La gestión pública: de los modelos al territorio. Universidad Sergio Arboleda. Obtenido de
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1457>
- Niño Rojas, V. (2019). Metodología de la Investigación. Ediciones de la U.
- OCDE. (2016). Gobierno Abierto. OECDgov. Obtenido de
<https://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>
- Ortiz Garcia, J. M. (2006). Guia Descriptiva para la Elaboracion de Productos de Investigacion. Salud en Tabasco, 12(3), 530-540. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48712305>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, I. (1994). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Pasco, J. C. (2016). modernización del estado en el Perú. 246-252. Obtenido de
<https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/38487>
- Perez Cruz, S. H. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a usuarias. Obtenido de
positorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71709/Perez_CSH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peru21, D. (29 de 12 de 2018). Atencion en Entidades Publicas toma 4 horas. Obtenido de <https://peru21.pe/opinion/atencion-entidades-publicas-toma-4-horas-101397>
- Republica, C. d. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658. Obtenido de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/21CC65D50B76EB42052586DB0024E362/\\$FILE/LEY-27658.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/21CC65D50B76EB42052586DB0024E362/$FILE/LEY-27658.pdf)

ROBAJ, A. (2018). MODERNIZATION OF PUBLIC ADMINISTRATION IN THE REPUBLIC. *Perspectives of Law and Public Administration*, 7, 129-130. Obtenido de <https://oaji.net/articles/2019/7107-1570992399.pdf>

Sanchez Carlessi, H. H., & Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima - Peru: Editorial Business support anneth SRL.

Santomá, R., & Costa, G. (2007). *Calidad de Servicio en la Industria Hotelera: Revision de la Literatura*. Obtenido de https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/358244/Santoma_RAT_Cali.pdf?sequence=5

Soto Cristobal, F. T. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020*. Tesis de Maestría. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf

Sousa.p. (2015). *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública*. Lima, Peru. Recuperado de <https://clad.org/congresos-antiores/xx-peru-2015/#>

Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa S.A Mexico.

Tinoco Mora, Z., & Sáenz Campos, D. (1999). *Investigación científica: Protocolos de investigación*. *Fármacos*. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/revistas/farmacos/v12n1/art6.pdf>

Ugarte, L. (2014). *La Modernización de la Gestión Pública*, Presidencia de Consejo de Ministros 2009. Obtenido de http://www.peru.gob.pe/pm/portales/portal_ongei/eventos/Programas_documento/24/Programa_124.pdf.

Valderrama Mendoza, S. (2018). Pasos para elaborar Proyectos de Investigacion Cientifica (Octava Edision ed.). Lima: San Marcos E.I.R.L.

Villar, A. (2002). La incorporación de actores en programas con. Obtenido de <http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/villar.PDF>

Zaconetta Zevallos, J. N. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithaml, V. P. (2003). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4),.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en una Institución Pública de Abancay, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Modernización de la Gestión Pública				
¿En qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022?	Determinar la relación que tiene la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022.	en qué medida la modernización de la administración pública puede mejorar significativamente la calidad del servicio en una Institución Pública de Abancay 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Niveles o rangos 1. Deficiente 2. Moderado 3. Eficiente
			Gobierno Abierto	Transparencia.	1,2		
				Accesibilidad	3,4		
				Importancia	5,6		
			Gobierno Electrónico	Uso del TICs.	7,8		
				Plataforma Web	9		
				Promoción del Gobierno Electrónico.	11,12		
				Acceso fácil	10		
			Articulación Institucional	Coordinación vertical y horizontal	13,14		
				Normatividad	17		
Coordinación Institucional	15,16						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Calidad de Servicio				
PE1. ¿Cuál es la relación entre Gobierno Abierto y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022?	OE1. Determinar la relación entre gobierno abierto y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022	HE1. el gobierno abierto se relaciona con la calidad de servicio de manera objetiva en una Institución Pública de Abancay 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			PE2. ¿Cuál es la relación entre articulación institucional y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022?	OE2. Existe relación entre articulación institucional y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022.	HE2. La articulación institucional se relaciona directamente con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay 2022		
Ambientes	2						
Modernidad	4						
Limpieza	3						
Fiabilidad	Deseo de ayudar	6					
	Servicio	7					
	Interés por los demás	8,9,10					
Capacidad de respuesta	Atención mostrada	12,13					
	Atención oportuna	11					
	Tramitación rápida	14,15					
PE3 ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la calidad de servicio en	OE3. Determinar la relación entre gobierno abierto y calidad de servicio en una	HE3. el gobierno electrónico se relaciona directamente con la calidad de servicio en una	Seguridad	Confianza	16,17		
				Conocimiento	18,19		
				Equipos adecuados	20		

una Institución Pública de Abancay 2022?	Institución Pública de Abancay 2022	Institución Pública de Abancay 2022	Empatía	Horarios de atención	21		
				Interés por atender	23, 24		
				Atención personalizada	25		
				Plazos oportunos	22		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Correlacional Diseño: No experimental		Población: Todos los usuarios elegidos aleatoriamente de una Institución Pública de Abancay Muestra: 80 usuarios elegidos aleatoriamente	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Inferencial:		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1 Modernización de la Gestión Pública	Según Muñoz (2020), define como un estado unitario Un Estado único y descentralizado en donde se tiene que coordinar las actividades de sus niveles de gobierno y de las entidades constituyentes al mismo, cada uno debe ejercer sus facultades para asegurar el logro de objetivos y tareas comunes, promover la equidad de posibilidades de progreso para que la población pueda acceder en cualquier lugar del país. Cabe resaltar que estos mecanismos son verticales por ende se encuentran entidades de estos mecanismos son: vertical, aquí se encuentran entidades de diferentes niveles de gobierno y horizontalmente, entidades de igual nivel de gobierno	La Modernización representa un proceso de transformación continua tendiente a mejorar la gestión pública en cada unidad estatal en términos de: gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación institucional.	Gobierno Abierto	- Transparencia. - Accesibilidad - Importancia	1=Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Gobierno Electrónico	- Uso del TICs. - Plataforma Web - Promoción del Gobierno Electrónico. - Acceso facil	
			Articulación Institucional	- Coordinación vertical y horizontal - Normatividad - Coordinación Institucional	
V2 Calidad de Servicio	Para Ajmal, et al. (2020), la calidad de servicio explica como el comportamiento del cliente para los resultados potenciales entre los servicios en la evaluación del desempeño real. Calidad de servicio enfocada al evaluar el logro de los objetivos requeridos por una entidad, satisfacer las necesidades de los ciudadanos cuya actitud es valorada del servicio realizado por el usuario al interactuar con el proveedor del servicio, se les agradece la intangibilidad del servicio Principalmente subjetivo, por lo tanto, se puede decir que es calidad	Calidad de servicio se refiere al análisis de conformidad de los usuarios respecto a los productos o servicios a través de los siguientes aspectos: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos Tangibles	- Conservación de las instalaciones - Calidad de los equipos	1=Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Fiabilidad	- Interés por el usuario - Institución colaboradora - Compromiso del personal	
			Capacidad de respuesta	- Actitud y disposición - Información sobre actividades - Rapidez del servicio	
			Seguridad	- Confianza en los empleados - Disponibilidad para ayudar	
			Empatía	- Horarios adecuados - Interés institucional por usuario - Atención empática individualizada	

Anexo 3: Instrumentos de medición de las variables

CUESTIONARIO MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Modernización de la gestión pública, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la modernización. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA DE VALORACION				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: Modernización de la gestión pública						
DIMENSION: GOBIERNO ABIERTO						
		1	2	3	4	5
1	La entidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.					
2	La entidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.					
3	Piensa usted que la página web de la entidad es de fácil acceso y comprensión.					
4	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la entidad.					
5	La entidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, Facebook, otros).					
6	La entidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.					
DIMENSIÓN: GOBIERNO ELECTRÓNICO						
		1	2	3	4	5
7	La entidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).					
8	La entidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, Facebook, WhatsApp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.					
9	La entidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.					
10	La entidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.					

11	Cree usted que la entidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.					
12	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y trámites al ciudadano reduciendo la brecha digital.					
	DIMENSIÓN: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
13	Cree usted que la entidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.					
14	Piensa usted que la entidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.					
15	Considera Ud. que la entidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).					
16	Estima usted que la entidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.					
17	Cree usted que la entidad promueve alianzas estratégicas con otras entidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.					

Muchas gracias

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad del servicio. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA DE VALORACION				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE 2: Calidad del servicio						
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1.	Los equipos que posee la entidad resultan de gran utilidad para el usuario.					
2.	Los ambientes de la entidad tienen una presentación ordenada.					
3.	El área de atención al público de la entidad se mantiene en buen estado de limpieza.					
4.	En la entidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.					
5.	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.					
DIMENSIÓN 2 Fiabilidad		1	2	3	4	5
6.	Cuando Ud. asiste a la entidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.					
7.	En la entidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.					
8.	Cuando tiene dificultades con su tiempo la entidad le comprende y colabora con usted.					
9.	El personal de la entidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
10.	Los servicios prestados en la entidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
11.	Los usuarios de la entidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.					
12.	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
13.	A través de sus trabajadores la entidad brinda información precisa sobre las actividades que usted					

14.	Las asesorías del personal de la entidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
15.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.					
	DIMENSIÓN 4 Seguridad	1	2	3	4	5
16.	Te da confianza la atención por parte del personal de la entidad.					
17.	En la entidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.					
18.	El personal de la entidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.					
19.	Los trabajadores de la entidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.					
20.	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.					
	DIMENSIÓN 5 Empatía	1	2	3	4	5
21.	Los horarios de atención de la entidad son cómodos para los usuarios.					
22.	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
23.	La entidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
24.	La entidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
25.	Los trabajadores de la entidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.					

Muchas gracias

Anexo 4: Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO								
1	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	✓		✓		✓		
2	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	✓		✓		✓		
3	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	✓		✓		✓		
4	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	✓		✓		✓		
5	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).	✓		✓		✓		
6	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO								
7	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	✓		✓		✓		
8	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	✓		✓		✓		
9	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	✓		✓		✓		
10	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	✓		✓		✓		
11	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	✓		✓		✓		
12	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL								
13	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	✓		✓		✓		
14	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.	✓		✓		✓		
15	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	✓		✓		✓		
16	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	✓		✓		✓		
2	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	✓		✓		✓		
3	El área de atención al público de la municipalidad se mantiene en buen estado de limpieza.	✓		✓		✓		
4	En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	✓		✓		✓		
5	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando al realizar una consulta o servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
6	Cuando usted asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	✓		✓		✓		
7	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
8	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con usted.	✓		✓		✓		
9	El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	✓		✓		✓		
10	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
12	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	✓		✓		✓		
13	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	✓		✓		✓		
14	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
16	Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	✓		✓		✓		
17	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	✓		✓		✓		
18	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	✓		✓		✓		
20	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
21	Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	✓		✓		✓		
22	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
23	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓		
24	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	✓		✓		✓		
25	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia en su contenido.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI: 10090028

Especialidad del validador: Experta en Metodología

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

06 de 12 del 2021

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
(Firma)

ANA P. DIONICIO PONCIANO
ENFERMERA ASISTENCIAL
CEP. 00000 - REE 16700
REM 1130

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO								
1	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	✓		✓		✓		
2	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	✓		✓		✓		
3	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	✓		✓		✓		
4	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	✓		✓		✓		
5	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).	✓		✓		✓		
6	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO								
7	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	✓		✓		✓		
8	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	✓		✓		✓		
9	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	✓		✓		✓		
10	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	✓		✓		✓		
11	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	✓		✓		✓		
12	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL								
13	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	✓		✓		✓		
14	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.	✓		✓		✓		
15	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	✓		✓		✓		
16	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia en su presentación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ALVIZURI GÓMEZ, EDGAR DNI: 15428474

Especialidad del validador: Enfermería

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

08...de DIC...del 2021!
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
[Firma]
DR EDGAR L. ALVIZURI GÓMEZ
ENFERMERO SUPERVISOR
N° 1846 REM 619 - RED 68
Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	✓		✓		✓		
2	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	✓		✓		✓		
3	El área de atención al público de la municipalidad se mantiene en buen estado de limpieza.	✓		✓		✓		
4	En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	✓		✓		✓		
5	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando al realizar una consulta o servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
6	Cuando usted asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	✓		✓		✓		
7	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
8	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con usted.	✓		✓		✓		
9	El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	✓		✓		✓		
10	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
12	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	✓		✓		✓		
13	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	✓		✓		✓		
14	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
16	Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	✓		✓		✓		
17	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	✓		✓		✓		
18	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	✓		✓		✓		
20	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
21	Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	✓		✓		✓		
22	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
23	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓		
24	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	✓		✓		✓		
25	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia en su presentación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ALVIZURI GÓMEZ, EDGAR DNI: 15428474

Especialidad del validador: Experto Farmacia

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

08 de Dic del 2021
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
[Firma]
DR. EDGAR L. ALVIZURI GÓMEZ
ENFERMERO SUPERVISOR
1995 REM 619 - RED 68
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO								
1	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	✓		✓		✓		
2	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	✓		✓		✓		
3	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	✓		✓		✓		
4	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	✓		✓		✓		
5	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).	✓		✓		✓		
6	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO								
7	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	✓		✓		✓		
8	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	✓		✓		✓		
9	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	✓		✓		✓		
10	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	✓		✓		✓		
11	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	✓		✓		✓		
12	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL								
13	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	✓		✓		✓		
14	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.	✓		✓		✓		
15	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	✓		✓		✓		
16	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia en su presentación de los Items.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vásquez Mondragón, Walter DNI: 40769191

Especialidad del validador: Docente de la Escuela de Posgrado UCV.

08 de 12 del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



el Experto Informante.

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI N° 40769191
Telf. 966905999
Docente de la Escuela de Posgrado UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	✓		✓		✓		
2	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	✓		✓		✓		
3	El área de atención al público de la municipalidad se mantiene en buen estado de limpieza.	✓		✓		✓		
4	En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	✓		✓		✓		
5	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando al realizar una consulta o servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
6	Cuando usted asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	✓		✓		✓		
7	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
8	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con usted.	✓		✓		✓		
9	El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	✓		✓		✓		
10	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
12	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	✓		✓		✓		
13	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	✓		✓		✓		
14	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
16	Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	✓		✓		✓		
17	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	✓		✓		✓		
18	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	✓		✓		✓		
20	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
21	Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	✓		✓		✓		
22	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
23	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓		
24	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	✓		✓		✓		
25	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia en su presentación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vásquez Mondragón, Walter DNI: 40769191

Especialidad del validador: Docente de la Escuela de Psicología UCV.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

Observaciones de los ítems: Existe Suficiencia en su presentación de los ítems.
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Vásquez Mondragón, Walter DNI: 40769191
Especialidad del validador: Docente de la Escuela de Psicología UCV.
Fecha de validación: 25 de 12 del 2021
Firma del Experto Informante:

de 12 del 2021

Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos

Variable1: Modernización de la Gestión Publica

N° ENCUESTA	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	TOTAL	D1	D2	D3	V1
1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	47	18	14	15	47
2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	48	16	17	15	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	50	18	18	14	50
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	46	18	17	11	46
5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	57	21	21	15	57
6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	46	18	16	12	46
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	54	18	21	15	54
8	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	46	15	17	14	46
9	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	44	17	16	11	44
10	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	18	20	15	53
11	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49	15	18	16	49
12	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	47	19	15	13	47
13	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	49	18	18	13	49
14	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	16	18	15	49
15	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	16	18	15	49
16	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	17	16	15	48
17	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	21	18	15	54
18	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	61	21	23	17	61
19	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	60	20	25	15	60
20	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	53	23	19	11	53
21	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	59	21	21	17	59
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	57	20	20	17	57
23	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	4	5	3	4	60	22	19	19	60
24	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	55	20	16	19	55
25	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	1	1	40	17	16	7	40
26	1	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	2	2	1	3	2	4	37	13	12	12	37
27	2	3	3	2	4	4	2	3	3	2	5	4	2	1	3	4	4	51	18	19	14	51
28	2	2	3	3	4	4	1	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	46	18	13	15	46
29	5	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	38	18	11	9	38
30	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	35	9	13	13	35
31	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	49	15	16	18	49
32	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	44	17	14	13	44
33	5	3	4	2	1	2	3	4	5	1	2	2	2	3	3	3	1	46	17	17	12	46
34	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	4	4	3	3	4	48	17	13	18	48
35	2	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	38	18	11	9	38
36	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	41	12	15	14	41
37	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	46	18	15	13	46
38	2	1	3	3	2	1	2	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	45	12	15	18	45
39	1	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	38	12	15	11	38
40	1	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	4	4	1	40	12	15	13	40
41	1	2	5	3	3	3	2	2	4	2	2	2	1	4	4	3	3	46	17	14	15	46
42	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	2	2	47	16	17	14	47
43	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	46	16	15	15	46
44	2	2	3	3	4	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	42	17	13	12	42
45	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	42	16	12	14	42
46	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	4	4	2	2	2	43	15	14	14	43
47	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	45	15	16	14	45
48	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	44	16	16	12	44
49	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	48	15	17	16	48
50	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	46	15	15	16	46
51	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	44	16	15	13	44
52	3	2	3	3	2	4	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	44	17	14	13	44
53	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	48	16	15	17	48
54	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44	15	15	14	44
55	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	51	15	18	18	51
56	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	46	15	16	15	46
57	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	47	16	15	16	47
58	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	46	16	16	14	46
59	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	45	16	17	12	45
60	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	44	15	16	13	44
61	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	48	16	16	16	48
62	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	44	15	16	13	44
63	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	4	48	15	19	14	48
64	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	41	14	14	13	41
65	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	43	14	16	13	43
66	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	43	14	15	14	43
67	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	45	15	16	14	45
68	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	41	14	15	12	41
69	1	3	2	4	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	40	14	13	13	40
70	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	41	12	16	13	41
71	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	45	15	16	14	45
72	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	42	15	15	12	42
73	2	1	3	3	2	2	4	4	2	2	4	3	4	3	3	2	3	47	13	19	15	47
74	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	48	17	17	14	48
75	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	42	15	15	12	42
76	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	45	15	17	13	45
77	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	46	15	15	16	46
78	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	46	14	21	11	46
79	1	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	4	3	2	2	2	4	41	13	15	13	41
80	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	42	15	14	13	42

Variable 2: Calidad de Servicio

N° ENCUESTA	lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	lt20	lt21	lt22	lt23	lt24	lt25	TOTAL	D1	D2	D3	D4	D5	V2
1	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	75	15	14	17	15	14	75
2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	67	14	14	14	13	12	67
3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	69	12	14	14	13	16	69
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	14	14	13	14	15	70
5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	73	13	13	15	15	17	73
6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	76	14	16	16	16	14	76
7	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	69	15	13	15	13	13	69
8	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	79	15	16	15	15	18	79
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	74	14	15	16	17	12	74
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	15	15	15	15	15	75
11	2	3	2	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	70	13	16	15	13	13	70
12	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	77	13	16	16	17	15	77
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	67	15	14	13	12	13	67
14	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	16	15	14	15	15	75
15	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	72	13	16	14	15	14	72
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	71	15	14	14	15	13	71
17	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	70	13	14	14	15	14	70
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	72	15	14	14	16	13	72
19	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	71	15	14	15	14	13	71
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	80	15	15	18	14	18	80
21	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	75	16	17	13	15	14	75
22	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	62	11	13	14	11	13	62
23	1	2	2	3	4	3	3	1	1	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	64	12	12	13	15	12	64
24	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	66	13	12	13	14	14	66
25	2	2	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	60	12	13	10	12	13	60
26	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	56	13	11	9	10	13	56
27	3	4	2	2	5	2	4	4	5	2	4	2	2	4	4	4	2	2	5	5	2	3	4	5	5	86	16	17	16	18	19	86
28	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	64	12	16	11	14	11	64
29	1	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	60	13	12	13	11	11	60
30	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2	5	5	5	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	70	12	17	19	12	10	70
31	1	2	2	1	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	1	4	4	2	2	3	3	2	2	3	60	8	14	12	13	13	60
32	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	65	13	11	15	14	12	65
33	2	2	5	1	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	2	4	3	3	70	14	14	13	15	14	70
34	2	2	5	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	73	14	17	13	13	16	73
35	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	63	13	13	12	13	12	63
36	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	4	4	2	4	3	2	3	4	4	70	12	13	13	16	16	70
37	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	66	11	12	14	14	15	66
38	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	65	13	13	12	12	15	65
39	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	65	10	13	12	16	14	65
40	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	65	10	13	11	14	17	65

41	2	1	3	2	2	1	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	60	10	11	13	13	13	60	
42	1	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	2	3	64	12	12	14	13	13	64	
43	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	66	11	13	13	13	16	66	
44	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	66	13	13	14	13	13	66	
45	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	68	13	13	14	13	15	68	
46	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	66	13	13	13	14	13	66	
47	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	61	9	13	13	13	13	61	
48	2	3	3	3	4	3	2	3	2	1	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	68	15	11	14	12	16	68	
49	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	67	13	14	13	12	15	67	
50	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	70	12	15	15	13	15	70	
51	2	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	63	12	12	13	13	13	63	
52	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	69	12	14	15	13	15	69	
53	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	69	17	13	13	13	13	69	
54	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	65	12	13	13	13	14	65	
55	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	69	13	13	14	13	16	69	
56	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	65	11	13	15	13	13	65	
57	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	68	13	13	14	15	13	68	
58	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	66	13	14	13	13	13	66	
59	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	67	13	13	14	14	13	67		
60	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	66	13	13	13	14	13	66	
61	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	69	11	13	16	15	14	69		
62	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	64	12	13	13	13	13	64	
63	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	68	13	14	14	13	14	68	
64	1	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	71	12	16	15	15	13	71	
65	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	76	16	18	16	13	13	76	
66	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	69	15	13	13	13	15	69	
67	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	2	2	3	67	13	13	14	14	13	67	
68	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	67	12	12	12	14	17	67	
69	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	61	12	14	11	12	12	61	
70	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	60	12	12	11	12	13	60	
71	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	61	12	12	12	13	12	61	
72	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	64	14	12	12	14	12	64	
73	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	63	12	12	13	13	13	63	
74	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	66	14	13	12	13	14	66	
75	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	65	13	14	12	14	12	65	
76	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	68	14	12	12	14	16	68	
77	1	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	2	3	2	2	3	2	3	64	11	13	12	16	12	64	
78	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	57	9	12	12	12	12	57	
79	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	75	16	16	14	14	15	75	
80	3	2	2	4	3	1	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	4	2	66	14	11	13	14	14	66



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay, 2022", cuyo autor es AVALOS HUAMANÑAHUI MARLENY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ DNI: 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 17-08-2022 23:06:20

Código documento Trilce: TRI - 0374883