



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Modernización del Estado y servicios públicos en una municipalidad
provincial de Loreto, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Gaviria del Aguila, Adrian (orcid.org/0000-0003-2518-6967)

ASESORA:

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Cliver y Katty quienes con su amor y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, a mi compañera de vida Tania por el amor y apoyo incondicional, durante todo este proceso, y Dios por guiar mis pasos y estar conmigo siempre.

Adrian

Agradecimiento

A mi familia, por haberme dado la oportunidad nuevamente de formarme en esta prestigiosa universidad. De manera especial a mis docentes, por haberme guiado, a lo largo de esta maestría y a Dios por darme la vida.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variable y operacionalización	17
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de modernización del Estado	21
Tabla 2. Nivel de eficiencia de los servicios públicos	21
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	22
Tabla 4. Correlación entre las dimensiones	23
Tabla 5. Relación entre la modernización del Estado y los servicios públicos .	25

Índice de figuras

Figura 1. Coeficiente de determinación de las variables	26
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022. En ese sentido, el tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional. Asimismo, la población estuvo conformada por 300 usuarios y la muestra por un total de 95 usuarios. Cabe resaltar que la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que el nivel de modernización del Estado en una municipalidad provincial de Loreto, está en un nivel medio según el 53,7% de los usuarios encuestados, del mismo modo se identificó el nivel de eficiencia de los servicios públicos, estos servicios están en un nivel bajo según el 52.6% de los usuarios encuestados. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre las dimensiones de modernización del Estado con los servicios públicos, con un Rho Spearman de 0,463, 0,632, 0,628, con un $p=0,000$ ($p\text{-valor} \leq 0.05$) para cada dimensión, así mismo se concluyó que existe relación significativa entre la modernización del estado y los servicios públicos, con un Rho de Spearman de 0,648 (correlación positiva moderada) y un $p=0,000$ ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

Palabras clave: Modernización del Estado, servicios públicos, usuarios.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship that exists between the modernization of the State and public services in a provincial municipality of Loreto, 2022. In this sense, the type of research was basic, with a quantitative approach, with a descriptive correlational design. . Likewise, the population consisted of 300 users and the sample for a total of 95 users. It should be noted that the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. The results show that the level of modernization of the State in a provincial municipality of Loreto, is at a medium level according to 53.7% of the users surveyed, in the same way the level of efficiency of public services was known, these services are at a low level according to 52.6% of the users surveyed. The study concluded that there is a significant relationship between the dimensions of modernization of the State with public services, with a Spearman's Rho of 0.463,0.632, 0.628, with a p value=0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$) for each dimension, as well It was concluded that there is a significant relationship between the modernization of the state and public services, with a Spearman's Rho of 0.648 (moderate positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$).

Keywords: Modernization of the State, public services, users.

I. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de encaminarnos a un Estado moderno, competitivo y lograr cerrar las brechas de exclusión y desigualdad, se requiere de una eficaz administración de la gestión, para ello necesitamos instituciones públicas que brinden servicios públicos eficientes. A nivel mundial, las entidades del Estado, orientan sus políticas a la mejora del servicio que brindan al usuario, los estados que más promueven con efectividad los procedimientos en los servicios públicos son China y Estados Unidos, esto en calidad de una inmensa estrategia de crecimiento y de ser potencias en el mundo (Carta & Pou, 2018). Al mismo tiempo, en estas entidades dichos servicios vienen siendo de forma deficientes, lo que ha generado costos elevados al Estado, evidenciado en el incremento del presupuesto público pasando de un 12% (2020) al 22% (2021) y sobre todo es percibido en la insatisfacción del ciudadano.

En Argentina, los ciudadanos perciben al Estado como instituciones lentas, complejas, burocráticas y sobre todo desordenadas, por lo que la administración pública tiene que modernizar las tecnologías para una buena operatividad y funcionamiento, estableciendo estrategias y normas de inclusión, promoviendo actividades y labores colaborativas con el objetivo de mejorar la atención al público (Iglesias, 2021). Los usuarios continuamente exigen que las atenciones en las entidades del Estado sean mejor, con calidad, con empatía y rapidez en los tramites solicitados; reorganizar la administración pública, estructurar un gobierno popular, inclusivo, demócrata, desconcertado y direccionado a la prestación de un servicio eficiente y eficaz a la población, esa es la finalidad de tener un Estado moderno.

En el Perú, el gobierno debe direccionar las políticas de modernización en optimizar los servicios mediante la simplificación de procesos, garantizando soluciones a las necesidades de los ciudadanos; pese a eso, se evidencia que los servicios son deficientes y necesitan de una buena reorganización estructural para ser un gobierno abierto, electrónico y articulado (Diario Andina, 2018); mientras que, las municipalidades de nuestro país, son

percibidas actualmente como instituciones poco transparentes, desordenadas, con trámites burocráticos y con personal insensible a los requerimientos y solicitudes ciudadanas, la evaluación sobre la modernidad de las instituciones públicas es preocupante, el 72% de las municipalidades se encuentran débilmente alineadas a las políticas de modernidad de la gestión pública al 2030 , situación que deben mejorar, sostenidas en la Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado.

En las municipalidades provinciales de Loreto no son ajenos a estos problemas, puesto que se observa deficiencias en los servicios públicos brindados a la población, evidenciado en los reclamos constante del ciudadano; a nivel de servicio de atención directa a la población hay poca empatía, limitada orientación al ciudadano, escasa importancia por brindar procedimientos seguros, transparentes y con calidad de gastos en la implementación de procesos modernos; a esto se suman los equipos y materiales de comunicación en mal estado, portal web desactualizado, que impide atender de forma efectiva y fiable las solicitudes, exigencias, reclamos y demandas del usuario. Todo ello hace que la ciudadanía no confíe en sus autoridades, puesto que los servicios no son de calidad, en aspectos de una gestión transparente, con uso de tecnologías nuevas de comunicación y creando valor al ciudadano.

Es por eso que nos formulamos el problema general ¿Qué relación existe entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022?, del mismo modo nos planteamos los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de modernización del Estado en una municipalidad provincial de Loreto, 2022?, ¿Cuál es el nivel de eficiencia de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022?, ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la modernización del Estado con los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022?.

Respecto a la justificación, el estudio se fundamentó por conveniencia; por su contribución metodológica en el proceso de reformas y modernidad en la administración de las instituciones públicas, mediante la planificación y

ejecución de políticas orientadas a mejorar los servicios al ciudadano; su relevancia social, a partir del diagnóstico de la implementación de la ley de modernización del Estado, sus ejes transversales, impactará en los servicios públicos haciéndolos más eficientes, y por ende, mejorará la atención y se logrará satisfacer sus necesidades. Valor práctico, esta investigación servirá para plantear lineamientos generales referente a la modernización de los diferentes niveles de gobierno del Estado peruano; como valor teórico para la variable Modernización del Estado se aplicará la teoría expuesta en la Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado (PCM, 2018), y para los servicios públicos se utilizara las teorías de Cordero (2018) en su libro Los Servicios Públicos Como Derecho de los Individuos; y utilidad metodológica, para esta investigación se aplicará el método científico, la cual consiste en identificar la problemática, la elaboración de las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos, para luego ser procesadas y probar las hipótesis, de acuerdo a (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El objetivo general del estudio: Determinar la relación que existe entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022; de la misma manera los objetivos específicos son: Identificar el nivel de la modernización del Estado en una municipalidad provincial de Loreto, 2022; identificar el nivel de eficiencia de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022; y, determinar la relación entre las dimensiones de la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022.

En relación con la hipótesis general del estudio: Existe relación significativa entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022; así mismo las hipótesis específicas se plantea: El nivel de modernización del Estado en una municipalidad provincial de Loreto, 2022, es baja; el nivel de eficiencia de los servicios públicos, en una municipalidad provincial de Loreto, 2022, es baja; y, existe relación significativa entre las dimensiones de la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de la investigación en el ámbito internacional, tenemos a: Coello (2020), en su investigación básica, no experimental, la cual contó con una población censal de 580 usuarios de los municipios y utilizó a la encuesta y al cuestionario como técnicas de recopilación de datos. Concluyó que, el papel y rol fundamental que el Estado tiene que cumplir como prestador de servicios públicos está encaminado a que estos procesos sean eficientes, que brinden garantías, seguridad, rapidez y satisfacción a los usuarios, así mismo se evidencia que el nivel de eficiencia de los servicios públicos se encuentra en un nivel medio con un 51%, manifestando así que los trámites son ágiles y oportunos, mientras que el 49% manifiesta que la tramitación es tardía ; para lo cual se tienen que implementar y desarrollar procesos modernos en la administración municipal y al mismo tiempo se mejoren los mecanismos ya existente tanto en el ámbito administrativo, legal y constitucional, logrando de esa manera que los usuarios accedan a los servicios públicos eficiente y de calidad, garantizando de esa forma su satisfacción.

De igual manera, Yela et al. (2017), con una investigación cuantitativa, descriptiva, contó con una población censal de 1200 pobladores del distrito y utilizó a la encuesta y al cuestionario como técnicas de recopilación de datos. Concluyó que, la modernización del Estado defiende la necesidad de una administración de todas las instituciones públicas de manera eficiente, orientado específicamente en el desarrollo de políticas públicas que incorpore procedimientos, con el objetivo de que los servicios brindados a la población mejoren, creando así una articulación interinstitucional y valor en el ciudadano; en este sentido, como se observa, existen deficiencias en los procedimientos municipales en cuanto a la modernidad en la administración pública en Ecuador.

Según, Machín et al. (2020), con un estudio básico, descriptivo, cuantitativo, la cual contó con una población censal de 500 usuarios locales y empleó la encuesta y al cuestionario como técnicas de recopilación de datos. Concluyó que, la acción gubernamental en la actualidad en los gobiernos locales de

Cuba requiere una modernización en los sistemas de administración pública, en función a la satisfacción ciudadana, en base a los servicios públicos que ofrece, para ello el Estado tiene que contemplar un sistema para monitorear y evaluar estos procesos, permitiendo así ver los resultados logrados en la administración, y cuantificar los efectos en las capacidades de dar respuestas y soluciones a las necesidades y demandas de la población.

En el ámbito nacional, destaca la contribución de Mezidondo & Hidalgo (2021), en su estudio básica, descriptivo, la cual empleo una población censal de 550 usuarios del distrito y uso las técnicas de la encuesta y al cuestionario como medio de recopilación de datos. Concluyó que, para la UGEL 1 de San Juan de Lurigancho, la modernización tiene como objetivo de transformar las estructuras y las formas de atención al usuario, dejando atrás la cultura burocrática, tradicional, para dar paso a la estabilidad y la mejoramiento continuo de los procesos; cabe resaltar que 58.4% de usuarios opinan que los procesos de modernización es medio, un 41.5% expresa que los servicios que se brindan se encuentra en un nivel bajo, por lo que se tiene que dar prioridad a los métodos y procesos orientados a los requerimientos y exigencias de la población.

Asimismo, Yamunaque (2021), en su estudio básico, cuantitativo, no experimental, de corte transversal, la cual contó con una población censal de 383 ciudadanos del distrito y utilizo a la encuesta y al cuestionario como técnicas para la recopilación de datos. Concluyó que, en cuanto a la modernización del Estado el 89.82% de los usuarios evidencian un nivel bajo, 7.83% de los usuarios manifiestan un nivel medio y solo 2.35% consideran que la modernización tiene nivel alto; en cuanto a los servicios públicos los usuarios manifiestan que 63.97% está en un nivel bajo de eficiencia, 33.94% evidencian que estos servicios están en un nivel medio y solo 2.09% manifiestan que estos servicios se encuentran en un nivel alto de eficiente, para finalizar se determinó una vinculación significativa existente por parte de las variables en estudio con un $Rho = 0,876$ y un $p = 0,000$.

Del mismo modo, Timaná (2020), en su estudio básica, no experimental, la cual empleo una población censal de 128 ciudadanos del distrito y utilizó la encuesta y al cuestionario como técnicas de recopilación de datos. Concluyó que: según el análisis y resultado de los datos obtenidos determino que existe una vinculación representativa entre la modernización del Estado y la calidad de servicios evidenciado en un $Rho=0,746$ con un $p=0,000$, esta relación significativa indica que a más implementación de la modernización del Estado mayor serán los niveles de eficiencia en los servicios, atención y satisfacción de la población.

Con respecto a los estudios previos a nivel regional y local, tenemos a Ruíz & Delgado (2020), en su estudio aplicado, no experimental, la cual contó con una población censal 60 usuarios y empleó a la encuesta y al cuestionario como técnicas de recopilación de datos. Concluyó que, el 80% de los usuarios encuestados mencionaron que los servicios públicos son procesos que deben tener características de ser eficientes tanto en la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, esto a su vez tiene que estar implementada de acuerdo a la ley de modernización del Estado con la finalidad que estos servicios estén por encima de las expectativas de usuario. En tanto el 20% de la población mencionaron que parte de una buena administración municipalidad es fundamental para desarrollar eficientes políticas internas que permitan ofrecer servicios de calidad, mayores beneficios de acuerdo con las necesidades, exigencias y solicitudes del ciudadano.

A su vez, Gaviria & Delgado (2020), en su investigación básica, descriptiva, la cual contó con una población censal 1500 usuarios, empleó a encuesta y al cuestionario como técnicas para la recopilación de datos. Concluyó que, con la implementación de las estrategias de la modernización, los servicios públicos, deben ser siempre orientado al usuario, con la finalidad de satisfacer y dar cumplimiento a brindar servicios de calidad, atendiendo sin dejar de lado a las diferentes características, tipos y condiciones del usuario, para ello es necesario desarrollar compromisos entre el ciudadano y las instituciones del Estado.

Para Morey (2020), en su estudio básico, descriptivo, contó con una población censal de 30 usuarios y empleó la técnica de la encuesta y al cuestionario como técnicas de recopilación de datos. Concluyó que, el nivel de modernización del Estado según los encuestados manifiesta que el 43% presenta un nivel medio, por otro parte, se observa que no se están dando la importancia adecuada a las solicitudes y requerimiento que los ciudadanos necesitan, de acuerdo a los procesos en que se basa la gestión pública, debido a eso se percibe que los objetivos y fines respectivos de esta ley de modernización no se está ejecutando conforme a lo establecido que es lograr impactar positivamente en la satisfacción del ciudadano.

Respecto a las teorías, para la primera variable se aborda a la modernización del Estado , donde la PCM (2018), define a la modernización del Estado como procesos de cambios o reformas continuas direccionado a mejorar la administración en las entidades de gobierno y, de esa forma, crear valor público, en base a la participación ciudadana, adoptando la forma de bienes y servicios, mejorando la administración interna, por medio del uso de los eficientes y productivos de los bienes públicos, para la satisfacción de las demandas, exigencias, solicitudes y requerimientos de los ciudadanos.

Para Torrado (2016), la modernización del Estado es un conjunto de procesos vinculados a la transformación, en donde se gestiona una serie de reformas en base a las necesidades que demandan las políticas públicas, se defienden de modo irregular en el tiempo y diferente en el Estado. La gestión de gobierno cuenta e integra las actividades en la dirección de las instituciones públicas, mediante las cuales se desarrollan las acciones, en donde se pone en práctica los procesos, capacidades y la prestación de los servicios estructurados.

Según la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (MGE) Ley N° 27658 en su artículo 4 menciona en cuanto a los procesos de modernización, que estos tienen como objetivos fundamentales, lograr mayor nivel de eficacia en los procedimientos y mecanismos del Estado, de modo que se desarrolle mejores formas de atención a la población, dando

prioridad y economizando la utilización del recurso público: el propósito es lograr un Estado: a) con servicios a la población. b) con caminos eficientes a los procesos participativos de la población. c) sin centralismo, sin burocracia. d) con transparencia administrativa. e) con recursos humano competentes, empáticos, motivados. f) con beneficios sociales equilibrados.

Para Molina (2010), el objetivo de la modernización del Estado es desarrollar mejoras en el proceso administrativo de forma interna en todas las instituciones del Estado, dejando atrás el centralismo, con políticas nacionales que ofrece un desarrollo de inclusión de la nación y en las mejoras de los servicios ciudadanos.

En el ámbito de la normativa de la modernización del Estado, según Pasco (2015) cuenta con procedimientos que permiten impulsar mayores niveles de confianza con las instituciones públicas, de esa manera aumentar la seguridad en la aplicación de las políticas, a fin de que la administración de las instituciones tomen decisiones adecuadas y sean recibidas como legales por la población; de esa manera la transparencia de las informaciones públicas se ven reforzadas como principios que orientan las actividades de los funcionarios hacia las necesidades y labores de elaboración de datos institucionales y de derechos de la población.

En esa línea Torres (2018), conceptualiza al Estado como el grupo de instituciones públicas de diferentes niveles de gobierno que tienen la tarea esencial de contribuir a brindar bienes y servicios de forma articulada con base a un buen desempeño de una gestión pública y, por ende, de los mismos servidores públicos, que influye en las diversas actividades y funciones que brindan las instituciones otorgadas al usuario, ciudadano o cliente.

Del mismo modo Navarrete (2008), conceptualiza a la modernización como el cambio en los procesos, formas, sistemas, métodos en la actuación y rendimiento de las entidades e instituciones, tanto públicas y privadas, dejando atrás los procedimientos antiguos, a lo desactualizado, viejo,

generándose así nuevos procesos administrativos, que funciona como instrumentos eficientes, transparentes, eficaces al servicio de la población.

La importancia de la modernización del Estado según Barcerlo (2018), se trata de constantes procesos de reformas administrativas del Estado, con la finalidad de lograr una administración pública de calidad, transparente, productiva, direccionado en línea a la transformación de resultados beneficiosos en la calidad de vida de la población. Para Asinelli et al. (2008), la modernización del Estado son procesos complejos que permiten reformar la relación entre el Estado y ciudadanía, y su importancia consiste no solo en renovar reformas en los procedimientos y formas, si no que estos cambios tienen que producir una reorganización en los procesos administrativos que permitan un desempeño y adaptabilidad del Estado a los nuevos contextos, de esa manera optimizar la eficacia de la gestión pública con el objetivo principal de asegurar mejores servicios a la población.

Según Pascual (2014), la modernización del Estado establece una ventaja para las instituciones públicas, puesto que permite el crecimiento y progreso de un país, de ahí el valor fundamental de una gestión innovadora con altos niveles de eficiencia en la planificación y ejecución de las políticas de Estado, aumentando la competitividad institucional. De acuerdo con Caruncho & Aissa (2016), el propósito de modernizar el Estado es la renovación de los procesos de gestión en las entidades públicas, acelerar los trabajos y aumentar los niveles de participación ciudadana, en base a una serie de acciones, métodos y políticas, asociadas a los cambios de actitud y reforzamiento en la capacidad del servicio al usuario, vinculados y organizados de forma horizontal de gestión , con la intención de dar respuesta al trabajo y obligaciones en las diferentes funciones del Estado, creando así un rol protagónico del gobierno.

El proceso de reformas del Estado y la MGP están estrictamente relacionados como menciona Figueroa et al., (2011), está compuesto por dos constructos que se establece e influye de forma similar, incluso aun en la práctica, no se da de manera conjunta, de esa manera se puede

comprender que la modernidad de la gestión pública son acciones que buscan la eficiencia en las operaciones en la función estatal establecidas en los ciclos de las reformas. Para Gentes (2004), es conveniente analizar el desarrollo de las instituciones públicas para de esa manera contribuir en el ámbito y contexto de la política normativa y su descentralización, la contribución forma parte de la participación que conectan a las instituciones con los distintos niveles de gobierno, a su vez permiten también establecer comunicaciones internas y un buen desempeño laborar en las instituciones.

En la modernización del Estado se considera a los 3 ejes centrales como dimensiones, siendo el gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional, los mismos que se detallan seguidamente de acuerdo a la PCM (2018). i) Dimensión gobierno abierto, son aquellas entidades que sus procesos son transparentes, accesibles y se hacen participe a la población que los eligió, son capaces de contestar a las demandas y necesidades, rindiendo cuenta de las labores y logros alcanzados. De acuerdo con la SGPPCM (2021), menciona que un gobierno abierto requiere que las instituciones sean flexibles a los requerimientos de la ciudadanía y modifiquen los procedimientos diarios para integrarlos y mejorar la forma de trato a las demandas y solicitudes de los usuarios. Así mismo es importante saber que un gobierno abierto requiere de una buena administración pública que genere valor y cultura de participación ciudadana, implicando opiniones, principios, creencias, normativas conductuales y perspectivas poblacional e institucional, que se concreten en políticas nuevas y servicios públicos eficientes.

En tanto la ii) Dimensión gobierno electrónico, se relaciona con la aplicación de las TIC'S en los procedimientos institucionales, de esa manera mejorar las comunicaciones, informaciones y la fiabilidad en el servicio ofrecidos a la comunidad, orientado a una administración pública eficiente, eficaz, transparente y con participación de la ciudadana. El Gobierno Electrónico son herramientas del todo útiles para lograr los propósitos del gobierno abierto ya que, como refiere Huamán (2020), a medida que el gobierno electrónico madura, el creciente nivel de valor del servicio para el usuario es

proporcional a una mejor comprensión, investigación y procesos de participación con diversos segmentos de clientes de la población y con posibles niveles mejorados de eficiencia y capacidad compartida entre el gobierno, agencias e incluso entre jurisdicciones gubernamentales cuando la prestación de servicios se (re) observa a través de un prisma de demanda o expectativa del cliente, el potencial para consolidar información y transacciones y preferencia de dicho canal para lograr transacciones. De este modo, los servicios crean nuevos desafíos de gobernanza, coordinación, financiación y control para los gobiernos. Finalmente, iii) Dimensión articulación interinstitucional, se refiere a un Estado descentralizado que requieren una articulación y alineamientos a las actitudes y competencias de las instituciones públicas que lo conforman, con la finalidad de lograr los objetivos y metas de las políticas públicas de modernización de forma conjunta, ayudando a brindar un equilibrio de oportunidades de mejora en la calidad de vida y atención ciudadana.

Del mismo modo para la segunda variable de servicios públicos se aborda la teoría de Cordero (2018), que define a los servicios públicos como aquellos servicios que por ley deben prestar las instituciones públicas. La constitución peruana los enumera y la ley orgánica de municipalidades ordena y señala las atribuciones de los municipios en organizar y reglamentar su administración y funcionamiento de estos servicios, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos. Del mismo modo para Cordero (2018), existe un giro a partir de prestar los servicios públicos en dirección a brindar bienes fundamentales como la educación, salud, seguridad ciudadana y la infraestructura pública, demandadas por las necesidades de los ciudadanos.

Según Mancebo (2021), menciona que el modelo de la nueva administración de los servicios del Estado es de vital valor para delinear un moderno campo de acción para la defensa del derecho ciudadano, la innovación y actualización de los nuevos procesos y métodos en la gestión de los servicios públicos, estos tienen que formar parte del motor del cambio, en la calidad en los resultados frente a las necesidades, inclusión, descentralización y efectiva rendición de cuentas democráticas.

Para Camargo (2014), los servicios públicos son todas las actividades organizadas con la finalidad de brindar soluciones a las demandas sociales, colectivos o públicas de la población, de manera organizada, con continuidad y comprometida, conforme a la normativa de los derechos públicos, en cooperación operativa de la gestión pública en la contribución directa, ordenanza y fiscalización, estos servicios son las gestiones, labores, tareas, acciones que permiten la satisfacción a las demandas y solitudes de los usuarios, ofrecidas de forma universal, obligatorias, continuas, con equidad y calidad, a toda la población.

La actividad que tiene como concepto a los servicios públicos es mejorar los servicios conforme a la ley de modernización del Estado, para ello según Gordillo (2012), sostiene que los servicios públicos es una actividad que tiene el concepto característico de satisfacer de las demandas públicas de los ciudadanos , estos tienen procesos simplificados y rápidos, es decir, que como derecho las instituciones del Estado tienen que asegurar la empatía, equipamiento moderno, continuidad de las políticas de gobierno y sobre todo calidad en los servicios.

Para Mostajo (2020), los servicios públicos son conjuntos de herramientas y métodos las cuales la población dispone para dar soluciones a las solicitudes sociales y económicas; son procesos y acciones direccionadas a satisfacer demandas básicas ciudadanas, brindadas de forma organizada, con igualdad y continuidad, si bien estos servicios son gratuitos y otros son pagados, estos también son de forma universal y sin discriminación alguna.

Respecto a la teoría de derecho de los servicios públicos según Roberto & Camargo (2013), menciona que los servicios públicos son todas las actividades planificadas con el objetivo de brindar solución a las necesidades ciudadanas, en forma organizada, constante y reglamentaria, conforme a la normativa descrita en la ley de modernización del Estado, en cooperación directa en la prestación operativa a la gestión de las entidades de gobierno, en su regularización y monitoreo.

Para los servicios públicos se considera tres dimensiones, siendo los elementos tangibles, capacidad de respuesta y calidad de servicios los mismos que se detallan seguidamente según Vera (2022): i) La primera dimensión que son los elementos tangibles, se entiende que son los aspectos de los establecimientos o locales físicos, equipamientos, recurso humano y tecnologías de comunicación y están determinadas por las características física y material percibida por el usuario y la propiedad funcional del servicio; ii) Para la segunda dimensión la capacidad de respuesta se conceptualiza como la capacidad, la actitud y la voluntad por ayudar a las solicitudes y demandas de la población, con rapidez y eficiente, garantizando siempre la efectividad de los servicios y compromisos contraídos con la población; iii) Dimensión calidad de servicios, según Izquierdo (2021) se trata de construir en la mente del usuario, un servicio basado en los conocimientos de las necesidades, las perspectivas y la confianza que experimentan los usuarios en la eficiencia de los servicios que se prestan, esto se vincula directamente con la satisfacción de los usuarios, generando en ellos complacencia.

Por otro lado, las municipalidades son instituciones que conocen mejor las necesidades de una población es por eso que según Novales (2022), afirma que las reformas de la administración pública tienen como objetivo que los gobiernos municipales brinden servicios eficientes, puesto que son ellos los que comprenden mejor las necesidades de la ciudadanía y que la administración municipal proporciona de la misma manera o más eficientes que el gobierno central; la competencia política y el campo que cubren estos servicios tienen que ser beneficios para los usuarios, evitando por completo los problemas burocráticos.

Para la PCM (2018), tanto los bienes como los servicios son brindados por las entidades de gobierno, derivado del rol y función que proporciona el Estado hacia las demandas, necesidades y perspectivas de la población; existen algunos bienes y servicios que requieren de articulación de varias instituciones e iniciativas públicas para su abastecimiento; cuando los servicios son en gran medida demandados y significativos para la población,

es ahí donde entra a tallar la PCM , a través de la SGP, para desarrollar coordinaciones con las instituciones públicas para dar soluciones a las demandas ciudadanas.

Para el MEF (2015), se entiende que los gobiernos locales, son instituciones que poseen un contacto más directo con comunidad y cumplen una labor principal en la prestación de bienes, servicios y productos requeridos por la ciudadanía, estos procesos de prestación están bajo un enfoque de presupuestos por resultados por parte de los gobiernos locales, de los cuales contribuyen a lograr los resultados vinculado a la satisfacción de los ciudadanos.

Asimismo, la PCM (2021), reconocen que la ciudadanía demanda un Estado moderno, con prestación de servicios eficientes a la población, implicando reformas en la visión, métodos, procesos y ejercicios de gestión para prestar servicios de calidad dirigido a generar valor a la población; estos servicios ofrecidos están en responsabilidad, facultad y competencia que cuenta el Estado para atender y satisfacer los pedidos, solicitudes, necesidades y perspectivas de la ciudadanía; para ello, las normas técnicas decretadas son modelos administrativos de gestión de calidad, para que las instituciones del Estado implanten actividades que favorezcan a mejorar la condición y la forma de brindar estos servicios ciudadanos.

Para Rueda, (2011), sostiene que habitualmente, la mayoría de los procesos y acciones, métodos y funciones de las instituciones público están orientadas a garantizar los niveles de satisfacción y condición de vida de población; estas políticas de bienestar colectiva consisten en la aplicación de disposiciones impulsadas por las administraciones públicas con la finalidad de brindar servicios y bienes comunitario.

Según Medina et al., (2016), sostienen que la regulación de los servicios públicos plantea un doble discurso sobre los roles del Estado y su forma de actuar en la intervención de la economía. Actualmente, con base en los decretos constituciones dominantes, existen políticas definidas que ordenan

al Estado su deber de regulación, con la finalidad de lograr niveles de calidad, accesibilidad y eficacia en los servicios prestados. En ese sentido, los usuarios también gozan en la actualidad de una naturaleza constitucional y que se consolidó mediante varios métodos de participación ciudadana así como los sistemas nacionales de control y las audiencias públicas.

Para Saboya (2006), la utilización de las nuevas tecnologías en los procesos de la gestión pública de las instituciones, implica mejorar equipos, materiales, estructuras, tecnologías de la comunicación, con el fin de perfeccionar y hacer eficiente la atención a la población; estas mejoras permiten mejorar la imagen de la gestión del Estado, con la entrega de nuevas tecnologías, que consisten en recibir equipos nuevos, capacitaciones a los servidores públicos y mejoras en los procesos y asistencias técnicas en los programas de bienestar al ciudadano.

En el marco del uso de nuevas tecnologías en la gestión pública Arguelles & Villavicencio (2018), mencionan que la innovación en la forma de prestar o brindar los bienes y servicios ciudadanos, no tienen el carácter de generar más ingresos a las entidades del gobierno, todo lo contrario, estas innovaciones tienen un principal objetivo que es la mejora de las diferentes formas de vida de la ciudadanía, mediante servicios eficientes, con costos bajos y empleando tecnologías modernas.

En el campo político se debate que los servicios públicos se articulan bajo principios como mencionan Tabarquino-Muñoz (2018), que son la disponibilidad, la accesibilidad, la igualdad y la inclusión, etc., que son las prioridades para la mejora de la condición y forma de sobrevivir de la ciudadanía, por ende la negativa de estos principios puede generar la desigualdad, marginación, irregularidad en la población, he aquí que las administraciones municipales juegan un papel importante puesto que son ellos los agentes de gestión y reguladoras de la prestación de servicios eficientes en la institución.

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

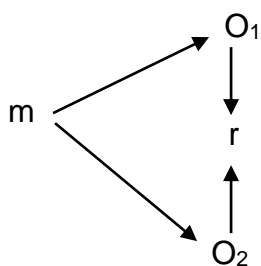
Es **básica**, puesto que buscamos mediante los estudios existentes, incrementar y generar nuevas teorías sobre las variables en estudio, como define la CONCYTEC (2018), este tipo de estudios se basa en el incremento de conocimientos completos mediante la comprensión de los elementos básicos observables y las relaciones entre las variables.

El enfoque es **cuantitativo**, porque se recolectará la información de ambas variables para la comprobación de hipótesis, mediante el procesamiento de datos estadísticos, como define Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), el camino de estos estudios es la evaluación de las características y acontecimientos de las variables, así mismo la comprobación de hipótesis planteadas, fundamentadas en teorías previas.

Diseño de investigación

Es **no experimental**, puesto que el estudio se desarrolló sin la manipulación de ninguna variable, es de **nivel correlacional** por que la finalidad es conocer la relación entre ambas variables; y, de corte transversal dado que la recopilación de los datos se dio en un tiempo establecido. Para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), este diseño son estudios que tienen como objetivo determinar relaciones o niveles de vinculación entre uno o dos condiciones, tipos o patrones en un ámbito determinado.

Dónde:



m = Muestra

O₁ = Modernización del Estado

O₂= Servicios públicos

r = Relación

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Modernización del Estado

Variable 2: Servicios públicos

La operacionalización se describe en el anexo 01 de esta investigación

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población: Estará constituido por 300 usuarios que utilizan los servicios de una MPL, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), la población es el grupo total de personas que comparten ciertos elementos.

- **Criterio de inclusión:** Estará conformada por todos los usuarios que usan los servicios de una MPL.
- **Criterio de exclusión:** Estará conformada por todos los usuarios que no usan los servicios de una MPL.

3.3.2. Muestra: Estará conformado por 95 usuarios que utilizan los servicios de una MPL, conforme al resultado de la aplicación del estadístico para el tamaño de una muestra finita. La muestra es una parte de la población, de donde se recoge la información para generar los resultados. Hernández-Sampieri & Mendoza (2018)

Dónde:

n: Muestra

Nivel de confianza: 95%

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Z :	Nivel de confianza	=	1.96
E :	Margen de error	=	0.05
p :	Probabilidad de éxito	=	0.1 (Yamunaque 2021)
q :	Probabilidad de fracaso	=	0.9
N:	Población de estudio	=	300

$$\begin{array}{rcccccc}
 n = & & 3.8416 & * & 0.09 & * & 300 & & \\
 & & \hline
 & & 0.0025 & * & 299 & + & 0.345 & & \\
 & & & & & & & & \\
 n = & & & & 103.72 & & & & \\
 & & & & \hline
 & & & & 1.0925 & & & = 95 &
 \end{array}$$

El total de la muestra calculada es de 95 usuarios que usan los servicios de una MPL.

3.3.3. Muestro: No probabilístico, por conveniencia, siendo un muestreo en donde todos los individuos no cuentan con la misma posibilidad de ser seleccionados, sino son elegidos a voluntad del investigador según las características y circunstancias de la población. Hernández-Sampieri & Mendoza (2018)

3.3.4. Unidad de análisis: Un usuario que utiliza los servicios de una MPL.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica para la recopilación de los datos, los cuales fueron desarrollados en una municipalidad provincial de Loreto. Esta técnica facilita recopilar datos de las opiniones o percepciones de una definida población o muestra. Hernández-Sampieri & Mendoza (2018)

Instrumento

Se utilizó dos cuestionarios como instrumentos; estos se definen como el conjunto de preguntas vinculadas a las variables a medir. Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), para la primera variable modernización del Estado se seleccionó el instrumento elaborado por el autor Yamunaque (2021) adaptado por el autor que contiene 18 ítems distribuidos en 3 dimensiones que son el gobierno abierto que cuenta con 9 ítems, gobierno electrónico con 5 ítems y la articulación interinstitucional con 4 ítems, se utilizó la escala de Likert donde 1= Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A

veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre, con niveles de rango de Alto= 68-90, Medio= 50-67, Bajo 18-49 (anexo 3).

Del mismo modo para la segunda variable servicios públicos se utilizó el instrumento elaborado por el autor Abad (2022), la cual contiene 18 ítems distribuidos en 3 dimensiones que son elementos intangibles que cuenta con 6 ítems, capacidad de respuesta con 7 ítems y calidad de servicio con 5 ítems y se utilizó la escala de Likert donde 1=Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre, con niveles de rango de Alto= 74-90, Medio= 47-73, Bajo 18-46 (anexo 3).

Validez

Los instrumentos, con los que se midió y recogió los datos de las variables, consisten en dos cuestionarios, estos fueron aprobados y validados mediante el juicio de tres expertos, para su respectiva aplicación. En cuanto al promedio para modernización del Estado el resultado fue de 4.73, representando un 94.66% de concordancia entre los jueces, de igual modo para servicios públicos se obtuvo un resultado de 4.73, representando un 94.66% de concordancia entre los jueces, indicando así, que ambas variables tienen una alta validez, reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado, la tabla de validez se detalla en el anexo 4, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) la validez es el grado en que un instrumento mide las variables.

Confiabilidad

Conforme al procesamiento de los datos, los instrumentos tienen un alfa de Cronbach de 0,895 para modernización del Estado y 0,956 para servicios públicos, contrastando así las teorías de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), en la cual nos indica que los instrumentos tienen que tener un coeficiente entre 0.70 y 0.90 para ser fiables y aptas para el estudio, las cuales debe producir un resultado consistente y coherente (anexo 6).

3.5. Procedimientos

Se utilizó y adoptó dos instrumentos de investigación, estos fueron validados mediante el juicio de 3 expertos conformado por 2 especialistas y 1 metodólogo, una vez validado los dos instrumentos fueron aplicados a la muestra que está conformada por 95 usuarios de una MPL, esta recopilación de datos se dio de manera presencial y previo consentimiento informado al usuario de la encuesta aplicada, con la recopilada de la información se utilizó el SPSS 25 para el procesamiento y análisis de los datos, para luego ser tabulados en cuadros estadísticos y descritos en tablas y figuras en la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para determinar la relación de las variables y probar hipótesis se utilizó el sistema del SPSS 25 para la parte estadística, analítica y procesamiento de los datos, para la baremación de los datos se utilizó los percentiles 25 y 75 según la técnica de Stanones , además se aplicó la prueba de normalidad para definir el estadístico inferencial que midió el grado de relación significativa entre las variables, para lo cual se determinó al estadístico Rho Spearman, esto nos permitió también analizar los cuestionarios aplicados a los usuarios, de ese modo se comprobó las hipótesis y se desarrolló las conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló en base a las precisiones proporcionadas por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, se puede afirmar que esta investigación no es copia, ni pega de otras tesis, así mismo se respetó el derecho de autor de las diferentes teorías que se utilizó en la investigación, citando en base a la normativa y reglas internacionales del formato APA; la aplicación de los instrumentos se realizó bajo el consentimiento informado al usuario, respetando su opinión, así mismo los datos recolectados no fueron manipulados.

IV. RESULTADOS

4.1. Identificar el nivel de la modernización del Estado en una municipalidad provincial de Loreto, 2022.

Tabla 1.

Nivel de modernización del Estado.

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18 – 49	22	23,2 %
Medio	50 – 67	51	53,7%
Alto	68 – 90	22	23,2 %
Total		95	100,0%

Fuente: Base de datos de cuestionarios aplicados a los usuarios de una MPL, 2022.

Interpretación

Conforme a la tabla 1, se observa el nivel de la modernización del Estado, desde la percepción de los usuarios, un 53.7% manifiesta que la modernización está en un nivel medio y prevalece un 23.2% para los niveles alto y bajo.

4.2. Identificar el nivel de eficiencia de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022.

Tabla 2.

Nivel de eficiencia de los servicios públicos.

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18 – 46	22	23,2 %
Medio	47 – 73	50	52,6%
Alto	74 – 90	23	24,2%
Total		95	100,0%

Fuente: Base de datos de cuestionarios aplicados a los usuarios de una MPL, 2022.

Interpretación

Conforme a la tabla 2, se observa el nivel de eficiencia de los servicios públicos, desde la percepción de los usuarios, un 52.6% manifiesta que está en un nivel medio, mientras que un 24.2% y 23.2 manifiestan que está en un nivel alto y bajo respectivamente.

4.3. Determinar la relación de las dimensiones de la modernización del Estado con los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022.

Prueba de normalidad

Se desarrolla esta prueba para determinar si se utilizará una prueba paramétrica o no paramétrica.

H_a: La información de la muestra proceden de una distribución normal

H_o: La información de la muestra no proceden de una distribución normal

Tabla 3.

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización del Estado	,261	95	,000
Servicios Públicos	,278	95	,000
Gobierno Abierto	,242	95	,000
Gobierno Electrónico	,271	95	,000
Articulación Interinstitucional	,231	95	,000

Fuente: Base de datos SPSS V25

Interpretación

Conforme a la prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov para una muestra mayor a 50 nos indica que, según el resultado que se obtuvo el grado de significancia está por debajo de 0.05, por lo que se procedió a emplear la prueba de Rho Spearman para conocer el grado de correlación de las variables y dimensiones.

Prueba de Hipótesis

H_a: Existe relación significativa entre las dimensiones de la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022.

H_o: No existe relación significativa entre las dimensiones de la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022.

Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$, correspondiente al nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_o)

Si Valor $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Tabla 4.

Correlación entre las dimensiones de la modernización del Estado y los servicios públicos.

		Gobierno Abierto	Gobierno Electrónico	Articulación Interinstitucional	Servicios Públicos
Gobierno Abierto	Coefficiente de correlación	1,000	,388**	,277**	,463**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,007	,000
	N	95	95	95	95
Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	,388**	1,000	,642**	,632**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
	N	95	95	95	95
Articulación Interinstitucional	Coefficiente de correlación	,277**	,642**	1,000	,628**
	Sig. (bilateral)	,007	,000	.	,000
	N	95	95	95	95
Servicios Públicos	Coefficiente de correlación	,463**	,632**	,628**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	95	95	95	95

Fuente: Base de datos SPSS V25- Correlación Rho Spearman

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4, se muestra la relación entre las dimensiones de la modernización del Estado y los servicios públicos de una municipalidad provincial de Loreto, 2022, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,463 para la primera dimensión gobierno abierto, en tanto para la segunda dimensión se obtuvo un coeficiente de 0,632 y para la tercera dimensión articulación interinstitucional se obtuvo un coeficiente de 0,628 (correlación positiva moderada) y un $p=0,000$ ($p\text{-valor} \leq 0.05$) para todas las dimensiones, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna, afirmando así que las dimensiones de la modernización del Estado se relaciona con un (nivel medio) con los servicios públicos. Indicando que con una implementación adecuada de las dimensiones de modernización del Estado en base a tener un gobierno abierto, gobierno electrónico y una articulación interinstitucional mayor será los niveles de eficiencia de los servicios públicos que se brindan en una municipalidad provincial de Loreto.

4.4. Determinar la relación que existe entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022.

Prueba de Hipótesis

H_a: Existe relación significativa entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022

H₀: No existe relación significativa entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022.

Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$, correspondiente al nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Tabla 5.

Relación entre la modernización del Estado y los servicios públicos.

		Modernización del Estado	Servicios Públicos
Modernización del Estado	Coeficiente de correlación	1,000	0,648**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	95	95
Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	0,648**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	95	95

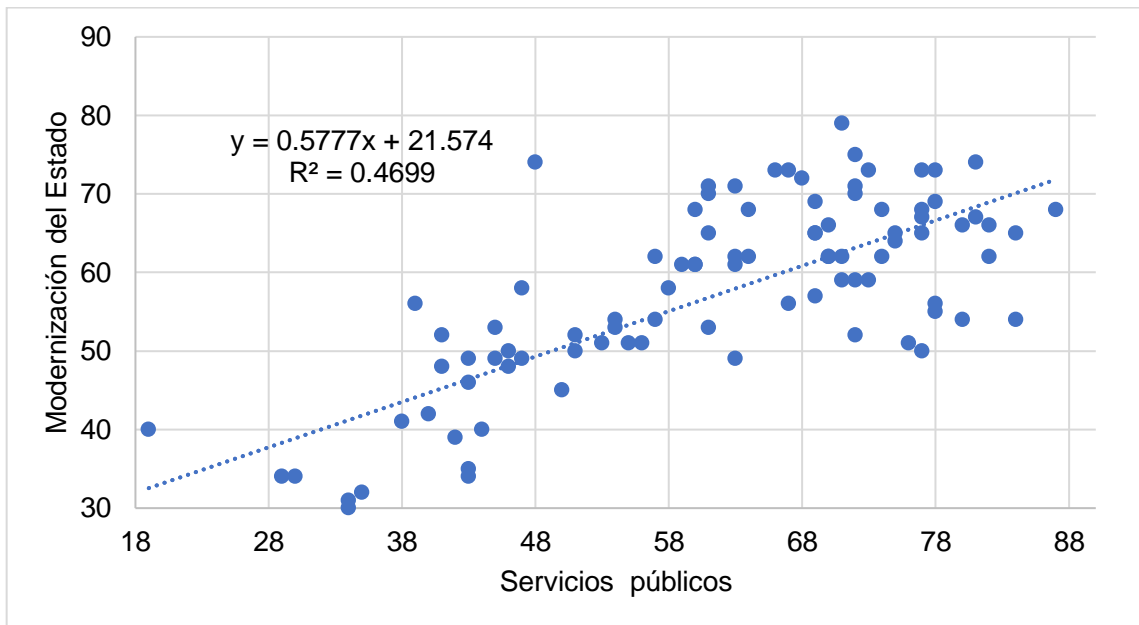
Fuente: Base de datos SPSS V25- Correlación Rho Spearman

Interpretación

De acuerdo a la tabla 5 se muestra la relación entre la modernización del Estado y los servicios públicos, con un Rho Spearman = 0.648 (correlación positiva moderada), y un p valor = 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna, afirmando así que la modernización del Estado se relaciona con un (nivel medio) con los servicios públicos. Indicando así que con una aplicación eficiente de la ley de modernización del Estado mayor será los niveles de eficiencia de los servicios públicos que se brindan en una municipalidad provincial de Loreto.

Figura 1.

Coefficiente de determinación entre la modernización del Estado y servicios públicos.



Fuente: Base de coeficiente de determinación Excel

Interpretación

De acuerdo a la figura 1, se observa que existe un coeficiente de determinación de $r^2 = 0.47$ entre la modernización del Estado y los servicios públicos, evidenciándose que el 47% de los servicios públicos es influenciada por la modernización del Estado.

V. DISCUSIÓN

Conforme al primer objetivo específico planteado, lo cual consiste en identificar el nivel de la modernización del Estado en una municipalidad provincial de Loreto, 2022; para este caso se estudió las teorías según la PCM (2018), que indica que la modernización del Estado son procesos de cambios o reformas continuas con el objetivo de mejorar la gestión en las instituciones públicas y, de esa forma, crear valor público, con base en la participación ciudadana y por medio de un eficiente y productivo uso de los recursos para satisfacer las necesidades y solicitudes de la población.

Para conocer los resultados de la presente investigación, se aplicó un cuestionario a 95 usuarios de una municipalidad, habiéndose encontrado que el nivel de modernización del Estado, desde la percepción de los usuarios se encuentra en su mayoría en un nivel medio con un 53.7% prevaleciendo un 23.2% para los niveles tanto alto y bajo, estos resultados coinciden con lo obtenido por Mezidondo & Hidalgo (2021), quienes encontraron que la modernización tiene como objetivo de transformar las estructuras y las formas de atención al usuario, dejando atrás la cultura burocrática, tradicional, para dar paso al mejoramiento continuo de los procesos; cabe resaltar que 58.4% de usuarios indicaron que los procesos de modernización están en un nivel medio.

Conforme al segundo objetivo específico planteado, lo cual consiste en identificar en nivel de eficiencia de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022, para lo cual se estudió las teorías de Cordero (2011), que indica que los servicios públicos son los servicios que por ley deben prestar las instituciones públicas. La constitución peruana los enumera y la ley orgánica de municipalidades ordena y señala las atribuciones de los municipios en organizar y reglamentar su administración y funcionamiento de estos servicios.

En los resultados encontrados en la presente investigación, se observa que el nivel de eficiencia de los servicios públicos, desde la percepción de los usuarios en su mayoría se encuentra en el nivel bajo con un 52.6%, mientras que un 24.2% y 23.2% indican que está en un nivel alto y bajo respectivamente, estos resultados coinciden con lo obtenido por Yamunaque (2021), donde concluye que los servicios públicos están en un nivel bajo de

eficiencia según la percepción de los usuarios con un 63.97%, un 33.94% evidencian que estos servicios están en un nivel medio y solo 2.09% manifiestan que estos servicios se encuentran en un nivel de alto.

Con respecto al tercer objetivo específico, la cual consiste en determinar la relación de las dimensiones de la modernización del Estado con los servicios públicos, para este contexto se comparó con las conclusiones de Yela et al. (2017), que mencionan que la modernización del Estado defiende la necesidad de una administración pública de manera eficiente, orientado específicamente en el desarrollo de políticas públicas que incorpore procedimientos de articulación interinstitucional y valor en el ciudadano.

Los resultados encontrados para este objetivo específico se puede observar que existe una correlación significativa positiva moderada y un p valor igual a 0,000 entre las dimensiones de la modernización del Estado con los servicios públicos, evidenciado con un $Rho = 0,463$ para gobierno abierto, un $Rho = 0,632$ para gobierno electrónico y un $Rho = 0,628$ para la articulación interinstitucional, lo cual se puede contrastar con los trabajos de Alvizuri (2022), donde concluyo que existe una correlación significativa positiva moderada entre gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional con los servicios públicos con un $Rho = 0,616$, $Rho = 0,700$ y un $Rho = 0,702$, con un p valor igual a 0,000 respectivamente.

Así mismo para el objetivo general planteado determinar la relación que existe entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022, conforme a los resultados obtenidos se puede observar que existe una correlación significativa positiva moderada entre ambas variables, conforme al $Rho = 0.648$ y un p valor = 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna, afirmando así que la modernización del Estado se relaciona con un (nivel medio) con los servicios públicos, del mismo modo se puede contrastar con el trabajo de Timaná (2020), que concluyó con un coeficiente de correlación de $Rho = 0,746$ (correlación positiva alta) y un $p = 0,000$, esta relación significativa indica que a más implementación de la modernización del Estado mayor serán los niveles de eficiencia en los servicios, atención y satisfacción de la población.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva moderada significativa entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto ($p=0,000$), con grado de dependencia de 47%, lo cual indica que los servicios públicos son influenciados por la modernización del Estado.
- 6.2.** El nivel de modernización del Estado es predominante medio, esto podría deberse a que la municipalidad promueve débilmente participación ciudadana como estrategia de un gobierno abierto, orientado a la simplificación de procesos en dirección a lograr un gobierno electrónico y sobre todo articulando mecanismos interinstitucionales, con base a los tres ejes centrales de las políticas de gestión detalladas en la Ley N° 27658.
- 6.3.** El nivel de eficiencia de los servicios públicos es predominante medio, esto podría deberse a que la municipalidad a veces desarrolla estrategias de gestión centrado al ciudadano en cuanto al mejoramiento y ordenamiento de las instalaciones, gestión orientada a brindar adecuada capacidad de respuesta a las solicitudes y sobre todo a brindar calidad en los servicios prestados.
- 6.4.** Existe relación positiva moderada y altamente significativa ($p=0,000$), entre las dimensiones gobierno abierto, electrónico y articulación interinstitucional de la modernización del Estado con los servicios públicos municipales.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Se recomienda a las autoridades municipales de Loreto, implementar la Ley N° 27658 y la política de modernización de la gestión pública al 2030, que permita una gestión eficiente con calidad y servicios públicos que responda a las necesidades de la ciudadanía, que contempla una institución con ambientes limpios y ordenados, equipos y materiales de trabajo modernos e innovadores, sin burocracia y sobre todo con una capacidad de respuesta eficiente y sobre todo una calidad en los servicios prestados.
- 7.2.** Se recomienda al área de planificación, implementar el POI en base de las políticas públicas aprobadas por el Estado y por la institución, enfocados en el cumplimiento de estándares e indicadores de modernización asegurando la mejora y simplificación de los procesos, con participación activa de la ciudadanía, direccionado siempre a la creación de valor público.
- 7.3.** Se recomienda a la gerencia de servicios públicos, realizar evaluaciones periódicas para conocer la satisfacción de los usuarios, de esa manera determinar los niveles de efectividad, optimización de los recursos, equipos, ambientes para garantizar un Estado moderno.
- 7.4.** Se recomienda a las autoridades municipales establecer en los instrumentos de gestión, estrategias para alcanzar la optimización y modernización de los procesos y métodos de eficiencia en la prestación de los servicios públicos, en base a un gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional, tal y como lo establece la Ley N° 27658.

REFERENCIAS

- Abad, D. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94054/Abad_CD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvizuri, J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84937/Alvizuri_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arguelles, E., & Villavicencio, D. (2018). Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 6(18), 1–26.
<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.18.64794>
- Asinelli, C., Alvarez, M., & Yodert, P. (2008). El proceso de modernización del estado en la Argentina: Características y particularidades de un pensamiento propio e innovador. *Cuadernos de Administración. Universidad Del Valle Colombia*, 39, 83–95.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225020360007.pdf>
- Barcerlo, D. (2018). La reforma del estado en México. *Instituto de Investigación Jurídica de La UNAM*, 1–21.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2728/18.pdf>
- Camargo, S. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y Realidad*, 1–15.
https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho_realidad/article/download/4544/4242/0
- Carta, G., & Pou, V. (2018). *Productividad y eficiencia del sector público español*.
<https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2018/07/Observatorio-productividad-sector-publico-1.pdf>
- Caruncho, L., & Aissa, M. (2016). Modernización del estado y capacitación. *Revista de Investigación Del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales*, 1–25. <https://www.redalyc.org/pdf/5819/581968938001.pdf>
- Coello, L. (2020). *Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana* [Universidad Andina Simón Bolívar].

- <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7463/1/T3260-MDEM-Coello-Efectividad.pdf>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica- Reglamento RENACYT.* https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cordero, J. (2018). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, XXXVI, 1–201. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005>
- Diario Andina. (2018). *Gobierno acercará el Estado al ciudadano con calidad en atención.* <https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-acercara-estado-al-ciudadano-calidad-atencion-626860.aspx>
- Figueroa, V., Olavarría, M., & Navarrete, B. (2011). Política de Modernización de la Gestión Pública en Chile. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 1–40. <https://www.redalyc.org/pdf/105/10518894003.pdf>
- Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1241–1255. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151
- Gentes, I. (2004). Modernización del estado y gestión público participativa en Chile. *Cepal. Universidad de Wageningen*, 1–31. <https://revistas.usal.es/index.php/1130-2887/article/view/2454>
- Gordillo, C. (2012). Servicios públicos. *Teoría General Del Derecho Administrativo*, 3–16. http://www.gordillo.com/pdf_tomo8/capitulo11.pdf
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGraw-Hill).
- Huamán, R. (2020). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Círculo de Derecho Administrativo*, 1–27. <https://www.oecd.org/gov/open-government/guia-de-la-ocde-sobre-gobierno-abierto-para-funcionarios-publicos-peruanos-2021.pdf>
- Iglesias, M. (2021). Modernización del Estado y Autonomía de los municipios, dos de los ejes considerados en el Congreso Municipal 2021. *PRENSA GOBIERNO DE MENDOZA.*

<https://www.mendoza.gov.ar/prensa/modernizacion-del-estado-y-autonomia-de-los-municipios-dos-de-los-ejes-considerados-en-el-congreso-municipal-2021/>

- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Machín, M., Sánchez, S., & Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local Economía y Desarrollo. *Economía y Desarrollo. Dirección de Publicaciones Académicas de La Universidad de La Habana (Editorial UH)*, 163, 1–20. <https://www.redalyc.org/journal/4255/425565062002/425565062002.pdf>
- Mancebo, E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 6, 95–121. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.06>
- Medina, M., Zimerman, H., & Goldfarb, M. (2016). La regulación de los servicios públicos esenciales: el derecho a su acceso y la cuestión de los usuarios. El caso de la energía eléctrica en la Provincia de Corrientes, Argentina. *Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública*, 1–12. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2F88EC2C74E9F40D0525813A005D24AB/\\$FILE/medimar.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2F88EC2C74E9F40D0525813A005D24AB/$FILE/medimar.pdf)
- MEF. (2015). *Mejora de la gestión y modernización municipal* (Vol. 1). https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/Guia_para_el_uso_de_recursos_del_Pi.pdf
- Mezidondo, F., & Hidalgo, I. (2021). Modernización y calidad del servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Gobierno y de Gestión Pública USMP*, 08(1), 1–15. <https://orcid.org/0000->
- Molina, R. (2010). *Experiencias de reforma institucional* (Neva studio, Ed.). <http://www.prodescentralizacion.org.pe>
- Morey, S. (2020). *Gestión innovado según modernización del Estado Peruano y nivel de competitividad en la Gestión Pública* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52366/Morey_TSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mostajo, R. (2020). *Productividad del sector público, evaluación de la gestión del gasto público e indicadores del desempeño en Guatemala*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5770-servicios-publicos-urbanos-gestion-local-america-latina-caribe-problemas>
- Navarrete, B. (2008). La modernización del Estado en la transición chilena. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública Universidad Central de Chile*, 1–24. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96060903>
- Novales, A. (2022). Modernización de la Administración Pública. *Policy Paper*, 1–27. <https://www.ucm.es/icei/file/fpp2022-01-modernizacion-de-la-administracion-publica>
- Pasco, J. (2015). La modernización del estado en el Perú. *Universidad de Chile*, 1–7. <https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/download/38487/40136/>
- Pascual, G. (2014). Importancia de modernizar la gestión pública. *La Estrella de Panama*, 1–3. <https://www.laestrella.com.pa/opinion/columnistas/140725/gestion-publica-modernizar-importancia>
- PCM. (2018). LEY N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Plataforma Digital Única Del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/11051-politica-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021sera-implementada-por-el-gobierno-central-regional-y-local>
- Roberto, S., & Camargo, M. (2013). La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones. *Diálogos de Saberes. Universidad Libre, Bogotá D.C*, 1–20. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4696237.pdf>
- Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *EXtoikos*, 1–10.
- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1318–1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

- Saboya, F. (2006). La modernización del estado: concepto, contenido y aplicaciones posibles. *Diálogos de Saberes*, 1–20. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2693580.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública Presidencia de Consejo de Ministros. (2021). Guía de la OCDE sobre gobiernos abiertos para funcionarios públicos peruanos. SGP. <https://www.oecd.org/gov/open-government/guia-de-la-ocde-sobre-gobierno-abierto-para-funcionarios-publicos-peruanos-2021.pdf>
- Tabarquino-Muñoz, R. (2018). El servicio público de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia 2010-2018. *Entramado*, 14(2), 166–181. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4752>
- Timaná, O. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54480/Timana_DLFOE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torrado, J. (2016). La modernización administrativa: el marco jurídico de la Gestión Pública. *Estudios Institucionales*, Vol3,Nº5, 1–4. https://revistas.uned.es/index.php/EEII/article/view/18400/pdf_58
- Torres, V. (2018). La reforma del servicio civil en el Estado peruano: análisis de los factores que explican los avances de un proceso que sigue constituyendo un desafío. *Politai: Revista de Ciencia Política*, 9(17), 1–29. <https://doi.org/10.18800/politai.201802.005>
- Vera, R. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 367–385. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Yamunaque, J. (2021). *Modernización de la gestión del estado y su impacto en los servicios públicos eficientes-Villa MaríadelTriunfo,2021* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70005/Yamunaque_OJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yela, R., Fortaleza, S., & Ortiz, M. (2017). Desafíos de la participación ciudadana en la gestión pública en el Ecuador. *Sinergia*, 1–9. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6197621.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Modernización del Estado	Según PCM (2018), son los procesos de cambios o reformas continuas con la finalidad de mejorar la gestión en las instituciones públicas y, de esa forma, crear valor público, en base en con la participación ciudadana, adoptando la forma de bienes y servicios, mejorando la administración interna, por medio de un eficiente y productivo uso de los recursos públicos para satisfacer las necesidades, solicitudes, requerimientos de los ciudadanos.	Está referido a la medición de la variable respecto a la dimensión; gobierno abierto, electrónico y articulación interinstitucional; aplicando el cuestionario de Yamunaque (2021) adaptado por el autor, tipo Likert	Gobierno Abierto	Participación ciudadana	Ordinal
				Accesibilidad	
				Trasparencia	
			Gobierno Electrónico	Uso de la Tic's	
				Orientación ciudadana	
				Vocación de servicio	
			Articulación Interinstitucional	Coordinación interinstitucional	
				Coordinación multisectorial	
				Valor al ciudadano	
Servicios públicos	Según Cordero (2011), son los servicios que por ley deben prestar las instituciones públicas. La constitución peruana los enumera y la ley orgánica de municipalidades ordena y señala las atribuciones de los municipios en organizar y reglamentar su administración y funcionamiento de estos servicios, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.	Está referido a la medición de la variable respecto a la dimensión; elementos tangibles, capacidad de respuesta, calidad de servicio; aplicando el cuestionario de Abad (2022) adaptado por el autor, tipo Likert	Elementos tangibles	Instalaciones	Ordinal
				Modernidad	
				Equipos	
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	
				Información sobre actividades	
				Rapidez del servicio	
			Calidad de servicio	Horarios adecuados	
				Interés institucional por usuario	
				Empatía individualizada	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de modernización del Estado en una municipalidad provincial de Loreto, 2022? ¿Cuál es el nivel de eficiencia de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022? ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la modernización del Estado con los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de la modernización del Estado en una municipalidad provincial de Loreto,2022 Identificar el nivel de eficiencia de los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto,2022 Determinar la relación de las dimensiones de la modernización del Estado con los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la modernización del Estado y los servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de modernización del Estado en una municipalidad provincial de Loreto, 2022, es baja. El nivel de eficiencia de los servicios públicos, en una municipalidad provincial de Loreto,2022, es baja. Existe relación significativa entre las dimensiones de la modernización del Estado con los servicios públicos una municipalidad provincial de Loreto,2022</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El estudio de investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, no experimental, con nivel correlacional, de corte transversal.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[Muestra] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra O₁ = Modernización del Estado O₂ = Servicios públicos r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estará constituido por 300 usuarios que usan los servicios de una municipalidad provincial de Loreto.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estará conformada por 95 usuarios que usan los servicios de una municipalidad provincial de Loreto.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Modernización del Estado</td> <td style="text-align: center;">Gobierno Abierto</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gobierno Electrónico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Articulación Interinstitucional</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Servicios públicos</td> <td style="text-align: center;">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Modernización del Estado	Gobierno Abierto	Gobierno Electrónico	Articulación Interinstitucional	Servicios públicos	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Calidad de servicio
Variables	Dimensiones												
Modernización del Estado	Gobierno Abierto												
	Gobierno Electrónico												
	Articulación Interinstitucional												
Servicios públicos	Elementos tangibles												
	Capacidad de respuesta												
	Calidad de servicio												

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO, 2022.

Estimado usuario el presente cuestionario servirá para determinar la relación que existe entre la modernización del Estado y servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022, cabe indicar que los datos proporcionados se manejan de manera anónima y por ello espero su respuesta con total veracidad y responsabilidad. Gracias por tu respuesta.

Instrucciones: A continuación, se una serie de preguntas, las cuales según su opinión debe marcar con un x en los casilleros según la escala de criterios.

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

N°	Variable 1	Escala de medición				
	MODERNIZACIÓN DEL ESTADO	1	2	3	4	5
GOBIERNO ABIERTO						
1	La municipalidad convoca a la participación ciudadana para el diagnóstico de problemas, a fin de solucionarlos, haciendo un eficiente manejo de los servicios.					
2	La municipalidad involucra a la ciudadanía en la elaboración del plan estratégico y de desarrollo de la ciudad.					
3	El plan operativo institucional es elaborado con participación activa de la ciudadanía.					
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 le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.					
6	El uso de los servicios mediante las plataformas digitales es de fácil acceso, comprensión, transparente y eficiente.					
7	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.					
8	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.					
9	Para usted las autoridades y servidores públicos de la municipalidad se conducen conforme a las normas establecidas.					

GOBIERNO ELECTRÓNICO

10	La municipalidad facilita los servicios del Estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).					
11	La municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales, para la simplificación de los procesos burocráticos.					
12	La municipalidad cuenta con un sistema de gestión integrado o de calidad, que le permite el acceso de forma amigable a sus solicitudes					
13	La municipalidad aplica políticas de gestión orientada a la ciudadana, en base a sus necesidades.					
14	La promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo así los tiempos en la atención.					

ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL

15	La municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con las instituciones del Estado central.					
16	Considera usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.					
17	La municipalidad realiza acciones que tengan impactos en el mediano o largo plazo para el desarrollo ciudadano.					
18	La municipalidad prioriza las necesidades detectadas para el desarrollo ciudadano.					

N°	Variable 2	Escala de medición				
	SERVICIO PÚBLICOS	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada y limpia.					
2	El área de atención al público cuenta con adecuadas sillas y muebles de espera.					
3	Los ambientes de la municipalidad cuentan con una señalización adecuada, de los servicios que brindan					
4	En la municipalidad Ud., percibe que los equipos tecnológicos son modernos					
5	Los equipos informáticos de la municipalidad son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio					
6	Los equipos complementarios (módulo de cita) que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	Usted es atendido oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos en la municipalidad					
8	Considera usted que los procesos de trámite documentario son claros y precisos.					
9	Considera que los servicios están basados en valores éticos					
10	Los servidores de la municipalidad le brindan información precisa sobre las actividades y solicitudes que Ud. consulta y tramita.					
11	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
12	Cree usted que la atención en la municipalidad es individualizada según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
13	La municipalidad lo atiende en el tiempo previsto					
CALIDAD DE SERVICIO						
14	Cree usted que los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios					
15	Cree usted que los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios					
16	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
17	La municipalidad facilita el acceso al libro de reclamaciones, ante un incidente con el usuario					
18	Los servidores de la municipalidad atienden personalmente sus consultas cuando es requerido					

Anexo 4: Validación de los instrumentos de investigación

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Modernización del Estado	1	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4,8	Aplicable y coherente
	2	Maestro en Gestión Pública	4,7	Aplicable y coherente
	3	Magister en Docencia	4,7	Aplicable y coherente
Servicios Públicos	1	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4,8	Aplicable y coherente
	2	Maestro en Gestión Pública	4,7	Aplicable y coherente
	3	Magister en Docencia	4,7	Aplicable y coherente

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Rafael Gaviria del Aguila
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Teniente Cesar López Rojas
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Modernización del Estado
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Adrian Gaviria del Aguila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización del Estado				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización del Estado					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización del Estado					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI Puede ser aplicado a los sujetos de investigación. Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Yurimaguas, 18 de octubre de 2022



Rafael Gaviria del Aguila
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Rafael Gaviria del Aguila
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Teniente Cesar López Rojas
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Servicios Públicos
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Adrian Gaviria del Aguila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios Públicos				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicios Públicos					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios Públicos					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI Puede ser aplicado a los sujetos de investigación. Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Yurimaguas ,18 de octubre de 2022



Rafael Gaviria del Aguila
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Jano Torres Muñoz
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Modernización del Estado
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Adrian Gaviria del Aguila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización del Estado				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización del Estado					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización del Estado					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI Puede ser aplicado a los sujetos de investigación: **Instrumento aplicable y coherente**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Yurimaguas, 18 de octubre de 2022



Jano Torres Muñoz
Maestro en Gestión Pública

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Jano Torres Muñoz
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Servicios Públicos
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Adrian Gaviria del Aguila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios Públicos				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicios Públicos					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios Públicos					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI Puede ser aplicado a los sujetos de investigación, Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Yurimaguas, 18 de octubre de 2022



Jano Torres Muñoz
Maestro en Gestión Pública

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Felix Pizango Taricuarima
 Institución donde labora : Docente de Investigación en el IESTP: Amazonas Yurimaguas
 Especialidad : Magister en Docencia y Gestión Educativa
 Instrumento de evaluación : Modernización del Estado
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Adrian Gaviria del Aguila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización del Estado				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización del Estado					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización del Estado					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI Puede ser aplicado a los sujetos de investigación. Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Yurimaguas, 18 de octubre de 2022



Mg. FELIX PIZANGO TARICUARIMA
 Director General
 I.E.S.T.P.A.Y.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Felix Pizango Taricuarima
 Institución donde labora : Docente de Investigación en el IESTP: Amazonas Yurimaguas
 Especialidad : Magister en Docencia y Gestión Educativa
 Instrumento de evaluación : Servicios Públicos
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Adrian Gaviria del Aguila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios Públicos				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicios Públicos					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios Públicos					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si Puede ser aplicado a los sujetos de investigación. Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Yurimaguas , 18 de octubre de 2022



Anexo 5: Base de datos

VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN DEL ESTADO																						
DM	Gobierno Abierto									D1	Gobierno Electrónico					D2	Articulación interinstitucional				D3	TOTAL
Nº	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9		P 10	P 11	P 12	P 13	P 14		P 15	P 16	P 17	P 18		
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	23	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	12	47
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	14	61
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	11	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	21
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	15	1	1	2	1	2	7	2	2	2	2	8	30
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	14	62
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	16	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	8	32
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	71
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23	3	3	2	3	2	13	3	2	3	2	10	46
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	32	3	4	4	4	4	19	5	4	5	4	18	69
10	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	75
11	3	2	4	3	2	3	2	2	4	25	2	3	2	3	2	12	4	2	4	2	12	49
12	2	3	2	2	2	2	3	3	4	23	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	10	45
13	4	3	4	2	3	4	3	3	4	30	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14	61
14	2	2	1	1	2	2	2	2	1	15	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	6	31
15	2	2	1	3	3	2	2	2	1	18	3	2	2	2	2	11	1	2	1	2	6	35
16	4	4	3	2	2	4	4	4	3	30	2	4	4	4	4	18	3	4	3	4	14	62
17	1	3	1	3	3	1	3	3	4	22	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	8	41
18	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	14	61
19	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	12	50
20	2	3	1	3	2	2	3	3	1	20	2	4	4	2	3	15	4	3	4	3	14	49
21	2	1	2	3	2	2	3	2	3	20	4	4	5	4	2	19	4	2	4	3	13	52
22	3	1	1	1	3	2	3	3	3	20	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	12	49
23	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	51
24	4	3	1	1	1	1	2	2	2	17	4	4	2	4	5	19	1	5	1	5	12	48
25	5	3	5	4	4	4	5	5	4	39	2	2	3	2	3	12	2	3	2	4	11	62
26	2	3	4	2	2	2	2	3	2	22	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	40
27	3	4	4	3	3	3	3	2	3	28	3	4	3	3	2	15	3	2	3	2	10	53
28	3	4	3	3	4	3	5	4	4	33	5	3	5	5	4	22	5	4	5	4	18	73
29	4	3	4	2	4	5	4	2	3	31	1	2	3	4	3	13	3	3	3	4	13	57
30	4	2	3	1	2	2	2	2	2	20	3	2	4	3	1	13	1	1	1	3	6	39
31	5	5	5	2	5	5	5	5	4	41	4	4	5	4	3	20	3	3	3	3	12	73
32	4	3	3	3	3	4	2	2	2	26	4	2	3	4	5	18	2	5	2	3	12	56
33	4	5	4	5	4	4	5	5	3	39	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	18	79
34	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	4	3	3	3	3	16	3	3	3	5	14	59
35	4	5	5	5	3	2	3	4	3	34	4	5	4	5	5	23	3	5	3	3	14	71
36	3	4	5	2	3	4	5	5	5	36	3	4	3	5	4	19	3	4	3	3	13	68
37	4	5	3	4	4	5	3	2	3	33	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18	73
38	2	3	3	2	4	3	3	2	3	25	4	2	3	4	3	16	3	3	3	3	12	53
39	3	3	4	4	5	5	5	3	4	36	2	3	4	4	3	16	4	3	4	2	13	65
40	1	1	1	2	3	5	5	3	4	25	3	3	4	2	3	15	2	3	2	2	9	49
41	1	2	2	2	5	3	2	3	5	25	5	5	3	2	5	20	5	5	5	5	20	65
42	3	4	3	4	3	3	4	5	5	34	5	5	4	4	3	21	5	3	5	3	16	71
43	1	2	2	2	2	1	1	1	1	13	1	1	2	2	2	8	4	2	4	3	13	34
44	4	4	4	3	4	4	5	5	2	35	2	2	3	4	5	16	4	5	4	5	18	69
45	3	2	3	2	3	2	3	1	3	22	3	2	3	3	4	15	3	4	3	4	14	51
46	4	4	5	3	5	5	3	4	5	38	3	5	5	5	3	21	3	3	3	5	14	73
47	5	4	5	4	2	2	4	4	4	34	4	4	5	5	5	23	5	5	5	2	17	74

48	4	4	4	5	2	4	5	3	4	35	2	5	4	3	5	19	4	5	4	3	16	70
49	3	2	4	3	3	4	5	4	3	31	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	14	65
50	2	3	2	2	5	4	4	4	4	30	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	67
51	4	3	4	2	2	3	2	2	4	26	2	3	2	3	2	12	4	2	4	2	12	50
52	2	2	1	1	2	2	3	3	4	20	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	10	42
53	4	3	4	2	3	4	3	3	4	30	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14	61
54	4	3	2	2	3	3	4	5	5	31	4	3	2	4	1	14	1	1	1	3	6	51
55	2	1	2	4	2	1	1	3	2	18	4	3	4	2	3	16	3	3	3	5	14	48
56	3	5	3	3	4	5	5	5	4	37	3	5	5	5	3	21	4	3	4	3	14	72
57	3	2	3	2	2	2	2	3	5	24	4	2	4	2	4	16	2	4	2	5	13	53
58	5	5	4	3	4	2	2	2	2	29	4	5	3	4	4	20	5	4	5	5	19	68
59	4	3	4	5	4	3	4	3	4	34	4	3	4	3	2	16	4	2	4	5	15	65
60	1	1	4	5	2	3	4	3	4	27	2	3	3	3	3	14	3	3	3	4	13	54
61	3	4	2	3	3	2	3	3	2	25	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	18	65
62	3	4	2	3	4	3	3	4	3	29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	66
63	2	4	1	1	1	1	1	1	1	13	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	19	54
64	3	3	2	2	2	1	2	2	1	18	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	18	56
65	2	4	2	4	3	3	4	3	3	28	5	4	4	4	5	22	5	5	5	3	18	68
66	3	4	2	2	2	1	2	2	1	19	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	15	52
67	2	4	2	4	4	4	4	4	4	32	3	5	4	4	4	20	3	4	3	4	14	66
68	3	3	2	2	3	3	2	3	3	24	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	62
69	1	4	2	4	5	4	4	5	4	33	3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	17	67
70	3	3	3	4	5	5	4	5	5	37	5	5	4	4	3	21	4	3	4	4	15	73
71	2	2	3	4	4	4	4	4	4	31	5	4	3	4	3	19	3	3	3	5	14	64
72	2	3	3	2	4	3	2	4	3	26	5	4	3	3	3	18	4	3	4	4	15	59
73	2	2	2	3	2	2	3	2	2	20	5	5	3	3	3	19	4	3	4	5	16	55
74	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31	5	5	3	4	2	19	3	2	3	4	12	62
75	2	3	3	2	1	2	2	1	2	18	5	4	3	4	3	19	3	3	3	4	13	50
76	2	4	2	2	1	2	2	1	2	18	4	5	3	3	3	18	4	3	4	4	15	51
77	2	3	2	4	3	4	4	3	4	29	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	18	68
78	3	4	2	3	1	1	3	1	1	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	54
79	3	4	2	3	4	3	3	4	3	29	4	5	3	4	4	20	4	4	4	5	17	66
80	2	4	2	3	3	2	3	3	2	24	5	3	4	4	5	21	5	5	5	5	20	65
81	2	3	2	4	5	5	4	5	5	35	2	3	3	3	2	13	3	2	3	2	10	58
82	3	3	3	3	5	4	3	5	4	33	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	12	62
83	1	1	1	5	5	4	5	5	4	31	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	40
84	1	2	1	2	4	2	2	4	2	20	1	2	2	2	1	8	2	1	2	1	6	34
85	3	4	3	2	3	4	2	3	4	28	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	14	58
86	1	2	1	2	2	4	2	2	4	20	1	2	2	2	1	8	2	1	2	1	6	34
87	4	4	4	3	2	2	3	2	2	26	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	16	59
88	3	2	3	1	5	4	1	5	4	28	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	10	52
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16	74
90	5	4	5	2	2	2	2	2	2	26	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	18	68
91	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	70
92	3	2	3	4	3	3	4	3	3	28	3	2	4	4	3	16	2	3	2	3	10	54
93	2	3	2	5	5	4	5	5	4	35	2	3	2	2	2	11	3	2	3	2	10	56
94	4	3	4	4	4	5	4	4	5	37	4	3	4	4	4	19	3	1	1	1	6	62
95	4	3	4	4	4	5	4	4	5	37	4	3	4	4	4	19	3	1	1	1	6	62

VARIABLE 2: SERVICIOS PÚBLICOS																			TOTAL
DM	Elementos tangibles						Capacidad de respuesta						Calidad de servicio						
Nº	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	64
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	59
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	34
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	64
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	35
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	43
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	69
10	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72
11	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	45
12	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	50
13	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	60
14	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	34
15	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	43
16	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	57
17	1	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	38
18	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	63
19	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	51
20	2	3	1	3	2	2	3	3	1	2	4	4	2	3	4	3	4	3	43
21	2	1	2	3	2	2	3	2	3	4	4	5	4	2	4	2	4	3	41
22	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	47
23	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
24	4	3	1	1	1	1	2	2	2	4	4	2	4	5	1	5	1	5	41
25	5	3	5	4	4	4	5	5	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	74
26	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
27	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	54
28	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	67
29	4	3	4	2	4	5	4	2	3	1	2	3	4	3	3	3	3	4	69
30	4	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	4	3	1	1	1	1	3	42
31	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	77
32	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3	4	5	2	5	2	3	67
33	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	71
34	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	72
35	4	5	5	5	3	2	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	3	3	63
36	3	4	5	2	3	4	5	5	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	60
37	4	5	3	4	4	5	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	73
38	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	61
39	3	3	4	4	5	5	5	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	2	75
40	1	1	1	2	3	5	5	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	63
41	1	2	2	2	5	3	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	69
42	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	61
43	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	4	3	43
44	4	4	4	3	4	4	5	5	2	2	2	3	4	5	4	5	4	5	78
45	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	53
46	4	4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	66
47	5	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	48
48	4	4	4	5	2	4	5	3	4	2	5	4	3	5	4	5	4	3	61

49	3	2	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	61
50	2	3	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77
51	4	3	4	2	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	46
52	2	2	1	1	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	40
53	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	60
54	4	3	2	2	3	3	4	5	5	4	3	2	4	1	1	1	1	3	56
55	2	1	2	4	2	1	1	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	5	46
56	3	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	68
57	3	2	3	2	2	2	2	3	5	4	2	4	2	4	2	4	2	5	45
58	5	5	4	3	4	2	2	2	2	4	5	3	4	4	5	4	5	5	64
59	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	2	4	5	69
60	1	1	4	5	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	54
61	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	84
62	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	80
63	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	4	4	5	4	5	5	84
64	3	3	2	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	78
65	2	4	2	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	74
66	3	4	2	2	2	1	2	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	72
67	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	70
68	3	3	2	2	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	82
69	1	4	2	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	81
70	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	78
71	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	75
72	2	3	3	2	4	3	2	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	73
73	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	5	3	3	3	4	3	4	5	78
74	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	2	3	2	3	4	71
75	2	3	3	2	1	2	2	1	2	5	4	3	4	3	3	3	3	4	77
76	2	4	2	2	1	2	2	1	2	4	5	3	3	3	4	3	4	4	76
77	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	77
78	3	4	2	3	1	1	3	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	80
79	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	82
80	2	4	2	3	3	2	3	3	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	77
81	2	3	2	4	5	5	4	5	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	47
82	3	3	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	63
83	1	1	1	5	5	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
84	1	2	1	2	4	2	2	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	30
85	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	58
86	1	2	1	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	1	2	1	29
87	4	4	4	3	2	2	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	71
88	3	2	3	1	5	4	1	5	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	51
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	81
90	5	4	5	2	2	2	2	2	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	87
91	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
92	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	57
93	2	3	2	5	5	4	5	5	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	39
94	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	1	1	1	70
95	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	1	1	1	70

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de la confiabilidad de Modernización del Estado

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	95	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	95	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,895	18

Análisis de la confiabilidad de Servicios Públicos

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	95	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	95	100,0

b. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,956	18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Modernización del Estado y servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022", cuyo autor es GAVIRIA DEL AGUILA ADRIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

TARAPOTO, 09 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 00953069 ORCID: 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 03-01-2023 15:22:37

Código documento Trilce: TRI - 0480753