



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

La modernización de gestión pública y la calidad de atención en la
Municipalidad distrital de Samegua – año 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Atencio Avendaño, Hilda Rossanna (orcid.org/0000-0002-7772-0714)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Al salvador ser supremo, a mi Padre Víctor Atencio Rojas, desde donde estas día a día siento tu protección.

A Ross, a pesar de los inconvenientes, siempre valiente y guerrera para seguir adelante sé que lo lograras.

A mis hijas Alessandra, Caroline y Daniela, quiero dedicarles este trabajo porque siempre me han apoyado alentándome para continuar y lograr mi objetivo.

Agradecimiento

A los Maestros de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Lima Norte, gracias al compartir sus sapiencias a lo largo de la Maestría.

Al Maestro Karl Frederick Torres Mirez, Asesor de la tesis quien, con su paciencia y su rectitud como docente, ha impartido sus conocimientos gracias por su valioso apoyo en esta investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	IV
Índice de tablas	v
Resumen	VI
Abstract	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo Y Diseño De Investigación	18
3.2. Variables Y Operacionalización	19
3.3. Población, Muestra Y Muestreo	21
3.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos	23
3.5. Procedimiento	26
3.6. Método De Análisis De Datos	26
3.7. Aspectos Éticos	27
IV. RESULTADOS:	28
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	52

Índice de Tablas

Tabla 1	24
Operacionalización Variable 1: Modernización de la Gestión Pública	24
Tabla 2	24
Operacionalización Variable 2: Calidad de Atención	24
Tabla 3	28
Validación de los instrumentos	28
Tabla 4	29
Prueba de confiabilidad	29
Tabla	32
Frecuencia de la Modernización de la Gestión Pública	32
Tabla 6	32
Frecuencia de la Calidad de atención	32
Tabla 7	33
Prueba de normalidad	33
Tabla 8	34
Tabla cruzada modernización de la gestión pública y calidad de atención	34
Tabla 9	35
Coefficiente de correlación de las variables Modernización de la Gestión Pública y Calidad de atención	35
Tabla 10	36
Coefficiente de correlación entre Dimensión entre Servicio a la ciudadanía y la variable Calidad de Atención	36
Tabla 11	37
Coefficiente de correlación entre Dimensión entre la Eficiencia en el aparato estatal y la variable Calidad de Atención	37
Tabla 12	38
Coefficiente de correlación entre Dimensión Descentralización y la variable Calidad de Atención	38

Resumen

El estudio se denominó Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Samegua Año 2022, estando el objetivo principal la correlación entre la modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención, utilizando un enfoque cuantitativo con métodos descriptivos, siendo de diseño no experimental transversal, la población constó accedida por 251 usuarios, seleccionados una muestra de 70 usuarios, utilizándose el muestreo probabilístico y a fin de la recaudación de datos se utilizó una encuesta siendo la herramienta un cuestionario desarrollado para cada variable, dividido en dos partes: primero para la Modernización de la Gestión Pública (17 ítems) y el secundario Calidad de Atención (15 ítems) considerado aprobado por expertos y confiabilidad de Alpha Cronbach, obteniéndose el 0,79 y 0,75 comparativamente correlación alta, en cuanto al proceso de estadística y el objetivo general planteado, se encontró que la modernización de la gestión pública tiene relación con la calidad de atención siendo $p, < 0,01$ Rho de Spearman = 0,085 similitud alta, es así que mientras sea mejor la modernización de la gestión pública, se mejorará el horizonte de calidad de atención al usuario en el municipio distrital de Samegua.

Palabras clave: Modernización de la gestión pública, calidad de atención.

Abstract

The study was called Modernization of Public Management and Quality of Care in the District Municipality of Samegua Year 2022, the main objective being the correlation between the modernization of Public Management and Quality of Care, using a quantitative approach with descriptive methods , being of non-experimental cross-sectional design, the population was accessed by 251 users, a sample of 70 users was selected, using probabilistic sampling and in order to collect data, a survey was used, the tool being a questionnaire developed for each variable, divided into two parts : first for the Modernization of Public Management (17 items). and the secondary Quality of Care (15 items) considered approved by experts and confidentiality of Alpha Cronbach, obtaining 0.79 and 0.75 comparatively high correlation, in terms of the statistical process and the general objective set, it was found that the modernization of public management is related to the quality of care, where $p, < 0.01$ Spearman's $Rho = 0.085$ high similarity, so that while the modernization of public management is better, the horizon of quality of care to the user will be improved in the district municipality of Samegua.

Keywords: Modernization of public management, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

En la mayor parte de países desarrollados, la gestión pública se está dando muy lentamente, al respecto Margaryan (2017) manifiesta que los procedimientos de gestión pública de Europa y América suceden por otros progresos fidedignos desarrollándose más allá de los plazos establecidos, siendo los municipios instituciones débiles en contraste con otros organismos del Estado, no existiendo un trámite adecuado debido a la falta de comunicación, muchas veces no se escucha al solicitante y por ende existen muchas barreras que impiden captar correctamente para dar solución a diversas dudas a fin de brindar una calidad de atención segura que logre conseguir una labor eficiente en el proceso de transformación hacia la modernidad. (Ziyadin et al., 2020)

Manifiesta Tamayo & Lazo (2020) que en la modernidad cubana es importante impulsar la transición de una calidad de servicio hacia una dirección de gestión por resultados para prosperidad de la localidad y el desarrollo sostenible en las instituciones públicas y los municipios, siendo necesaria como parte del proceso de modernización del modelo económico y social cubano.

Por otro lado Guisao-Álvarez (2022) manifiesta que, en Colombia la principal preocupación estuvo en el adelanto de reformas sociales, existe limitación tecnológica que dificulta mejorar las condiciones para la función pública, proyectando la modernización del Estado como una urgencia para controlar los niveles administrativos y brindar un servicio de atención con herramientas e instrumentos desarrollados por la entidad acorde con las disposiciones que regulan la actividad documental, y dentro de los países que debemos imitar están Chile, Brasil y Ecuador.

En el contexto nacional, una moderna gestión pública significa centralizarse en un proceso de actualización y progreso periódico para atender las necesidades de los habitantes ya que existe dificultades cuando concurren a formalizar diversas gestiones ya que no son atendidos oportunamente, siendo así que gastan dinero y su tiempo, para estos casos el estado debe promover el progreso proponiendo la simplificación

administrativa y por ende brindar un excelente servicio con atención de calidad al servicio del habitante y cambiar la perspectiva deteriorada de las entidades públicas, al respecto Phang (2020) manifiesta que los servicios que brinda una entidad, es también tema de interés mundial por las realidades que caracterizan la gestión pública que en tiempos pasados era calificado exclusivamente de la gestión empresarial con resultados beneficiosos.

Describe Seminario (2020) que, en Perú es similar a lo que se vive en el mundo, el transcurso de Modernización y la Atención de calidad al usuario es clave en el sector público. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2017), hizo un artículo de la situación de la política de creación en el país, consistiendo en una revisión del funcionamiento y el práctica del sistema de innovación y de los componentes que lo afectan teniendo énfasis en el papel del gobierno y a pesar de los esfuerzos aún es muy débil por lo que es necesario mejorar, es decir la modernización del régimen de gerencia pública está a la espera por un efecto positivo de impacto en el acatamiento de diversos principios de la administración pública.

El Departamento de Moquegua viene a ser una de las regiones con menor población con 174.863 personas (Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI 2017), por lo tanto se debe considerar que la calidad de atención al usuario debe ser gestionada de manera más efectiva por parte del gobierno, (Carrera Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, UNAM 2015); aunque se ha avanzado en algunos aspectos, la realidad nos muestra que aún se tiene mucho por hacer, existe una fragilidad en cuanto a estructuras, muchas instituciones públicas están demasiado antiguas casi obsoletas, en el plano administrativo los procesos no cumplen los plazos establecidos en sus TUPA, no existe celeridad, a fin de brindar servicio de calidad para la satisfacción a los ciudadanos, esto implica establecer prácticas de gestión administrativa eficiente y organizarse, no hay personal idóneo a esto se suma la falta de dotación de ministerios especializados en las áreas y sobre todo la cultura de servicio.(Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - MPMN - Gobierno Del

Perú,n.d.); en otras palabras se debe considerar que la calidad de atención en la administración pública comienza con la actualización y adecuación de la calidad de servicio brindado en la administración pública(Pintado, 2020)

Respecto a “calidad de atención”, Parasuraman et al., (1988) citado por Hennayake (2017) especifica que es la apreciación del consumidor sobre el servicio que brinda una institución sea pública o privada y con las esperanzas de recibir un trato excelente teniendo en cuenta los derechos del ciudadano caracterizado por la eficacia, eficiencia, transparencia e inclusión.

En la Municipalidad Distrital de Samegua, luego de corroborar in situ los procedimientos y procesos, tiene una serie de dificultades en cuanto a valor público, mala calidad de atención por diferentes factores entre ellos que no hay sistematización de los trámites por falta de ordenación, supervisión y dirección, demorando la atención al usuario, no se da la información esperada, existen procesos burocráticos, siendo la percepción del usuario que el gobierno local es insuficiente, inoperante y burocrático; siendo necesario optimizar, desde la capacidad humana, herramientas e instrumentos de labor, infraestructura, capacitación intelectual de los empleados, trato a los empleados, pretendiéndose hacer concordar y mejorar todo lo mencionado para que el usuario reciba atención de calidad como se espera de acorde a los nuevos tiempos utilizando modernizar la nueva gestión pública, y a fin de lograr esto es necesario saber que necesita los habitantes, sus expectativas, con ello se podrá cambiar y conseguir la calidad de atención deseada (Rojas, 2017).

El objetivo de la modernización del Estado del Perú, Ley 27658, es lograr un mayor nivel de eficacia del sistema del estado y mejorar la calidad de atención a la población, prevaleciendo el uso de los recursos públicos, y esto precisamente es lo que busca con este fin, en este municipio el órgano el control interno debe determinar que se consigne la correlación objetiva con la gestión municipal y los recursos administrativos en esta institución (Municipalidad Distrital de Samegua – Municipalidad Distrital de Samegua, n.d.). En relación a este contexto esta investigación es comprobar la

correlación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad de atención en el municipio distrital de Samegua año 2022.

En consideración a esta problemática hace que formule el problema general ¿Cuál es la relación entre la Modernización de la gestión pública y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua – Año 2022?, y problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de relación entre el servicio a la ciudadanía con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Samegua, año 2022? b) ¿En qué nivel la eficiencia del aparato estatal se relaciona con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022? y c) ¿En qué medida la descentralización se relaciona con la calidad de atención al usuario en Municipalidad Distrital de Samegua año 2022?

Este estudio se justifica porque dará a conocer apreciaciones y expectativas de los usuarios en cuanto a la calidad de atención que reciben en la Municipalidad distrital de Samegua, así mismo proporcionará aportes relevantes en el campo teórico, práctico y metodológico; en la Justificación teórica manifiesta Álvarez, (2021) que este es un elemento principal en una investigación con ello se conseguirá el aporte de la literatura científica y se diseñará una herramienta de recolección de datos que ayude a establecerla correspondencia entre la Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención, en la Justificación práctica Baena (2017), Hernández, et al (2014) y Salinas y Cárdenas (2009) expresan que la investigación consigue crear aportaciones prácticas directas o indirectas coherentes a la problemática existente estudiada y con ello se podrá continuar la investigación respecto a las variables y las dimensiones, en el cual se conocerá de forma objetiva y real las dimensiones del estudios, en la Justificación metodológica según Gallardo (2017) argumenta que son métodos, estrategias y técnicas específicas que pueden producir conocimiento válido y fiable con contribuciones y/o aplicaciones de otros investigadores que tratan con problemas similares, en otras palabras, permite obtener conocimiento válido o confiable se considera de gran utilidad porque los métodos están respaldados, verificados y aprobados por expertos y estadística de confiabilidad.

Así mismo se justifica esta investigación a fin de que la Municipalidad distrital de Samegua pueda tomar medidas respecto a la implementación del proceso innovador de la gestión pública y su concordancia con la calidad de servicio, teniendo también un modelo de medición para otras instituciones públicas. (Ocampo, 2019), se cree que la calidad de atención en la mayoría de los servicios de la gestión pública no satisface al usuario, ya que solo brindan servicios convencionales y obsoletos a esto se suma que no hay resolución de consultas, no hay orientación al ciudadano, no hay información de sectores y servicios que se brinda y que deben ser atendidos diariamente (Rodríguez 2019)

Se plantea como objetivo general es: Demostrar la correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención en Municipalidad Distrital de Samegua - Año 2022, y los objetivos específicos: a) Determinar cuál es el nivel de relación entre el servicio a la ciudadanía con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Samegua, año 2022, b) Determinar el nivel se relaciona la eficiencia del aparato estatal con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022y c) Determinar cómo la descentralización se relaciona con la calidad de atención al usuario en Municipalidad Distrital de Samegua año 2022?.

Según Baena (2017) señaló: Que la hipótesis se prepara con creatividad, es la respuesta de comprobación al problema de investigación” (p. 57), en otras palabras la hipótesis es algo que se trata de probar en un estudio, se plantea como hipótesis general: La modernización de la Gestión Pública se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Municipalidad distrital de Samegua - Año 2021 a) Se relaciona el servicio a la ciudadanía con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Samegua, año 2022, b) Se relaciona la eficiencia del aparato estatal con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022 y c) La descentralización se relaciona con la calidad de atención al usuario en Municipalidad Distrital de Samegua año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Mencionaremos en este capítulo investigaciones a nivel internacional y nacional, de igual forma las teorías relacionadas con las variables de la investigación:

Como investigación internacional tenemos a Zivkovic, Glogovac y Kovacevic (2019), esta tesis pretende establecer la calidad del servicio en las ciudades autónomas de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia y Herzegovina, en teoría la calidad del servicio se observa mediante dimensiones considerándose cinco para la calidad: confiabilidad, responsabilidad, empatía, confidencialidad y tangibilidad, lo que surge de observaciones de datos es que la calidad del servicio de la ciudad a los usuarios es insatisfactoria, con claras brechas entre las opiniones de los usuarios y su percepción de cada uno de los determinantes de la calidad de atención, incluyendo fiabilidad y responsabilidad. Como resultado los municipios poseen una clara idea de dónde encaminar los progresos, esta investigación persigue fijar la calidad del servicio para las ciudades de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia y Herzegovina. El estudio se realizó a través de un cuestionario establecido en el modelo de calidad de servicio que incluye dos sub escalas, una que indica las perspectivas del usuario y la otra que indica su apreciación de la calidad del servicio, se concluye que las ciudades tienen una idea clara de dónde orientar su atención enfocando mejoras en la orientación, los valores de las dimensiones esperadas están en el rango de 6.01 a 6.48 en la escala de siete puntos y se colocan bastante cerca del valor máximo en la escala; los valores más altos se dan a la dimensión de seguridad (6.4515), y los valores más bajos son dados a la dimensión Empatía (6.0160), estos valores, sin embargo, no son muy diferentes de los valores de otras dimensiones.

Presenta Prado (2020) en su investigación “Vinculación de aspectos del clima organizativo a la agrado del usuario en el sector público”, de la maestría en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional; que en el país vecino de Chile el programa de modernización del estado, en este trabajo se incluye las teorías de soporte Clima Organizacional, en el que plantea las siguientes dimensiones: Liderazgo, Conducta de supervisión, Justicia

Organizacional y Relación entre Áreas, (Rodríguez, Retamal, Lizana & Cornejo, 2011), de igual forma Satisfacción del usuario, con sus dimensiones Calidad de Servicio Interno, motivación y liderazgo (Bowen & Schneider, 2014) en el que plantea incluyó el objetivo de crear mejores servicios a las personas y valorar este servicio, siendo su lema “Un mejor país para los ciudadanos”, aquí explica que la modernización del Estado y la calidad de atención son habilidades en la prestación de personas y cobran mucha relevancia ya se implementan a través de las directivas y es de aplicación general, este es un estudio exploratorio siendo el objetivo investigar las prácticas y la gestión administrativa, que son evaluadas en el medio organizacional, y la complacencia de los usuarios con los servicios de gestión del estado central, el diseño de estudio es transversal, se utilizó una medida de dependencia lineal autónoma de la escala, como el coeficiente de correlación de Pearson, se preparó una muestra y entre los seleccionados se aplicó una encuesta, se concluye que el impacto de la práctica de la eficacia es el servicio al ciudadano identificando los factores más beneficiosos para la atención al usuario que muestran menos contacto y son consistentes con la teoría del clima de servicio, (Gómez González, R. F. 2020) en las dimensiones de liderazgo y comportamiento de supervisión puntuaron ligeramente por encima del promedio y solo en el factor de servicio ($r=0,20$; $r=0,23$ respectivamente)

En la investigación Servicio público: nueva tendencia y su aplicación en el Ecuador, su objetivo de demostrar que el servicio público no tiene una definición específica en la legislación ecuatoriana y es similar a su función clásica, lleva a proponer aplicar una nueva dirección y definir los conceptos, el método utilizado es aplicación descriptiva con recolección de datos, mostrando el hecho de que cualquier habitante posee derecho a acceder a los servicios públicos y tener una recomendable calidad de atención, y no pueden imponer restricciones a unos sujetos y estructuras a otras, lo cual está directamente relacionado con los derechos humanos, ya que se establece que las personas tengan que exigir el respeto a sus derechos, la conclusión final es que el servicio público tiene una visión europea y está orientado hacia la libre competencia del sector privado con el

fin de mejorar la calidad de atención de los valores públicos, asegurando al mismo tiempo que el estado lo aplica de manera eficiente. (Gavilanes et al., 2019).

Por otro lado Hernández & Mendoza (2020) en su investigación presentado en la Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno, la Habana, Cuba, titulado: Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local; menciona que a lo largo de la historia surgieron desiguales formas de administración que son de importancia para conservación y desarrollo del país, los requerimientos de las acciones de gobierno hoy exigen optimizar su sistema de gestión y reformar las metas y objetivos de su trabajo a satisfacción del pueblo que el surgimiento de recursos humanos y nuevas formas de hacer las cosas en la economía cubana y los organismos reguladores aprendan sistemáticamente y contribuyan para que sea más eficiente y eficaz la administración pública, de igual forma en los municipios locales, el personal que atiende debe tener habilidades, competencias y actitudes para garantizar su la calidad de atención, los sistemas de seguimiento y valor administrativo son útiles y esenciales de la administración pública, finalmente se llega a la conclusión que la práctica de controlar y evaluar hace apreciar la certeza y eficacia en las organizaciones para el mejoramiento y transparencia.

Por otro lado, Mennecozi (2019) en su artículo científico desarrollado referente a la Modernización del Estado Rionegrino, comenzando en los 90 a la actualidad. Las teorías de soporte fueron modernización planteando las dimensiones de reforma y modernización con pretensión de una estrategia modernizadora propuesta, las cuales interactúan entre sí, ya que se considera sinónimos (Estévez, 2016) y Gobierno abierto, que integra cambios en la gestión pública, teniendo como dimensiones transparencia de acciones, administración, organización y gestión de paradigma abierto (Criado, 2016), dimensiones que representan desafíos con miras a consolidar la relación entre los habitantes y la salvaguardia de sus derechos tiene como objetivo conocer los cambios, procesos e innovaciones que promueve el Estado respecto a participación ciudadana indagando el comportamiento de los actores individuales y

colectivos frente a distintas herramientas de innovación, es de enfoque cualitativo, el método utilizado es aplicación descriptiva con recolección de datos sobre sociedad civil, participación y modernización desde la década del 90 a la actual, en el cual se identifica los avances y productos de modernización y gobierno abierto; el estudio concluyó que hay un progreso lento en el muestreo de MGP, siendo el objetivo principal lograr un gobierno y una gestión dinámicos y abiertos que sirvan a los usuarios.

En relación a los antecedentes nacionales se tiene el trabajo realizado por: Rodríguez (2019) investigación: Modernización de la Gestión Pública y la atención al ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018, para conseguir ser: Maestro en Administración Pública. Las teorías soporte fueron la teoría de Modernización de Gestión Pública, planteando sus dimensiones: estándares estratégicos y organizacionales; conocimiento de los usuarios nativos; canales de acceso y atención al cliente; El proceso de cuidado de las personas, la simplificación de la gestión y en definitiva la transparencia y el acceso a la información pública propuesta por Santos (2008) y Atención a la Ciudadanía, plantea sus dimensiones: Calidad del Servicio al ciudadano y Eficacia por Galvis, G. (2011); el objetivo del estudio es aclarar si la moderna administración pública afecta a la calidad del servicio a los pobladores. La población de este estudio comprendió a todos los ciudadanos que acudieron a reclamar o realizar sus trámites. La población en servicio es de 4.446 ciudadanos. La técnica utilizada es el muestreo de 354 ciudadanos; recolectando los datos utilizados en la encuesta, utilizando el paquete estadístico Chi-cuadrado, factor de similitud de Spearman, mostrando = 0,778 correlación positiva de alto nivel; se concluye superior manejo general, superior calidad de atención, el valor adquirido del coeficiente alfa de Cronbach es de 0,817, su escala ordinal cualitativa es confiable y confiable concluye que se prueba la analogía del modernismo de la administración pública y el interés de las personas, y esto de acuerdo a los resultados. Se excluyeron los valores de p inferiores a 0,05. Hipótesis nula.

Por otro lado Zaconetta (2020) en su investigación Innovación de la Gestión Pública y Eficacia del Servicio en el Municipio de Lurigancho en el

año 2019, las teorías de soporte fueron Modernización de la Gestión Pública, teniendo como dimensiones: Eficiencia el Aparato Estatal, Servicio a la ciudad y Descentralización propuesta por Casas (2012), de la misma forma y Calidad de Servicio en el cual plantea las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía por (Zeithalm y Berry 1985) tuvo como objetivo establecer correlación entre el modernismo de la gestión pública con la calidad de servicio planteó, su metodología es cuantitativo; diseño correlacional transversal teniendo una muestra de 50 usuarios, se utilizó el instrumento del cuestionario, en sus resultados se sacó la confianza de alfa de Cronbach de 0.971 y 0.930, se ultimó que la Modernización de la Gestión Pública tiene relación de modo relevante con la calidad del servicio

Menciona Soto (2021) en su Investigación denominada “Modernización de la gestión pública y su correlación con las competencias gerenciales en el Módulo de fiscalización administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020”, para lograr ser Maestro en Gerencia Pública, que su desarrollo es construir la relación del modernismo de la gestión pública y las aptitudes gerenciales en los recursos humanos en el módulo de fiscalización administrativa del municipio limeño de San Isidro, sus teóricas de enfoque fueron Variable Modernización de Gestión Pública con sus dimensiones Técnicas estratégicos y operativos, Gestión de métodos, simplificación administrativa, presupuesto por resultados, Servicio civil meritocrático por (Núñez 2017). y Competencias Gerenciales, teniendo como dimensiones: información eficaz, el liderazgo, la negociación y manejo de conflictos, trabajo en equipo y la toma de medidas por (Dassen, 2013, p. 103), siendo el método científico cuantitativo y encuadrado en un esquema de estudio descriptivo correlacional, su cantidad de estudio es 110 personas que son trabajadores de este municipio, aplicándose el instrumento de la encuesta, teniendo como conclusión que después del cumplimiento de los objetivos y la prueba de hipótesis con confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.928 y 0.936 nos refiere que consta concordancia continua y alta entre la apreciación de la Modernización de la Gestión Pública y las Capacidades Gerenciales en la unidad Fiscalización Administrativa en el municipio de San

Isidro.

Así mismo, Sarmiento (2021) en su investigación Modernización de la Administración Pública y Mejoramiento de la Calidad del Servicio a los Usuarios del Municipio de Puno - 2020, las teorías que se defienden son: Modernización de la administración pública, que toma en cuenta las dimensiones: Uso de las Tecnologías de la Información, información a ciudadanos, Gestión del Recurso Humano y Productividad; Muñoz, (2020) también considera a la Calidad de la Atención del Usuario con sus dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, por Galvis, IG (2011), el estudio es básico, descriptiva correlacional, el diseño de la investigación es transversal más que práctica y el enfoque es cuantitativo, su muestra se compuso por 148 usuarios del municipio provincial de la ciudad La Cuzco, la técnica utilizada la encuesta y la herramienta de recaudación de datos fue el cuestionario, se utilizó la validez del instrumento con valoración de expertos, y en los resultados encontramos que la prueba Rho de Spearman $p = 0.007$ es menor que el valor de significancia teórica $\alpha = 0.05$, se refuta la hipótesis nula y la hipótesis alternativa "H1: Consta poca similitud positiva entre el grado de modernización de la administración pública y la calidad del servicio para los usuarios de una ciudad de la provincia de Puno, correlación positiva, con un grado de correlación bajo, lo que accede certificar que a excelente nivel de modernización de la gestión, excelente calidad de atención en la provincia de Puno.

Finalmente, Zela (2020) en su investigación: Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno - 2019, tiene como objetivo si hay la correlación tanto en la Modernización de la Gestión pública y la óptima atención a los usuarios del Departamento de este estudio es cuantitativa correlacional considerando una muestra que consta de 13 gerentes de la municipalidad y 680 beneficiarios de ciudades regionales de la ciudad de Puno, para recopilar información, se utilizó dos encuestas, el primer cuestionario que consta de 113 ítems considerando la escala de Likert, finalmente esta investigación finiquita la no existencia de analogía entre la

nueva administración pública y el buen servicio al beneficiario en las ciudades de provincia, en varios concejos locales de la ciudad de Puno es normar la calidad de atención, reflejando poco agrado respecto a perspectiva de servicios del sector público para el bienestar ciudadano

Es primordial que se contemple la búsqueda de información que permita al desarrollo de la investigación como parte del marco teórico en el cual se detallan las teorías y enfoques conceptuales, considerando autores que respalden el desarrollo del estudio referente a las variables de Modernización de la gestión pública y calidad de atención.

Los enfoques conceptuales referente a Modernización de Gestión Pública, Pazos (2017) define como una manera de buscar y perfeccionar los contenidos del gobierno y la administración del estado en general y todos los entes que componen los tres poderes del estado, de la administración pública debe gestionar y estar encauzado a sujetos, es eficientemente, inherente, disgregado e inclusivamente pretende terminar con la burocracia El estado moderno debe lograr identificar las expectativas y sus necesidades de los pobladores, reflexionando sobre los grupos que se atiende para mejorar la gestión pública, (Modernización de La Gestión Pública y La Calidad de Atención a los usuarios en: Discovery Servicio para UCV, n.d.),

Por otro lado García, (2018) sostiene que la innovación de la gestión pública describe la adecuación de la acción estatal, esencialmente de los organismos que impulsan modernización, enfatizando cambios hacia una gestión de modelo, figurado en iniciaciones de la nueva gestión pública, basándose en resultados, en el que se incluye de reflexiones, también incluye estructura, y el uso diferentes tecnologías como gestionar, entrelazar y tratar el tema de este estudio: las alianzas con la colectividad civil y los contratos de gestión pública.

De igual forma Saravia, (2017) refiere que la administración pública se describe como “el órgano de procedimientos con los cuales las entidades tienden a lograr sus fines, objetivos y metas, y que se enmarcan en las políticas gubernamentales establecidas por la dependencia”. A fin de empezar a estudiar de manera metodológica la Variable Modernización de la gestión pública se ha dividido en dimensiones considerando como primera

Servicio a la ciudadanía, para lo cual Pazos (2017) afirma que la burocracia en la primera reforma del gobierno en las décadas de 1960 y 1970 representó una falsedad sobre los intereses de la calidad de atención en la modernización del estado, y como modelo de interpretación en las décadas de 1980 y 1990 se propusieron una serie de teorías de reforma y cambios a favor, en resumen que el estado esté al servicio de la ciudadanía perfeccionando la calidad y servicios que se ofrece al usuario en los 03 niveles de gobierno, siendo el usuario quien tiene un rol fundamental en la modernización de los servicios a la ciudadanía siendo los valores e ideas la principal capacidad con el que se afrontará la nueva administración pública.

Pazos (2017) menciona que en el D.S. N°004-2013- PCM donde se “Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”, es la herramienta instructora para la innovación de la administración pública en el Perú, en cual instaurará cual es la visión, sus principios y lineamientos para una acción análoga y para la celeridad de la administración pública al servicio de la ciudadanía y del desarrollo del país se debe tener calidad de atención, así mismo que los órganos estatales emprendan cambios administrativos y gerenciales para validar las políticas estatales y gubernamentales a través de una gestión orientada a resultados principalmente en el sistema administrativo para que los servicios a la ciudadanía puedan mejorar y para lograrlo se necesita continuar con la práctica de la gestión administrativa, elaborando un plan de trabajo (Casco et al. 2017)

Referente a la segunda dimensión eficiencia en el aparato estatal: Pazos (2017), citado por North (1993) reitera que el objetivo del Estado desde el punto de vista institucional es comprobar la efectividad de las reglas de juego que creó. Las reglas establecidas por el Estado deben procurar la eficiencia o asignación de la producción, medir la cantidad de producción obtenida de acuerdo con la asignación de recursos lograda, y en este criterio, el Estado debe establecer instituciones para promover y desarrollar la producción de la manera más eficaz, es decir un transcurso de innovación inquebrantable para mejorar lo que hacen las entidades públicas en búsqueda de la Gestión por Resultados, de acuerdo con las exigencias y

necesidades del público, refiriéndose a calidad, costos, productividad, tiempo de espera dentro de la perspectiva que el cliente tiene la razón en una institución; Vargas y Aldana (2014) manifiestan que la calidad y el servicio no pueden ir uno sin el otro, no se puede dar una calidad sin un servicio, del mismo modo Ripalda (2019) describe que todos los gobiernos ya sea centrales, regionales o locales persiguen los mismos objetivos, tener siempre eficacia en la gestión pública, de modo que permita la participación social, política y desarrollo económico y justicia social, brindar servicio eficiente reduce la burocracia.

Referente a la tercera dimensión Descentralización Tamayo & Lazo (2020) manifiesta que la modernización del estado como concepto es otorgar opciones para la adecuación de la estructura organizativa de los organismos públicos en forma oportuna sin perjudicar al usuario donde el empleado tiene un papel importante ya que sin su apoyo no habría calidad de atención, es quien debe tener capacidad para solucionar buscando mayor eficiencia y tomando medidas asertivas con el fin de que las atenciones de parte del sector pública sean equivalentes a las del sector privado. (ALPHACENTAURI, 2021) Así también (Pasco, 2018) revela que el Perú se encuentra en un transcurso de modernización para perfeccionar la gestión pública y establecer un estado democrático, descentralizado que cubra la prestación de sus ciudadanos, constituye que el trascurso de actualización debe: Perfeccionar la eficiencia del sector estatal y debe estar orientado al servicio de los ciudadanos en forma descentralizada, claro e inclusivo.

De igual forma se fundamenta que la política de modernización apuesta a conseguir una gestión pública moderna encaminada a deducciones a favor del poblador, en la que empleados públicos competentes y motivados se preocupen en el marco de políticas públicas de estado a fin de deducir las parvedades de los pobladores debiendo organizarse para complacerlos de la mejor manera posible y al menor costo posible. (Modernización del Estado y Responsabilidad Social M.D.S.B., Pasco- 2018, n.d.)

Referente a la variable de calidad de atención Cano (2021) en su

investigación, manifiesta que es la cualidad que se da al usuario, se realiza mediante la verificación de lo que se brinda al interesado quien tiene su propia percepción del servicio que se ha brindado, en el contexto público es la perspectiva que se presume se recibirá, es decir cuáles son las necesidades que necesita satisfacer, dentro de las dimensiones para su estudio se considera como primera dimensión la Competitividad, para lo cual Datta et al., (2021) señala en su tesis que la pésima atención se ha descrito como retos significativos logrando cobertura mundial en muchos países donde las organizaciones de servicios, como dice el término, deben lograr los mejores resultados en el sentido absoluto la calidad, esto se entiende como una medida del logro de objetivos básicos, como la capacidad de evaluar la diferencia entre la calidad obtenida en diferentes campos.

Existen autores; como Burgos y Morocho (2020), que refieren que calidad de atención es importante porque hace que las personas realicen una actividad con mejoría para así satisfacer las expectativas y percepciones del usuario desde un aspecto interno a lo externo respecto al servicio recibido, en ese contexto “calidad”, se fundamentan cuantitativamente en la intervención del mercado, considerando indicadores de productividad y/o costo, siendo necesario en una empresa para el incremento y desarrollo tanto económicamente como de productividad.

Menciona Danish (2018) que, hay muchos modelos que miden la calidad de atención, el más usado es el modelo SERVQUAL que fue desarrollado con el objetivo principal de establecer las deficiencias en la prestación del servicio con este modelo de técnica los usuarios evalúan la calidad de atención que ofrece una empresa comprobando sus perspectivas de servicio, logra medir las demandas de los interesados y las apreciaciones individuales, esta calidad de atención es punto clave en toda institución ya que depende de ello el éxito o fracaso, siendo primordial contar con personal preparado quien debe realizar un trabajo eficiente, en conclusión la calidad de atención hoy por hoy es fundamental.

Referente a la segunda dimensión sobre Satisfacción del usuario Chávez et. al; (2019) manifiesta en su investigación que la óptima Atención al Ciudadano, en el Perú, se instruyó con la Ley Marco de Modernización de

la Gestión del Estado N° 27658 (29 ENE 2002), sustentando acciones siguientes: a.- Perfeccionar la eficacia de beneficios y servicios, b.- comunicación con las fuerzas políticas y la Sociedad Civil, c.- Separación y separación de funciones, d.- eficacia y eficiencia para logra objetivos, e.- Deflación de la carrera estatal, f.- centralización y valor de la gestión por resultados, g.-Regularizar las relaciones por sectores, h.- Originar y optimizar la eficacia y regular en el espacio de competencia de la PCM.

Afirma Casermeiro (2014) que la calidad de atención se empareja con la agrado del beneficiario por consiguiente es la deducción de encanto o desilusión de haber sido atendido bien, la satisfacción es la expectativa del usuario o consumidor, significa si se cumplen o no las expectativas del consumidor o usuario en el que incluye factores subjetivos relacionados con la evaluación del cliente y las expectativas de satisfacción, es importante saber qué necesitan los usuarios y consumidores (Hennayake 2017).

Como tercera dimensión que es Capacidad de respuesta, que es la disponibilidad que tiene un empleado para ayudar al usuario en lo que necesite a fin de prestarle un servicio eficiente, oportuno y rápido, Kondo (2018) señala que actualmente el mundo tecnológico cambia rápidamente, la ventaja competitiva depende en gran medida de la calidad de los recursos laborales y la inversión en capital humano a través de la educación a fin de atender cualquier duda a los usuarios, en este sentido, las cuestiones relacionadas con los factores y estándares que determinan la eficiencia y eficacia, es decir las acciones que desarrolla una entidad para alcanzar y lograr sus objetivos trazados, debe considerarse la eficacia para lograr metas, objetivos y normas encaminadas para cubrir las necesidades y atenciones de los usuarios.

Seguidamente Muñoz (2021) en su artículo científico, declara que son las entidades públicas quienes diseñan y deben implementar de manera ordenada, tanto a nivel sectorial del sistema administrativo como entre los niveles de gobierno, que promueva la comunicación y coordinación continua, unificando los recursos y su capacidad para asegurar un mayor acceso de capacidad de respuesta expresando así a los requerimientos de ciudadanos con eficiencia y oportunidad, por ello es necesario desarrollar una gestión

rápida y eficaz, eficiente y oportuna.

Como cuarta dimensión tenemos la Tangibilidad; que hace referencia a elementos materiales, equipos de escritorio que existe en una organización así como infraestructura y equipos básicos para desarrollar funciones y actividades para cubrir requerimientos de los usuarios, manifiesta Medina & González (2016) más allá de lo tangible o intangible lo que se busca es brindar al cliente el precio, la calidad y diseño del bien o servicio (producto) que satisfaga las preferencias por parte del consumidor, observando así el fortalecimiento de competitividad para su desarrollo, estos investigadores buscaron distinguir los insights del consumidor y de esta forma la satisfacción con innovación para la atención de calidad teniendo características particulares en cuanto a prestaciones donde se desarrolla y brinda el servicio, equipos, materiales de comunicación y personal.

Sin embargo, Martín (2018) en su contribución, aborda cómo se mide el servicio mediante el modelo de calidad de atención, nos menciona que existen cinco tipos de brechas, los primeros cuatro tipos de brecha entre la expectativa, la percepción y la calidad de la asistencia del servicio nos permitirán determinar de qué manera se ha entregado el servicio, pero la quinta brecha es paralela entre la expectativa y la calidad, lo tangible es todo lo representado, como materiales y accesorios, como máquinas herramienta, utensilios, documentos administrativos los cuales se pueden tocar y se utilizan como medidarios para los consumidores de atención.

III. METODOLOGÍA

La metodología representa el tipo y diseño de todos los estudios que son objeto del estudio, y representa el método de investigación utilizado para resolver problemas de investigación con la recopilación de datos de manera fidedigna y el uso de herramientas de la recopilación para obtener resultados y poder recomendar soluciones, siguiendo la metodología como un método de análisis de reglas o principios razonables que guían las acciones en un estudio en el que se establecen procedimientos y secuencias a seguir.

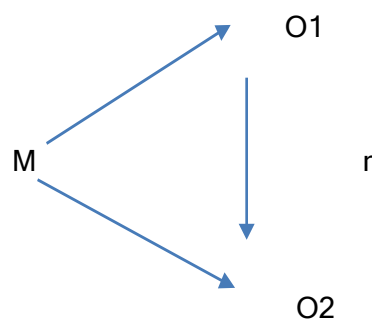
3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo básica, para esto Gallardo, (2017) manifiesta que consigue nuevo conocimiento de varias teorías que se relacionan e identifica el área a estudiar y emitir propuestas de una solución útil al problema que se identificó, este tipo de investigación busca precisar aportaciones prácticas para la calidad de atención y tener un correcto contentamiento en los usuarios.

Se basa en el tipo de enfoque cuantitativo, Torres (2016), manifiesta que los estudios cuantitativos se basan en pruebas y métodos estadísticos para conseguir los objetivos de la investigación, en el que se desarrollan herramientas para ayudar a recopilar información y con ello se obtienen datos que son procesados con la intención de confirmar o refutar las hipótesis inicialmente establecidas

La investigación es de diseño no experimental transversal, teniendo como intención medir el grado de dependencia entre las variables modernización de la gestión pública y calidad de atención de igual forma es correlacional puesto que su objetivo es comprobar la relación estadística entre las variables. (Hernández y Mendoza 2018).

Se establece correlacional a fin de corroborar si la variable 1 tiene correlación sobre la variable 2, con dimensiones e indicadores a fin de dar respuesta a las metas trazadas.



En el que:

M: muestra (usuarios)

01: Modernización de

Gestión Pública 02: Calidad

de Atención

r: Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable correlacional 1: Modernización de la gestión pública

Variable correlacional 2: Calidad del Atención

Variable 1: Modernización de la Gestión Pública

Definición conceptual

Para el autor Arobes (2021) define conceptualmente a la modernización de la gestión pública como un transcurso periódico que sirve para perfeccionar lo que hace las entidades y, de esa manera asegurar la economía y formar valor público. La SGP n.d. de la PCM, siendo órgano rector, asume como liderar el avance de la llamada modernización en las gestiones estatales mediante una transformación diaria en el cual debe acompañarse con eficientes tareas en una perspectiva de largo plazo (Pasco, 2016).

Definición operacional:

De acuerdo a lo referido por Fernández (2016), manifiesta que es el proceso que consiste al desarrollo y optimización de la gestión pública, eficiencia en atención y determinar alternativas de solución entre el ciudadano y el Estado.

Indicadores:

Modernización personal idóneo Eficiencia en el sistema estatal, simplificación administrativa satisfacción del poblador Acelerar tramites, procesos modernos, inspección

Se establece tres dimensiones: Servicio a la ciudadanía (Ítems 1,2,

3, 4 y 5), Eficiencia en aparato estatal (Ítems 6, 7, 8, 9, 10 y 11) y Descentralización (Ítems 12, 13, 14, 15, 16 y 17).

Escala de medición:

Será de Likert y está compuesto por 17 ítems siendo su nivel de medición es ordinal.

Variable 2: Calidad de Atención

Definición conceptual:

La calidad viene relacionada a la atención a través de valores y razonamiento este se aprecia a lo que el público o usuario recibe un servicio en una entidad, (Cardozo, 2021) nos manifiesta que es la forma en que una entidad logra en su día a día los beneficios que los clientes esperan, más allá del producto o servicio primario de lo que se desea o aprecia, como consecuencia de su precio, imagen y reputación.

Definición operacional

Nos refiere (Prado, 2020) que son condiciones del servicio de calidad que percibe el usuario que son acciones de competitividad, inmuebles, seguridad y satisfacción.

Indicadores:

Solución de problemas Sin errores Atención oportuna Conocer las necesidades del usuario Eficiencia en trámites Predisposición de los trabajadores Presentación del trabajador Instalación moderna, horarios adecuados

Establecen tres dimensiones: Competitividad (Ítems 18,19 y 20), Satisfacción de Usuario (Ítems 21, 22, 23 y 24) Capacidad de respuesta (25, 26, 27 y 28) y Tangibilidad (Ítems, 29, 30, 31 y 32).

Escala de medición:

La escala medición de es Likert, se ha considerado 15 ítems y su nivel de medición es ordinal.

Operacionalización Variable 1: Modernización de la Gestión Pública

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rango
Su definición conceptual de esta variable es que la modernización de la gestión pública es un transcurso periódico que sirve para perfeccionar lo que hacen las entidades y, de esa manera, formar valor Público (Arobes 2021)	Definición de Fernández (2016) Es el proceso que consiste en analizar un problema, determinar alternativas de solución, implementar y evaluación	Servicio a la ciudadanía Eficiencia en el aparato estatal Descentralización	Modernización personal idóneo Eficiencia en el sistema estatal, simplificación administrativa satisfacción del poblador Acelerar tramites, procesos modernos, inspección	(Ítems 1,2, 3, 4 y 5) (Ítems 6, 7, 8, 9, 10 y 11) (Ítems, 12, 13, 14 15 y 16 17).	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo: [15-45] Regular: [46-60] Bueno: [61-100]

Tabla 2

Operacionalización Variable 2: Calidad de Atención

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rango
Es la forma en que una entidad logra en su día a día los beneficios que los clientes esperan, allí o producto de servicio primario, como consecuencia de su precio, imagen y reputación. (Cardozo, 2021)	Nos refiere (Prado, 2020) que los son condiciones del servicio más de que percibe el usuario que son acciones competitivas, inmuebles, seguridad y satisfacción	Competitividad Satisfacción de Usuario Capacidad de respuesta Tangibilidad	Solución de problemas Sin errores Atención oportuna Conocer las necesidades del usuario Eficiencia en trámites Predisposición de los trabajadores del Presentación del trabajador Instalación moderna, horarios adecuados	(Ítems 18, 19 y 20) (Ítems 21 22, 23 y 24) (Ítems 25 26, 27 y 28) (Ítems, 29.30, 31 y 32)	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo: [15-45] Regular: [46-60] Bueno: [61-100]

3.3. Población, muestra y muestreo

Gómez (2018) conceptualiza “que es el grupo en su totalidad de cual se estudia, (sucesos, organizaciones, asociaciones, individuos, etc.) se considera a los que tienen ciertas características comunes, utilizables de la investigación” (pág. 101), la investigación se realizó con la participación de los usuarios que han recibido un servicio en la municipalidad distrital de Samegua, que hacen un promedio de 40 ciudadanos por día, se considerará un total de 251.

Juicios de inclusión: Usuarios mayores de 18 años que recibieron el servicio en la Municipalidad distrital de Samegua y que deseen participar con la investigación.

Juicios de exclusión: se considera a los que no serán sometidos a investigación, usuarios mayores de 70 años, ciudadanos analfabetos, así como los que no deseen participar en la investigación.

Detalla Hernández y Mendoza (2018) que es un subgrupo de la población en la encuesta de interés (se recogen datos que se precisa o demarca de antemano con claridad) tiene que ser específico, es decir es una parte pequeña de personas que corresponden a la suma de la población que fue tomado como objeto de estudio, la muestra se determinó a 70 ciudadanos mediante la siguiente fórmula.

Donde:

$$n = \frac{N Z^2 PQ}{e^2 (N - 1) + PQ Z^2}$$

n = Tamaño de la muestra

N = 251 población total

Z = 1.96 Valor de confianza

PQ = 0.25 Varianza población

e = 0.1 Error de muestra

$$n = 0.12 (251 - 1) + 0.25 * 1.96$$

$$n = 70$$

Herrera (2019) menciona, si la población posee una cifra de elementos suficientemente extensa, se utilizará la técnica del muestreo probabilístico (muestreo aleatorio simple), que se consideran a un subgrupo de la población en el que todos los sujetos poseen igual posibilidad de ser elegidos, participaron un total de 70 usuarios que recibieron servicios en la municipalidad Distrital de Samegua año 2022

Se tuvo como unidad de análisis a usuarios que recibieron los servicios externos municipalidad Distrital de Samegua año 2022

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recopilar datos se trabajó con la técnica de la encuesta de opinión que se realizó en diferentes intervalos y duraciones, dirigido a los usuarios pobladores que viene a recibir el servicio en la Municipalidad distrital de Samegua, de cuales se conoció sus expectativas sobre las variables modernización de la gestión pública y calidad de servicio, con lo que se comprobó el planteamiento de la hipótesis. (Espinoza 2019)

Para la encuesta se aplicó el instrumento del cuestionario, define Hernández y Mendoza (2018), en el cuestionario se consideran preguntas predefinidas relacionadas con las variables de lo que se va investigar y lo que se pretende medir, es decir la Modernización de la

Gestión Pública y la Calidad de Atención en la Municipalidad distrital de Samegua en el año 2022, el instrumento fue elaborado en relación a las dimensiones (Servicio a la ciudadanía, eficiencia en el aparato estatal, descentralización, competitividad, satisfacción del usuario, agilidad de consultas y tangibilidad) En la valoración se utilizó escala de frecuencia, es decir cada afirmación es una frecuencia de realización de tareas y acciones.

La encuesta formulada tiene un total de 32 preguntas, teniendo la variable Modernización de la Gestión Pública 3 dimensiones, y la variable calidad de servicio 4 dimensiones

Los enunciados que tiene el cuestionario se establece por la escala de medición ordinal de Likert considerando lo siguiente:

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

Esto para cada uno de los ítems de ambos cuestionarios

Validez

Los cuestionarios se sometieron como instrumentos para recolección de información el cual se ha determinado mediante la validación de 3 expertos quienes se encargaron de verificar y validar la relación entre las dimensiones, indicadores, ítems y expectativas de respuestas las cuales consideraron con coherencia, pertinencia y redacción de los mismos.

Según nos manifiestan Hernández y Mendoza. (2018) La eficiencia radica en el nivel de las herramientas de recopilación de antecedentes, donde las variables se miden de manera efectiva.

Tabla 3

Validación de los instrumentos

EXPERTO	APLICABILIDAD
Juez 1	Aprobado
Juez 2	Aprobado
Juez 3	Aprobado

En tal sentido la medición de variables ha sido aprobado por lo tanto es aplicable y ha sido utilizada.

Confiabilidad

Se utilizó la confiabilidad promedio de compilación de datos incluyendo alternativas de la escala de Likert, donde se usó la denominada alfa de Cronbach, para describir el grado de consistencia interna, así como la correlación promedio de cada ítem con los componentes de la herramienta de recolección de datos a través de una prueba piloto con 07 usuarios fuera de muestra.

Ventura-León et al., (2017) manifiesta: La confiabilidad puede entenderse como una propiedad del puntaje de la prueba y en su versión más clásica representa la relación de la varianza verdadera y está relacionada con el error de medición. Por lo tanto, cuanto mayor sea la fiabilidad, menor será el error de medición.

El Alfa de Cronbach obtiene los siguientes valores criterios de confiabilidad:

- 0,25 = baja,
- 0,5 = media;
- 0,75 = alta
- mayor a 0,90 = muy alta.

Tabla 4*Prueba de confiabilidad*

Por variable	Alpha de Cronbach	Items
Modernización de la Gestión Pública	0.79	17
Calidad de Atención	0.75	15

Nota: Elaboración - SPSS

3.5. Procedimiento

A fin de realizar este estudio se procede a identificar el problema que viene aquejando a la Municipalidad Distrital de Samegua y a la población del distrito en referencia a Modernización de la Gestión Pública para acelerar los trámites que se brinda, así como la Calidad de atención del personal que esta entidad, procediéndose a revisar bibliografía y tesis relacionadas con las variables, consecuentemente se definió la población con usuarios que reciben servicio en esta municipalidad Distrital de Samegua, estableciéndose la muestra para su investigación, posteriormente se realiza los siguientes procedimientos:

Se remitió la carta de autorización de tesis a la autoridad edil de la Municipalidad distrital de Samegua, se preparó la encuesta previamente validado por los expertos, se determinará según el cronograma el día de la entrega de cuestionarios con un total de 32 ítems al público usuario de manera aleatoria, todo con la confiabilidad determinada; se realizará pequeña información al respecto a los que se va encuestar; seguidamente se aplicara el cuestionario a un total de 70 personas y por último se analizará la estadística mediante la tabulación de datos

3.6 Método de análisis de datos

Con el fin de la aplicabilidad de las herramientas los datos estuvieron procesados y examinados mediante de tablas de distribución de frecuencia, de la misma forma tabla de porcentajes, contiene la

prueba de normalidad utilizando Kolmogorov Smirnov y las correspondientes pruebas de hipótesis generales y específicas se realizan con Rho de Spearman, prueba de correlación no paramétrica.

Se aplicó el análisis descriptivo, menciona Sánchez et al., (2018) que mediante el mismo se elabora el cálculo de medidas simples de composición y distribución variable.

Los resultados se presentaron en tablas, se utiliza tabulación, cuadros, tablas, porcentaje, estos resultados fueron verificados a fin de comprobar la correlación y comprobar las hipótesis proyectadas y consecuentemente manifestar las soluciones.

3.7 Aspectos éticos

El comportamiento ético es transcendental para promover la cooperación, la colaboración y la seguridad entre los científicos con el que se avanza los objetivos del estudio a investigar, cumplir con la responsabilidad social y evitar o reducir los daños causados por una conducta no ética ilegal, se debe considerar el respeto por los sujetos, la lealtad y la constancia se aceptan como principios básicos a fin de realizar una investigación ética con personas (Salazar. 2018)

Principio de beneficencia: Los cuestionarios que han sido utilizados sin alguna forma de discriminación, ofensa o la existencia de algún daño ya que la recolección de datos basado en dicho instrumento ha sido de forma anónima y recolectado sobre un grupo de trabajadores seleccionados de forma imparcial, teniendo consideración sus deberes área evaluada.

Principio de no maleficencia: No se ha pretendido hacer daño con la presente investigación, solo se busca corroborar la correlación de las variables seleccionadas y examinadas utilizándose la anonimidad de los participantes con el fin de evitar perjuicios hacia ellos.

Principio de autonomía: Esta investigación se ha elegido en forma libre y voluntaria por el investigador, evitando en todo momento copiar para no estar en el delito de plagio y citando de forma idónea a los literatos en base a las normas APA 7ma edición.

Principio de Justicia: La investigación buscó proteger los bienes jurídicos de carácter supraindividuales; buscando la paz y la seguridad en la institución investigada y la propia investigadora.

IV. RESULTADOS:

La presente investigación obtiene resultados de la recolección de 70 usuarios que recibieron servicios en la Municipalidad Distrital de Samegua en el año 2022, muestra obtenida según la fórmula propuesta; Para ello, los resultados se obtendrán por análisis descriptivo y las deducciones del análisis se correlacionan con la prueba de hipótesis.

Análisis Descriptivo

Se conoce el análisis de las dos variables que fue objeto de la investigación, utilizándose el sistema del SPSS v.25; de igual forma presentan tablas cruzadas similares.

Análisis descriptivo de la Variables

Modernización de la Gestión Pública

En tabla 5 se observa que un 20 % de los usuarios que recibieron servicios en la Municipalidad Distrital de Samegua, vale decir que 14 de los entrevistados que fueron 70 manifiestan que la Modernización de la Gestión Pública es Mala; mientras el 74.29%, ósea 52 de los 70 usuarios señalan la Modernización de la Gestión Pública es Regular; y el 5.71%, es decir 4 de los 70 encuestados señalan que la modernización de la Gestión Pública en la Municipalidad Distrital de Samegua es Buena.

Tabla 5

Frecuencia de la Modernización de la Gestión Pública

Modernización de la Gestión Pública				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
MALA	14	20,0	20,0	20,0
REGULAR	52	74,29	74,29	80,00
BUENO	4	5,71	5,71	100,00
TOTAL	70	100,0	100,0	

Nota: Elaboración - SPSS

Calidad de atención

En la muestra de la tabla 6, tras el análisis descriptivo de la variable Calidad de Atención, se observa que un 75,71 % de los usuarios que recibieron servicios en la Municipalidad Distrital de Samegua, vale decir que 53 de los 70 encuestados señalan que la Calidad de atención es Mala; mientras el 29.29%, son 17 de los 70 usuarios que marcan que el nivel de la Modernización de la Gestión Pública es Regular; y el 0%, es decir ninguno de los 70 encuestados no contestaron que la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua es Buena.

Tabla 6

Frecuencia de la calidad de atención

	FRECUENCIA	Modernización de la Gestión Pública		
		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
MALA	14	20,0	20,0	20,0
REGULAR	52	74,29	74,29	80,00
BUENO	4	5,71	5,71	100,00
TOTAL	70	100,0	100,0	

Nota: Elaboración - SPSS

Como se muestra en la Tabla 7, el análisis de normalidad, a conocimiento que la muestra fue mayor a 50, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smimov. Al acordar la significancia menor a 0,05, la data sigue una distribución anormal y se trabajó con la correlación Rho de Spearman.

Tabla 7*Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Modernización de la Gestión Pública	0.170	70	<.0,00
Calidad de Atención	0.193	70	<.0,00

a. Correlación de alcance de Lilliefors**Análisis descriptivo bivariado**

La tabla 8, mencionada tabla cruzada se plasmó en cruce de información de la variable 1 (Modernización de la Gestión Pública) con la variable 2 (Calidad de Atención); en el cual se observa que 14 de los 70 de los usuarios encuestados perciben que tanto la modernización de la gestión pública como la calidad de atención se dan de manera regular en la Municipalidad Distrital de Samegua; mientras que 4 de los 70 trabajadores perciben que tanto la modernización de la gestión pública como la calidad de atención en esta municipalidad es buena; entre tanto 52 de los 70 encuestados perciben que la modernización de la gestión pública como la calidad de atención de la Municipalidad es mala.

Tabla 8*Tabla cruzada modernización de la gestión pública y calidad de atención*

		CALIDAD DE ATENCIÓN				
		MALA	REGULAR	BUENA	TOTAL	
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	MALA	Recuento	14	0	0	14
		% dentro de modernización de la gestión pública	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de la calidad de atención	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%
		% total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	REGULAR	Recuento	0	69	1	70
		% dentro de modernización de la gestión pública	0%	85,7%	14,3%	100%
		% dentro de la calidad de atención	0%	97,0%	30,%	100%
		% total	0%	51,4%	5.6.%	60%
	BUENA	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de modernización de la gestión pública	0%	6.7.%	93.30%	100%
		% dentro de la calidad de atención	0%	2,7%	80,0%	21,4%
		% total	0%	1,4%	20,0%	21,4%
TOTAL	Recuento	52	14	4	70	
	% dentro de modernización de la gestión pública	75,71%	22,29%	1,%	100%	
	% dentro de la calidad de atención	100%	100%	100%	100%	
	% total	75,71%	24,29%	1%	100%	

Nota: Elaboración - SPSS

Análisis descriptivo inferencial

Prueba de hipótesis general

H0= No existe correlación de la modernización de la Gestión Pública y Calidad de Atención en la Municipalidad distrital de Samegua año 2022.

H1= Existe correlación entre Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Atención en la Municipalidad distrital de Samegua año 2022.

Se muestra en la Tabla 9 que se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual obtuvo una correlación bilateral = 0,085 y un valor de <.001 de significancia entre Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Atención, resultado que apoyó para determinar la relación muy alta.

En esta prueba si es menos a 0.05, se contradice la hipótesis nula y se admite la alternativa.

Significa que la variable y dimensiones no son normales, son simétricos y para ello se aplica prueba no paramétrica

Tabla 9

Coeficiente de correlación de las variables Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Atención

Prueba Estadística	Variables	Coeficientes	Modernización de la Gestión Pública	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1.000	0.085
		Sig. (bilateral)	.	0.484
	Calidad de Atención	N	70	70
		Coeficiente de correlación	0.085	1.000
Sig. (bilateral)	0.484	.	.	
N	70	70	70	

Nota: La correlación es específica en el nivel 0,01 (bilateral)

Ensayo de hipótesis Específica 1

H0= No existe correlación de la Dimensión entre Servicio a la ciudadanía y la variable Calidad de Atención en la Municipalidad distrital de Samegua año 2022.

H1= Existe correlación entre la Dimensión entre Servicio a la ciudadanía y la variable Calidad de Atención en el municipio distrital de Samegua año 2022.

Tabla 10

Coefficiente de correlación entre Dimensión entre Servicio a la ciudadanía y la variable Calidad de Atención

<i>Prueba Estadística</i>	<i>Variabes</i>	<i>Coefficientes</i>	<i>Optimización de la Gestión Pública</i>	<i>Calidad de Atención</i>
Rho de Spearman	<i>Optimización de la Gestión Pública</i>	<u>Coefficiente de correlación</u>	1.000	.017
		<u>Sig. (bilateral)</u>	.	<u>.888</u>
		N	70	70
	<i>Calidad de Atención</i>	<u>Coefficiente de correlación</u>	.017	1.000
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>.888</u>	.
		N	70	70

Nota: Elaboración - SPSS

Apreciación:

- Se aprecia en la Tabla 10 el cómputo de la correlación entre la Dimensión Servicio a la ciudadanía y la variable Calidad de Atención sobre los 70 usuarios experimentados.
- El P valor o sig. (bilateral) conseguido arrojó (0.888) coteja con la cuantificación de SPSS (1%= 0,01)
- Al conseguir esa comparación mas a 0.01:
 H0= Si existe correlación del Servicio a la ciudadanía y Calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022.
 H1= No existe correlación del Servicio a la ciudadanía y la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022.
- Siendo 0.017 el coeficiente de correlación objetivo, siendo prácticamente nula.

Ensayo de hipótesis Específica 2

H0= Si existe correlación entre Eficiencia en el sistema estatal y Calidad de atención en el Municipio del distrito de Samegua año 2022.

H1= No existe correlación entre Eficiencia en el sistema estatal y la Calidad de Atención en el Municipio del distrito de Samegua año 2022.

Tabla 11

Coeficiente de correlación entre Dimensión entre la Eficiencia en el aparato estatal y la variable Calidad de Atención

<i>Prueba Estadística</i>	<i>Variables</i>	<i>Coeficientes</i>	<i>Eficiencia en Atención</i>	<i>Calidad de Atención</i>
Rho de Spearman	<i>Eficiencia en Atención</i>	Coeficiente de correlación	1.000	.077
		<u>Sig. (bilateral)</u>	.	<u>.527</u>
		N	70	70
	<i>Calidad de Atención</i>	Coeficiente de correlación	.077	1.000
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>.527</u>	.
		N	70	70

Nota: Elaboración - SPSS

Evaluación:

- En la verificación de la tabla 11 se valora el cómputo de la correlación entre la Dimensión Eficiencia en el aparato estatal y la variable Calidad de Atención sobre los 70 usuarios experimentados.
- El P valor o sig. (bilateral) alcanzado que resultó ser (0.527) compara con el parámetro de SPSS (1%= 0,01)
- Al tener esa comparación mas a 0.01:

H0= Si existe correlación entre Eficiencia en el aparato estatal y Calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022.

H1= No existe correlación entre Eficiencia en el aparato *estatal* y la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022

- Siendo 0.077 el coeficiente de correlación objetivo, la correlación es alta.

Ensayo de hipótesis Específica 3

H0= Si existe correlación en Descentralización y Calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022.

H1= No existe correlación en Descentralización y la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022.

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre Dimensión Descentralización y la variable Calidad de Atención

<i>Prueba Estadística</i>	<i>Variabes</i>	<i>Coefficientes</i>	<i>Alternativas de Solución</i>	<i>Calidad de Atención</i>
Rho de Spearman	<i>Alternativas de Solución</i>	<u>Coefficiente de correlación</u>	1.000	.120
		<u>Sig. (bilateral)</u>	.	<u>.322</u>
		N	70	70
	<i>Calidad de Atención</i>	<u>Coefficiente de correlación</u>	.120	1.000
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>.322</u>	.
		N	70	70

Nota: Elaboración - SPSS

Apreciación:

- Se aprecia en la tabla 12 que el cómputo de la correlación entre la dimensión Descentralización y la variable Calidad de Atención de 70 usuarios experimentados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó ser (0.322) confronta con el parámetro de SPSS (1%= 0,01)
- Al lograr esa comparación mas a 0.01:
 H0= Si existe correlación entre Descentralización y Calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022.
 .H1= No existe correlación entre Descentralización y la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022.
- Siendo 0.120 el coeficiente de correlación objetivo, la correlación es muy baja

V. DISCUSIÓN

Este estudio tiene como principal objetivo demostrar la correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022, en la tabla 7, se aplicó el análisis de normalidad, y ha conocimiento que la muestra fue mayor a 50, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smimov, al acordar la significancia menor a 0,05, por lo que la data sigue una distribución anormal, en este entender se trabajó con la correlación Rho de Spearman, posteriormente al realizar el procesamiento y análisis estadístico los resultados del estudio muestran los coeficientes de correlación (tabla 8), se utiliza el coeficiente Rho de Spearman, del cual se obtiene una correlación bilateral = 0,085 y el valor de $p < 0.001$ es significativo entre la modernización de la gestión gerencial y la calidad de atención.

De igual forma muestra la aludida tabla cruzada (tabla 9) se observa que 14 de los 70 de los usuarios encuestados perciben que tanto la modernización de la gestión pública como la calidad de atención se dan de manera regular en la Municipalidad Distrital de Samegua; mientras que 4 de los 70 trabajadores perciben que tanto la modernización de la gestión pública como la calidad de atención es buena en este municipio; entre tanto 52 de los 70 encuestados perciben que la modernización de la gestión pública como la calidad de atención de la Municipalidad es mala, resultado de apoyo para determinar la alta relación, además es proporcional entre sí, por lo que si se desarrolla bien el modernismo de la gestión pública mejor será la calidad de atención y viceversa, en los servicios que proporcione en el Distrito Sameguano.

El resultado que se logró después de realizar el procesamiento y estudios estadísticos, mencionamos que en la tabla 5 se observa que un 20 % de los usuarios que recibieron servicios en el municipio del distrito Sameguano año 2022, vale decir que 14 de los 70 encuestados manifiestan que la Innovación de la Gestión Pública es Mala; entre tanto el 74.29%, es decir 52 de los 70 usuarios señalan la Modernización de la Gestión Pública

es Regular; mientras el 5.71%, es decir 4 de los 70 encuestados señalan que la modernización de la Gestión Pública en el municipio del distrito de Samegua año 2022 es Buena.

Mostramos en la tabla 6, tras el análisis descriptivo en cuanto a la variable Calidad de Atención, se observa que un 75,71 % de los usuarios que recibieron servicios en el Municipio distrital de Samegua año 2021, vale decir que 53 de los 70 encuestados dijeron que la Calidad de atención es Mala; mientras el 29.29%, es decir 17 de los 70 usuarios señalan que el grado de Modernización de la Gestión Pública es Regular; pero el 0%, es decir ninguno de los 70 encuestados consideran que la atención de calidad en el Concejo Distrital de Samegua año 2021 es Buena.

Algo similar describe Rodríguez (2019) que marca en cuanto a la relación entre el modernismo de la servicio estatal y la atención al ciudadano se halló una Correlación de Spearman, mostrando = 0.778 analogía positiva de alto nivel; es así que a excelente gestión pública, excelente calidad de atención, se obtiene el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.817, su escala ordinal cualitativa es confiable y validada, concluyendo que se prueba la analogía del modernismo de la administración pública y el interés de las personas, y esto de acuerdo a los resultados. Se excluyeron los valores de p inferiores a 0,05. Hipótesis nula, las deducciones muestran que el 49,44 % de los pobladores que se atienden poseen una conciencia regular de la Modernización de la Gestión Pública en la entidad; en cuanto a la variable 2: atención a las Personas, se ultimó que el 61,30% de los encuestados perciben interés regular por la atención; mientras que el 38,70% indica un servicio deficiente a los usuarios.

Así mismo Soto (2020) precisa en su investigación que después del cumplimiento de los objetivos y la prueba de hipótesis con confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.928 y 0.936 nos refiere que consta concordancia continua y alta entre la apreciación de la Modernización de la Gestión

Pública y las Capacidades de gerencia en la unidad fiscalización Administrativa en la municipalidad limeña de San Isidro.

De igual forma para establecer la correspondencia de la modernización de la gestión pública con el desempeño de los deberes ambientales exigibles, se computó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), resultando 0,550 con nivel de significancia bilateral es $0,000 < 0.01$. significancia similar a la obtenida al estudio de Soto (2021) quien consiguió que los efectos muestran que consta una relación positiva y moderada entre las dos variables, es decir, la modernización de la gestión pública es claramente correspondiente al acatamiento de los compromisos ambientales que pueden ser controladas y adaptadas a la aplicación de los recursos naturales en el Monitoreo Ambiental y Agencia de Evaluación.

En referencia al Objetivo Específico 1: Establecer la correlación que hay en la dimensión Servicio a la ciudadanía y a la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua - 2022, (tabla 10) los resultados del estudio revelan que la optimización de la gestión pública tiene un valor de sig. (Bilateral) logrado que implicó ser (0.888) coteja con el parámetro de SPSS (1%= 0,01), al lograr esa igualación mas a 0.01: H0= Si existe correlación entre Servicio a la ciudadanía y Calidad de atención, H1= No existe correlación del Servicio a la ciudadanía con la Calidad de Atención y al ser 0.017 el coeficiente de correlación objetivo, la correlación es prácticamente nula.

Resultados de Prado (2020) donde observamos que ciertas dimensiones específicas se destacan por sí solas. Aquí se explica cómo visualizar la estrecha correlación en las dimensiones Relación entre dominios ($r = 0,62 \sim 0, 0$) y Satisfacción e identidad ($r = 0,63 \sim 0,5$). En menor medida, la dimensión Comportamiento de Supervisión crece en el rango medio ($r = 0, 5 \sim 0,26$). También observamos que el liderazgo no alcanzado en ninguna de las puntuaciones dimensionales se suponía que tenía una relación entre las dos variables ($r = 0,17$). $0 .15 \sim 0.13$), también vale la pena señalar la diferencia que hacen los datos entre esta dimensión y la dimensión Relación de dominio ($r = 0.62 \sim 0. 0$), que posiblemente se

complemente, finalmente observamos que los elementos de Satisfacción del usuario y aspectos de la El Clima Institucional en esta instalación muestra correlaciones muy débiles o incluso negativas. Específicamente, las dimensiones liderazgo y comportamiento de supervisión muestran puntuaciones ligeramente superiores en la amplitud media y solo en el factor servicio ($r=0,20$; $r=0,23$, respectivamente).

Respecto al Objetivo Específico 2: Comprobar si la Eficiencia en el aparato estatal mejorará la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022: los resultados del estudio señalan el P valor o sig.(bilateral) alcanzado que resulto ser (0.527) confronta con el parámetro de SPSS ($1\%= 0,01$), al lograr esa comparación mas a 0.01: H_0 = Si existe correlación entre Eficiencia en atención y Calidad de atención, H_1 = No existe correlación entre Eficiencia en atención y la Calidad de Atención, se concluye que siendo 0.077 el factor de similitud es alta, siendo evidente que se deben establecer nuevas prácticas con mayor eficiencia para cumplir con mejorar la calidad de atención. (Tabla 11).

Estos resultados coinciden con las investigaciones de Zaconetta (2020) para la recolección de información se utilizó un cuestionario, utilizándose para cada variable, este cuestionario obtuvo sus valores según valoración de expertos y su confiabilidad respectivamente el Alpha Cronbach (0.971 y 0.930) en ambos casos se entiende que tiene un alto positivo correlación, con $p = 0.00$ ($p < 0.01$) En este sentido, luego de contrastadas las hipótesis, se puede rechazar la hipótesis nula eficiencia, H_0 : La eficiencia del aparato del Estado no se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Ciudad de Lurigancho 2019. H_a : La eficiencia del aparato del Estado se correlaciona significativamente con la calidad del servicio de la ciudad Lurigancho 2019. Nivel de significancia seleccionado: $\alpha = 0.05$ Regla de decisión: Si e l el valor de p y $lt; 0,05$, se rechazó H_0 y se aceptó H_a .

En definitiva se establecieron que la descentralización se relaciona de manera elocuente con la calidad del servicio en la localidad de

Lurigancho en el año 2019 (en contraste con el $p < \text{nivel de significación } 0.05$ y el estadístico Rho de Spearman igual a 0.637; este efecto muestra que la similitud entre las variables es alta y acoge la orientación positiva, cuanto mejor atiende el servicio a las personas, mayor es el índice de calidad del servicio, y esto se verá reflejado con la complacencia de los pobladores.

Finalmente en cuanto al objetivo específico 3, Determinar si en la Modernización de la Gestión Pública, la descentralización mejorará la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022, el estudio señala a través de sus hallazgos El P valor o sig. (Bilateral) conseguido que arrojó ser (0.322) compara con el parámetro de SPSS ($1\% = 0,01$), al conseguir esa asimilación mas a 0.01: $H_0 =$ Si existe correlación entre Alternativa de solución y Calidad de atención, $H_1 =$ No existe correlación entre Alternativa de solución y la Calidad de Atención, Al ser 0.120 el coeficiente de correlación objetivo, la similitud es muy baja. (tabla 12).

En este sentido sobre descentralización debe disponerse contextos para salvaguardar la presencia de dispositivos reglamentarios que sistematicen innovaciones con finalidad de brindar calidad de atención, destacando para ello alianzas para asegurar la transparencia y cumplimiento de canjes en una política de innovación de la gestión pública descentralizada

En los resultados exploratorios de Sarmiento (2021) en los que se utiliza el juicio de expertos sobre la validez de las herramientas y se aplica dicho resultado, se encuentra que el valor de significancia observado del factor de Spearman es $Rho p = 0.007$ menor que el valor de significancia teórica $\alpha = 0.05$, se objeta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa "H1", c' significa que existe un mínimo correlación positiva entre el grado de modernización de la gestión pública y la calidad del servicio a los usuarios de la ciudad de Puno, observándose los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman sobre la existencia de la relación $r_s = 0,221^{**}$ entre las variables de modernización de la gestión y atención al usuario la calidad tiene una relación positiva, una pobre correlación, lo que puede

confirmar el nivel de modernización de la gestión, a mayor modernización pública, mayor nivel de calidad de la atención.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En el municipio del distrito de Samegua, el objetivo general del estudio fue mostrar si hay relación entre las variables, se puede demostrar la relación entre la modernización de la gestión pública con la calidad de atención ($p, < 0,01$ Rho de Spearman = 0,085 correlación modestamente muy alta), es decir, a superior sea la modernización de la gestión pública, mejor estará la altura de calidad del servicio de los usuarios en el distrito de Samegua.
- Segunda:** El objetivo específico 1 formulado en esta investigación para constituir la analogía entre las variables, se puede demostrar que el grado de servicio a la ciudadanía está relacionado con la calidad de la prestación del distrito de Samegua año 2022. (En contraste con lo obtenido Valor de nivel de significación P o sig (bilateral), resultó ser (0.888) confrontado con el parámetro SPSS (1% = 0.01), resultado que muestra una correlación entre las variables son altas y se aceptan en una dirección positiva) Así, cuanto mejor sea el servicio a la ciudadanía, mayor será el índice de particularidad del servicio, lo que satisfará a los usuarios.
- Tercera:** Desarrollando el objetivo determinado número 2: de la averiguación se muestra que para poder establecer la correspondencia entre las variables se puede demostrar que el nivel de efectividad en interés de la gestión pública está relacionado con la calidad de atención en el distrito de Samegua en el 2022 (A diferencia del valor de P o nivel de significancia sig (bilateral) alcanzado, arrojó ser (0.527) para el parámetro SPSS (1% = 0.01); los resultados indicaron que la relación la correlación entre variables es alta y utilizando a en un dirección positiva) es así que a mayor sea la eficiencia de la gestión pública de la atención, mayores serán los indicadores de calidad de la atención, lo que se verá reflejado en la satisfacción del usuario.

Cuarto: El Objetivo Determinado número 3 del estudio indica que para construir la relación entre las variables se puede demostrar que el grado Descentralización está relacionado con la calidad de atención en el distrito de Samegua en el año 2022. (A diferencia del nivel de significación P o sig (bilateral) alcanzado reflejó ser (0.322) comparado con el parámetro SPSS (1% = 0.01), un resultado muestra que la correlación de estas variables es baja) Por lo tanto, en cuanto a mejor sea la descentralización por parte de la entidad gestora pública, mayores estarán los indicadores de calidad de atención, que pueden estar presentes en el nivel de complacencia de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Una vez identificada una analogía sólida entre la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención, se recomienda considerar las estructuras y los procesos organizativos del Municipio del Distrito de Samegua en las áreas de presupuesto, responsabilidad laboral y comunicación con los habitantes, ya que tienen como objetivo determinar la organización del establecimiento, la corrección de sus responsabilidades y garantizar un buen servicio al cliente.

Segunda: Se estableció que está relación entre la calidad de servicio al ciudadano y la calidad de la atención, recomendando un adecuado control de las operaciones, así como la seguridad de las relaciones internas y externas, respetando las leyes, reglamentos aplicables y herramientas de apoyo a la demás legislación interna y externa, para alcanzar las metas de eficacia en la asistencia de una atención de calidad en cumplimiento de metas en el Distrito de Samegua.

Tercera: Se ha llegado a establecer la correlación que está entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad de atención, en este sentido es necesario formar a los funcionarios adecuados con responsabilidad primaria, principalmente para la atención de trámites, planificación y seguimiento, control, generación de información que permita un

servicio al cliente completo y eficaz, para estos equipos de gestión y supervisión deben tener.

Cuarta: En último lugar, se consiguió definir la correlación que preexiste entre Descentralización y la calidad de atención, sugiriendo se utilice enfoques sobre se recomienda utilizar enfoques sobre el transcurso de modernización de la gestión pública en referencia a la atención de calidad a los usuarios, conteniendo proporcionadas medidas de transición de una dirección burocrática con miras a una modernización de la gestión pública acorde a la época actual.

REFERENCIAS

- Álvarez, R (2020), Justificación de la Investigación
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/108>
- Arévalo, F. y Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020 (artículo científico). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914-935.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131
- Arobes S. (2021) Sistema de Modernización de la Gestión Pública Avances Agenda Futura
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2069623/Sistema%20de%20Modernizacion%20de%20la%20Gestion%20Publica.pdf>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bowen, D. y Schneider, B. (2014). A Service Climate Synthesis and Future Research Agenda. *Journal of Service Research*, 17(1), 5-22.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670513491633>
- Calidad - Qué es, definición y concepto | 2021 | Economipedia. (n.d.). Retrieved July 10, 2021, from
<https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Cano Mantilla, L. M. (2021) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021
<https://hdl.handle.net/20500.12692/70838>
- Cardozo, L. (2021) Calidad de Servicios, que es, su importancia y los 5 pilares fundamentales <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Casas, C. (2012). Avances de la Reforma y Modernización del estado en el Perú. Lima: Secretaría de Gestión Pública PCM.
- Casco, A. D., Garrido, R. G., & Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*. Washington: 2017-01. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Casermeiro, M. (2014). La calidad en los servicios públicos. Argentina: Gobierno de la provincia de Salta.
<https://docplayer.es/261408-La-calidad-en-los-servicios-publicos.html>

- Criado, J. (2016): "Gobernanza inteligente, innovación abierta y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas. ¿Hacia un cambio de Paradigma en la Administración Pública?" En Criado J.I (ED.) 2016, Nuevas Tendencias en la Gestión Pública.)
- Corte-Real, I. (2018). The modernization of public administration in Portugal, 1950s-1970s. *Memoria y Civilización*, 21. <https://doi.org/10.15581/001.21.004>
- Chávez E.V.; Chávez M.E. (2019) La nueva Gestión Pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018 <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5665>
- Danish, R., 2018. The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer Bonding: Evidence from Telecommunication Sector. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 7(1). <https://european-science.com/eojnssproc/article/view/5346>
- Datta, V., Srivastava, S., Garde, R., Mehta, R., Livesley, N., Sawleshwarkar, K., Pemde, H., Patnaik, SK, Sooden, A., Singh, M., John, SS, Pradeep, J., Vig,A., Kumar, A., Singh, V., Bhatia, V., Garg, BS y Baswal, D. (2021). Desarrollo de un marco de estrategias de intervención para la mejora de la calidad de los puntos de atención en diferentes niveles del sistema de prestación de servicios de salud en la India: lecciones iniciales. *BMJ Open Quality*, 10 (Supl. 1). <https://doi.org/10.1136/bmjog-2021-001449>.
- Dongo, M. M. (2019). Implementación del modelo de gestión documental y la simplificación administrativa en las entidades del poder ejecutivo de Lima, 2019. Repositorio Institucional - UCV Universidad César Vallejo. <https://doi.org/20.500.12692/50924>
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/50924>
- Economipedia (2022). Investigación científica, que es Definición concepto 2022.Lima: Minerva. <https://economipedia.com/definiciones/investigación-cientifica.html>

- Espinoza EE. F. (2019) Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. (n.d.). Retrieved May 15, 2022, from. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000400171&script=sci_arttext&lng=pt
- Escobar, D. (2019). Gerencia pública y burocracia. La Nueva Gestión Pública (NGP), en clave latinoamericana. Programa Editorial Universidad del Valle.
https://books.google.com.pe/books/about/Gerencia_p%C3%BAblica_y_burocracia.html?id=aT7ezQEACAAJ&redir_esc=y
- Estévez, (2016) “Apuntes para la construcción de un índice de modernización para los municipios de la provincia de Buenos Aires” Estado abierto Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas Vol. 1-Nº1 –ISSN 2525-1805.
<https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/15>
- Fernández, R. (2016). Incidencia de la reforma del estado en la modernización de la gestión pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015 Arequipa (Tesis Doctoral). Arequipa: UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2460/COfefe rc.pdf?s sequence=1&isAllowed=y>
- Galvis, G. (2011). Calidad en la gestión de servicios. Maracaibo, Venezuela: Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
<https://docplayer.es/6274895-calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>.
- Gallardo, E. E. (2017) Metodología de la Investigación: manual auto formativo interactivo / Eliana Esther Gallardo Echenique. -- Huancayo: Universidad Continental
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>
- García, G. (2018). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12417/G>.
- Gavilanes, R. R., & Martínez Vélez, B. S. (2019). Servicio público: nueva tendencia y su aplicación en el Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13088>.
- Gómez R. F. (2020). Desafíos de la Función Pública en Chile y Medidas para la Modernización y Buena Gestión de las Relaciones Laborales Dentro de la Administración del Estado. Revista Digital de Derecho Administrativo, 23,123–160.

- Gómez, M. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación científica*; Lima: Editorial Brujas. [http://www.sancristoballibros.com/libro/introduccion a la metodología de la investigación científica 7886](http://www.sancristoballibros.com/libro/introduccion%20a%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica).
- Guisao-Álvarez, J.D. (2022). Modernización estatal como necesidad para futuro el Frente Nacional, 1958-1974. *Histórielo: Revista de Historia Regional y Local*, 14(29), 232–256 <https://doi.org/10.15446/historelo.v14n29.93709>
- Hennayake, H. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction of public sector commercial banks: A study on rural economic context. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(2), 156-161.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R y Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Kondo, Y. (2018). Kaoru Ishikawa: Lo que pensó y logró, una base para futuras investigaciones, *Quality Management Journal*, 1: 4, 86-90, DOI: 10.1080 / 10686967.1994.11918666.
- Martin, J. (25 de septiembre de 2018). Cerem International Businnes School. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>.
- Margaryan, M. (2017). Modernization of the public administration system as a multidimensional process. *Academia*. [https://www.academia.edu/28784689 MODERNIZATION_OF THEPUBLIC ADMINISTRATION SYSTEMS A MULTIDIMENSIONAL PROCESS](https://www.academia.edu/28784689/MODERNIZATION_OF_THEPUBLIC_ADMINISTRATION_SYSTEMS_A_MULTIDIMENSIONAL_PROCESS).
- Medina Gómez, A. L., & Gonzáles Díaz, J. R. (2016). Determinación sistémica de valores tangibles e intangibles y atributos clave. *Systems & Design: Beyond Processes and Thinking*, 26, 18 Obtenido de <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/IFDP/IFDP/paper/viewFile/247>

1/2089

Mennecozi, C. (2019). Modernización del Estado Rionegrino, desde los 90 hasta la actualidad (artículo científico). Anuario Pilquen. Sección Divulgación Científica del Curza. <http://revele.uncoma.edu.ar/htdoc/revele/index.php/anuariocurza/article/view/2494/pdf>

Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en Discovery Service para Universidad Cesar Vallejo. (n.d.). Retrieved April 18, 2022, from <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=aeb311d4-0ef>

Modernización del Estado y Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, Pasco- 2018. (n.d.). Retrieved April 18, 2022, from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/32831>.

Muñoz, IP. I(2020). Manual De Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Recuperado de: <https://repositorio.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/105/Manual%20de%20ciencias%20pol%C3%ADticas%20y%20relaciones%20internacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Muñoz, J.M. (2021) Modernización de la salud pública y calidad en los Centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1711/2416/>

Municipalidad Distrital de Samegua – MDS. (n.d.). Retrieved January 9, 2022, from <http://www.munisamegua.gob.pe/>

Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - MPMN - Gobierno del Perú. (n.d.). Retrieved January 9, 2022, from <https://www.gob.pe/munimariscalnieto> Preliminar, D., Carlos, C., & Pérez, I. A. (2002). ASPECTOS ETICOS EN LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Ciencia y Enfermería, 8(1), 15–18. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>

Núñez. (2017). La administración pública a través de las ciencias sociales. México: Fondo de Cultura Económica. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/66942>.

Pasco, J. (2016). La modernización del estado en el Perú. Revista Estudios

de Políticas Públicas, 1(2), 246-252. doi:10.5354/0719-6296.2015.38487

- Phang, C. I. (2020). Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 – enero 2020 (tesis de maestría) <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3027>
- Pazos, A. (2017). *Política Nacional de modernización de la gestión pública y rol de la contraloría general de la República. (Artículo científico)*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/articloe/view/13993/12387>
- Pintado, Y. A. (2020) Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de Piura. Repositorio Institucional - UCV; Universidad César Vallejo, [s. l.], 2020. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.5E22D0B3&lang=es&site=eds-live>. Acceso en: 20 mayo. 2022.
- Prado C., C. (2020). Vinculación de dimensiones de clima organizacional con la satisfacción usuaria en el sector público: un estudio exploratorio. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179520>
- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7, 1–16.
- Rodríguez, M. (2019). Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018 https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=od3056:ee124d8ef_aea2b3ce1f66d64851f8fab
- Rodríguez, M., Retamal, P., Lizana, M., Cornejo, J. (2011) Clima y Satisfacción Laboral como Predictores de Desempeño: en una Organización Estatal Chilena. Salud y Sociedad, 2(2), 219-234 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
- Rojas (2017). Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja - Lima 2017. Universidad César Vallejo. Lima – Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14259>.
- Salazar R. (2018). La importancia de la ética en la investigación. (n.d.).

Retrieved May 15, 2022,

From: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305

Salinas, P. y Cárdenas, M. (2009). *Métodos de investigación social* (2 da ed.). Ecuador: Editorial Quipus CIESPAL.

Shahid M. Shahidullah. (2019). *Modernity, Modernization, and Globalization: Issues and Challenges of the 21st Century*. Nova <https://www.amazon.com/Modernity-Modernization-Globalization-Challenges-Century/dp/1536163236>

Santos, Y. (2008). *Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas*. México: Pecunia <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2710925>

Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

¿Sarmiento Y (2021) *Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78781/Sarmiento_DYF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Secretaría de Gestión Pública (2020). *Simplificación administrativa*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de <https://n9.cl/z80yz>

SGP – Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros: *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. (n.d.).

Retrieved April 18, 2022, from

[https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernización de la gestión pública al 2021](https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernización-de-la-gestión-pública-al-2021).

Soto, F.C. (2021) *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020* <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10067>

Tamayo Pineda, N., & Lazo Tamayo, D. (2020). *La modernización de la gestión pública. Una mirada desde la Inmódica*. Folletos

Gerenciales, 24(4), 265– 274.
<https://folletosgerenciales.mes.gob.cu/index.php/folletosgerenciales/rt/captureCite/260/260>

Torres Fernández, P. (2016) Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación educativa cubana actual
<https://www.redalyc.org/journal/4780/478054643001/478054643001.pdf>

Teoría de la Modernización | Zona Económica. (n.d.). Retrieved July 10, 2021, from <https://www.zonaeconomica.com/teoria-modernizacion>

Universidad Nacional de Moquegua (UNAM) Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social (2015) <https://unam.edu.pe/>

Ventura-León, J. L., Arancibia, M., Madrid, E., Ventura-León, J. L., Arancibia, M., & Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista Médica de Chile*, 145(7), 955–956. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872017000700955>

Zaconetta, J. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo - Perú). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56672>

Zela Pacori, C. E. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019. <https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=od3056:d40f276a15853402ec16417264bedae2>
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>

Ziyadin, S., Malayev, K. y Ismael, G. (2020). Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers. Spain: Universitat Politècnica de Valencia. https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2020/19/e3sconf_btases2020_05003.pdf

Zivkovic, N., Glogovac, M. y Kovacevic, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Belgrade: Atlantis Press (artículo científico). <file:///C:/Users/MARCOS/Downloads/125925955.pdf>

ANEXOS

1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: La Modernización de Gestión Pública y la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Samegua – Año 2022

AUTORA: Hilda Rossanna Atencio Avendaño

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN DE LA GESTION PÚBLICA						
¿Cuál es la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua año 2022?	Demostrar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención en Municipalidad Distrital de Samegua - Año 2022	La modernización de la Gestión Pública se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua - Año 2022	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rango
			Su Definición conceptual de esta variable es que La modernización de la gestión pública es un transcurso periódico que sirve para perfeccionar lo que hacen las entidades y, de esa manera, formar valor Público (Arobes 2021)	Fernández (2016) Es el proceso que consiste en analizar un problema, determinar alternativas dar solución, implementar y evaluación	Servicio a la ciudadanía	Modernización personal idóneo	(Ítems 1, 2, 3, 4 y 5)	Escala: Ordinal	Malo: [25-60] Regular: [61-80] Bueno: [81-100]
					Descentralización	Modernización del sistema estatal, simplificación administrativa satisfacción del poblador	(Ítems 6, 7, 8, 9, 10 y 11)	Escala: Ordinal	Malo: [25-60] Regular: [61-80] Bueno: [81-100]
						Acelerar tramites, procesos modernos, inspección	(Ítems 12, 13, 14, 15 16 y 17).	Escala: Ordinal	Malo: [25-60] Regular: [61-80] Bueno: [81-100]
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN						
a) ¿Cuál es el nivel de relación entre el servicio a la ciudadanía con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Samegua, año 2022?	a) Determinar cuál es el nivel de relación entre el servicio a la ciudadanía con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Samegua, año 2022	a) Se relaciona el servicio a la ciudadanía con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Samegua, año 2022	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rango
			Es la forma en que una entidad logra en su día a día los beneficios que los clientes esperan, más allá del producto o servicio primario, como consecuencia de su precio, imagen y reputación. (Cardozo, 2021)	Nos refiere (Prado, 2020) que son condiciones del servicio de calidad que el usuario que son acciones de competitividad, inmuebles, seguridad y satisfacción	Competitividad	Solución de problemas Sin errores	(Ítems 18, 19 y 20)	Escala: Ordinal	Malo: [25-60] Regular: [61-80] Bueno: [81-100]
					Satisfacción de Usuario	Atención oportuna	(Ítems 21, 22, 23 y 24)	Escala: Ordinal	Malo: [25-60] Regular: [61-80] Bueno: [81-100]
					Agilidad de consultas	Conocer las necesidades del usuario	(Ítems 25, 26, 27 y 28)	Escala: Ordinal	Malo: [25-60] Regular: [61-80] Bueno: [81-100]
					Tangibilidad	Conocer las necesidades del usuario	(Ítems 29, 30, 31 y 32)	Escala: Ordinal	Malo: [25-60] Regular: [61-80] Bueno: [81-100]
						Instalación moderna, horarios adecuados	(Ítems 29, 30, 31 y 32)	Escala: Ordinal	Malo: [25-60] Regular: [61-80] Bueno: [81-100]

**TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
DESCRIPCIÓN****POBLACIÓN Y MUESTRA****TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Tipo: Básico
Diseño: No experimental,
transversal correlacional
Enfoque: Cuantitativo

Población: 251
Muestra: 70

Técnicas: Encuestas
Instrumentos: Cuestionarios

DESCRIPTIVA:
Tablas de frecuencia

INFERENCIAL
Se usará el índice de correlación de
Spearman, se aplicará el análisis
descriptivo



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la modernización de la gestión pública que ha percibido usted en los trámites que ha realizado en la Municipalidad Distrital de Samegua, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la modernización de gestión pública en dicha institución. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

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

VARIABLE 1: Modernización de la gestión pública						
DIMENSIÓN: Servicio a la ciudadanía						
		1	2	3	4	5
1	Cree que la atención en la municipalidad es óptima, moderna y eficiente.					
2	Piensa que los servidores contratados en el municipio son competentes en el puesto que desempeña					
3	Estima que la modernización de la gestión pública, implicaría eficiencia.					
4	Cree que con la modernización de la gestión pública se lograra cambios en la municipalidad					
5	Considera que existe en el municipio mejoramiento de la modernización de la Gestión pública.					
DIMENSIÓN 2: Eficiencia en el aparato estatal						
		1	2	3	4	5
6	Cree que existe una gestión municipal dinámica y eficiente hacia el ciudadano.					
7	Estima que la gestión actual favorece la atención con celeridad.					
8	Cree que en la municipalidad se cumple en forma eficiente las funciones Establecidas en su reglamento.					
9	Considera que el servicio en el municipio es óptimo y sencillo.					
10	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.					
11	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del Ciudadano.					
DIMENSIÓN 3: Descentralización						
		1	2	3	4	5
12	La municipalidad tiene oficinas descentralizadas para mejorar su atención.					
13	La gestión municipal actual somete a fiscalización a la ciudadanía					
14	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.					
15	Una gestión moderna garantizaría la mejora de la democracia					
16	En el municipio existe transparencia en el presupuesto participativo					
17	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.					

Muchas gracias



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de atención que ha recibido usted en su visita a la Municipalidad, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de atención en la Municipalidad distrital de Samegua. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

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

VARIABLE 2: Calidad del Atención						
DIMENSIÓN 1 Competitividad						
		1	2	3	4	5
18.	El personal de la municipalidad se preocupa por dar solución a las necesidades y pedidos que solicita el usuario					
19.	En la municipalidad, se percibe como eficiente la autonomía política?					
20.	El personal de la municipalidad, tiene los suficientes conocimientos a fin de dar respuesta a las inquietudes de los usuarios					
DIMENSIÓN 2 Satisfacción del usuario						
		1	2	3	4	5
21.	Siente confianza de la atención del personal de la municipalidad.					
22.	Los servicios prestados en la municipalidad tienen facilidades de pago y/o fraccionamientos					
23.	Cree que el personal del municipio tiene trato amable y cordial					
24.	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta						
		1	2	3	4	5
25.	Los usuarios del distrito son atendidos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos.					
26.	Para tramitar diversos documentos son de manera fácil y precisa.					
27.	Los trabajadores de la municipalidad brindan buena información sobre las actividades que Ud. consulta.					
28.	Los horarios de atención establecidos facilitan el acceso de los usuarios.					
DIMENSIÓN 4 Tangibilidad						
		1	2	3	4	5
29.	Percibe que la municipalidad tiene equipos de oficina modernos					
30.	En la municipalidad tiene ambientes limpios para atención al usuario					
31.	En la municipalidad se demuestran equipos adecuados en la atención al usuario.					
32.	Ud. se siente cómodo en el lugar que lo atienden sus consultas?					

Muchas gracias

ANEXO: 03

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **Encuesta**, la investigadora **Hilda Rossanna Atencio Avendaño** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "**La Modernización de Gestión Pública y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua – año 2022**".

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables: **Modernización de Gestión Pública** y **calidad de atención**. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Lima, Mayo 06 de 2022



.....
DR. JAROL TEOFILO RAMOS ROJAS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **Encuesta**, la investigadora **Hilda Rossanna Atencio Avendaño** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "**La Modernización de Gestión Pública y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua – año 2022**".

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables: **Modernización de Gestión Pública** y **calidad de atención**. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Lima, Mayo 06 de 2022


.....
MAG. ROGELIA MAMANI ANTAHUANACO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **Encuesta**, la investigadora **Hilda Rossanna Atencio Avendaño** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "**La Modernización de Gestión Pública y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua – año 2022**".

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables: **Modernización de Gestión Pública** y **calidad de atención**. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Lima, Mayo 06 de 2022



.....
MAG. CARMEN ELIZABETH RODRIGUEZ RODRIGUEZ

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

	DIMENSION/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Servicio a la ciudadanía							
1	Cree que la atención en la municipalidad es óptima, moderna y eficiente.	X		X		X		
2	Piensa que los servidores contratados en el municipio son competentes en el puesto que desempeña	X		X		X		
3	Estima que la modernización de la gestión pública, implicaría eficiencia.	X		X		X		
4	Cree que con la modernización de la gestión pública se lograra cambios en la municipalidad	X		X		X		
5	Considera que existe en el municipio mejoramiento de la modernización de la Gestión pública.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia en el aparato estatal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Cree que existe una gestión municipal dinámica y eficiente hacia el ciudadano.	X		X		X		
7	Estima que la gestión actual favorece la atención con celeridad.	X		X		X		
8	Cree que en la municipalidad se cumple en forma eficiente las funciones Establecidas en su reglamento.	X		X		X		
9	Considera que el servicio en el municipio es óptimo y sencillo.	X		X		X		
10	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.	X		X		X		
11	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del Ciudadano.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Descentralización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	La municipalidad tiene oficinas descentralizadas para mejorar su atención.	X		X		X		
13	La gestión municipal actual somete a fiscalización a la ciudadanía	X		X		X		
14	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.	X		X		X		

15	Una gestión moderna garantizaría la mejora de la democracia	X		X		X		
16	En el municipio existe transparencia en el presupuesto participativo	X		X		X		
17	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr. Jarol Teófilo Ramos Rojas

DNI N° 01316897

Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 10 de Mayo de 2022



Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

	DIMENSION/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1 Competitividad							
18.	El personal de la municipalidad se preocupa por dar solución a las necesidades y pedidos que solicita el usuario	X		X		X		
19.	En la municipalidad, se percibe como eficiente la autonomía política?	x		x		x		
20.	El personal de la municipalidad, tiene los suficientes conocimientos a fin de dar respuesta a las inquietudes de los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Satisfacción del usuario							
21.	Siente confianza de la atención del personal de la municipalidad.	X		X		X		
22.	Los servicios prestados en la municipalidad tienen facilidades de pago y/o fraccionamientos	X		X		X		
23.	Cree que el personal del municipio tiene trato amable y cordial	x		x		x		
24.	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta							
25.	Los usuarios del distrito son atendidos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos.	X		X		X		
26.	Para tramitar diversos documentos son de manera fácil y precisa.	x		x		x		
27.	Los trabajadores de la municipalidad brindan buena información sobre las actividades que Ud. consulta.	X		X		X		
28.	Los horarios de atención establecidos facilitan el acceso de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Tangibilidad							
29.	Percibe que la municipalidad tiene equipos de oficina modernos	X		X		X		
30.	En la municipalidad tiene ambientes limpios para atención al usuario	x		x		x		
31.	En la municipalidad se demuestran equipos adecuados en la atención al usuario.	X		X		X		
32.	Ud. se siente cómodo en el lugar que lo atienden sus consultas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr. Jarol Teófilo Ramos Rojas

DNI N° 01316897

Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación

Pertinencia: El Ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El Ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 10 de Mayo de 2022



Firma del experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

	DIMENSION/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: Servicio a la ciudadanía							
1	Cree que la atención en la municipalidad es óptima, moderna y eficiente.	X		X		X		
2	Piensa que los servidores contratados en el municipio son competentes en el puesto que desempeña	X		X		X		
3	Estima que la modernización de la gestión pública, implicaría eficiencia.	X		X		X		
4	Cree que con la modernización de la gestión pública se lograra cambios en la municipalidad	X		X		X		
5	Considera que existe en el municipio mejoramiento de la modernización de la Gestión pública.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia en el aparato estatal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Cree que existe una gestión municipal dinámica y eficiente hacia el ciudadano.	X		X		X		
7	Estima que la gestión actual favorece la atención con celeridad.	X		X		X		
8	Cree que en la municipalidad se cumple en forma eficiente las funciones Establecidas en su reglamento.	X		X		X		
9	Considera que el servicio en el municipio es óptimo y sencillo.	X		X		X		
10	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.	X		X		X		
11	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del Ciudadano.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Descentralización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	La municipalidad tiene oficinas descentralizadas para mejorar su atención.	X		X		X		
13	La gestión municipal actual somete a fiscalización a la ciudadanía	X		X		X		
14	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.	X		X		X		
15	Una gestión moderna garantizaría la mejora de la democracia	X		X		X		
16	En el municipio existe transparencia en el presupuesto participativo	X		X		X		
17	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador: Mag. Rodríguez Rodríguez, Carmen Elizabeth

DNI N° 04435115

Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación

Pertinencia: El Ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El Ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 10 de Mayo de 2022


Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

	DIMENSION/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1 Competitividad							
18.	El personal de la municipalidad se preocupa por dar solución a las necesidades y pedidos que solicita el usuario	X		X		X		
19.	En la municipalidad, se percibe como eficiente la autonomía política?	x		x		x		
20.	El personal de la municipalidad, tiene los suficientes conocimientos a fin de dar respuesta a las inquietudes de los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Satisfacción del usuario							
21.	Siente confianza de la atención del personal de la municipalidad.	X		X		X		
22.	Los servicios prestados en la municipalidad tienen facilidades de pago y/o fraccionamientos	X		X		X		
23.	Cree que el personal del municipio tiene trato amable y cordial	x		x		x		
24.	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta							
25.	Los usuarios del distrito son atendidos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos.	X		X		X		
26.	Para tramitar diversos documentos son de manera fácil y precisa.	x		x		x		
27.	Los trabajadores de la municipalidad brindan buena información sobre las actividades que Ud. consulta.	X		X		X		
28.	Los horarios de atención establecidos facilitan el acceso de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Tangibilidad							
29.	Percibe que la municipalidad tiene equipos de oficina modernos	X		X		X		
30.	En la municipalidad tiene ambientes limpios para atención al usuario	x		x		x		
31.	En la municipalidad se demuestran equipos adecuados en la atención al usuario.	X		X		X		
32.	Ud. se siente cómodo en el lugar que lo atienden sus consultas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador: Mag. Rodríguez Rodríguez, Carmen Elizabeth

DNI N° 04435115

Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación

Pertinencia: El Ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El Ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 10 de Mayo de 2022


Firma del experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

	DIMENSION/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Servicio a la ciudadanía							
1	Cree que la atención en la municipalidad es óptima, moderna y eficiente.	X		X		X		
2	Piensa que los servidores contratados en el municipio son competentes en el puesto que desempeña	X		X		X		
3	Estima que la modernización de la gestión pública, implicaría eficiencia.	X		X		X		
4	Cree que con la modernización de la gestión pública se lograra cambios en la municipalidad	X		X		X		
5	Considera que existe en el municipio mejoramiento de la modernización de la Gestión pública.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia en el aparato estatal							
6	Cree que existe una gestión municipal dinámica y eficiente hacia el ciudadano.	X		X		X		
7	Estima que la gestión actual favorece la atención con celeridad.	X		X		X		
8	Cree que en la municipalidad se cumple en forma eficiente las funciones Establecidas en su reglamento.	X		X		X		
9	Considera que el servicio en el municipio es óptimo y sencillo.	X		X		X		
10	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.	X		X		X		
11	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del Ciudadano.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Descentralización							
12	La municipalidad tiene oficinas descentralizadas para mejorar su atención.	X		X		X		
13	La gestión municipal actual somete a fiscalización a la ciudadanía	X		X		X		
14	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.	X		X		X		
15	Una gestión moderna garantizaría la mejora de la democracia	X		X		X		
16	En el municipio existe transparencia en el presupuesto participativo	X		X		X		
17	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador: Mag. Mamani Antahuanaco, Rogelia DNI N° 044293299

Especialidad del validador: Dr. Educación Docencia y Gestión Educativa

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 10 de Mayo de 2022



Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

	DIMENSIÓN/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1 Competitividad							
18.	El personal de la municipalidad se preocupa por dar solución a las necesidades y pedidos que solicita el usuario	X		X		X		
19.	En la municipalidad, se percibe como eficiente la autonomía política?	x		x		x		
20.	El personal de la municipalidad, tiene los suficientes conocimientos a fin de dar respuesta a las inquietudes de los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Satisfacción del usuario							
21.	Siente confianza de la atención del personal de la municipalidad.	X		X		X		
22.	Los servicios prestados en la municipalidad tienen facilidades de pago y/o fraccionamientos	X		X		X		
23.	Cree que el personal del municipio tiene trato amable y cordial	x		x		x		
24.	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta							
25.	Los usuarios del distrito son atendidos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos.	X		X		X		
26.	Para tramitar diversos documentos son de manera fácil y precisa.	x		x		x		
27.	Los trabajadores de la municipalidad brindan buena información sobre las actividades que Ud. consulta.	X		X		X		
28.	Los horarios de atención establecidos facilitan el acceso de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Tangibilidad							
29.	Percibe que la municipalidad tiene equipos de oficina modernos	X		X		X		
30.	En la municipalidad tiene ambientes limpios para atención al usuario	x		x		x		
31.	En la municipalidad se demuestran equipos adecuados en la atención al usuario.	X		X		X		
32.	Ud. se siente cómodo en el lugar que lo atienden sus consultas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador: Mag. Mamani Antahuanaco, Rogelia

DNI N° 044293299

Especialidad del validador: Dr. Educación Docencia y Gestión Educativa

Pertinencia: El Ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El Ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 10 de Mayo de 2022



Firma del experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20154470108
Municipalidad Distrital de Samegua	
Nombre del Titular o Representante legal: Alonso Aragón Calcín	
Nombres y Apellidos Alonso Aragón Calcín	DNI: 29716801

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
La Modernización de Gestión Pública y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua – Año 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Hilda Rossanna Atencio Avendaño	DNI: 04428690

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

Lugar y Fecha: Samegua, 20 de Mayo de 2022


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA
Arq. ALONSO ARAGÓN CALCÍN
ALCALDE
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Moquegua, 02 de mayo de 2022

Señor:

Arq. ALONSON ARAGON CALSILN
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Samegua
Samegua

ASUNTO: PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS EN LA INSTITUCIÓN QUE REPRESENTA.

De mi especial consideración.

Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión Institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), HILDA ROSSANNA ATENCIO AVENDAÑO, con el fin de solicitarle tenga a bien autorizarme el permiso para realizar el proyecto de tesis en la institución que representa, la Municipalidad Distrital de Samegua. Dicho proyecto obedece a un trabajo netamente académico, intitulado: " La Modernización de Gestión Pública y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Samegua – Año 2021" al cual corresponderán acciones específicas como aplicación de instrumentos y otros similares.

El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre la investigadora y a quien usted designe en su despacho.

Agradeceré emita una resolución favorable a esta solicitud por el bien de la investigación científica y lo académico así mismo aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,



.....
HILDA ROSSANNA ATENCIO AVENDAÑO
Estudiante de Maestría en Gestión Pública
Universidad César Vallejo

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA
MESA DE PARTES
RECIBIDO
13 MAY 2022
N° EXP. 2206
N° FOLIOS 01

ANEXO 3:

Prueba Piloto

Alpha de Cronbach

VARIABLE 1: Modernización de la gestión pública																	
Servicio a la ciudadanía					Eficiencia en el aparato estatal						Descentralización						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
3	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	2	35
2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	48
4	1	3	5	2	3	3	3	2	2	4	1	2	4	3	3	2	47
2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	36
1	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	2	4	49
4	1	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	5	5	4	65
4	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	46
1.3	1.3	0.5	2.1	0.7	0.8	0.8	1.3	0.8	0.7	0.8	1.7	0.5	0.3	1	1	0.7	85

K: El número de ítems
 S_{Si2} : Sumatoria de Varianzas de los Items
 ST₂ : Varianza de la suma de los Items
 a : Coeficiente de Alfa de Cronbach

S_{Si2} 13.5918367 **ST₂** : 84.81

K: El número de ítems 17
 S_{Si2} : Sumatoria de las Varianzas de los Items 13.5
 ST₂ : La Varianza de la suma de los Items 84.81
 a : Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.79

a : $15 / (17-1) (1-(13.5/84.81))$

a : 0.93 (1-0.15)

a : 0.93 (0.85)

a : 0.79

VARIABLE 2: Calidad de Atención

Competitividad			Satisfacción de usuario				Agilidad de Consulta				Tangibilidad				
P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
2	3	2	2	2	2	3	2	3	5	3	3	2	4	3	41
3	3	3	2	1	2	4	2	5	4	3	4	2	4	5	47
2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	45
1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	1	29
3	2	4	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	4	40
3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	45
3	3	1	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	31
0.53	0.2	1.1	0.86	0.57	0.2	0.78	1.3	2	0.53	0.2	0.41	0.2	1.63	2	43.1

K: El número de ítems
 SSi2 : Sumatoria de Varianzas de los Items
 ST2 : Varianza de la suma de los Items
 a : Coeficiente de Alfa de Cronbach

SSi2 12.522449 **ST2 :** 43.06

K: El número de ítems 15
 SSi2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items 12.5
 ST2 : La Varianza de la suma de los Items 43.06
 a : Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.75

a : $15 / (15 - 1) (1 - (12.5 / 43.06))$

a : 1.07 (1 - 0.29)

a : 1,07 (0.71)

a : 0.75

*SPSS ROSSANNA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Dimensión_atencion	Contratos_c ompetentes	Modernizaci on_eficiencia	Modernizaci on_cambio	Mejoramient o_moderniz acion	Gestión_din ámica	Atención_co n_celeridad	Cumple_fun ciones	Servicio_ópti mo_y_sencilo	Satisfacción _a_usuarios	Producción adecuada	Oficinas_eq uipadas	Fiscalizació n_a_la_ciud adanía	Participaci ón_de_la_ci dadanía
24	4	1	2	3	3	1	4	4	3	4	4	3	2	
25	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
26	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
27	3	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	
28	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	4	
29	4	1	3	5	2	3	3	3	2	2	4	1	2	
30	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	
31	1	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	
32	2	1	3	3	3	1	3	4	4	2	4	4	3	
33	1	4	3	1	1	3	3	3	4	1	4	2	3	
34	3	1	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	
35	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	4	5	
36	2	1	3	3	1	1	3	4	4	2	3	4	4	
37	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	
38	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	
40	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	4	
41	4	1	3	5	2	3	3	3	2	2	4	1	2	
42	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	
43	1	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	
44	4	1	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	
45	1	4	3	1	1	3	3	3	4	1	4	2	3	
46	4	1	3	5	2	3	3	3	2	2	4	1	2	
47	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

15°C 19:17 8/07/2022

*SPSS ROSSANNA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Dimensión_atencion	Contratos_c ompetentes	Modernizaci on_eficiencia	Modernizaci on_cambio	Mejoramient o_moderniz acion	Gestión_din ámica	Atención_co n_celeridad	Cumple_fun ciones	Servicio_ópti mo_y_sencilo	Satisfacción _a_usuarios	Producción adecuada	Oficinas_eq uipadas	Fiscalizació n_a_la_ciud adanía	Participaci ón_de_la_ci dadanía
47	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	
48	1	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	
49	2	1	3	3	3	1	3	4	4	2	4	4	3	
50	1	4	3	1	1	3	3	3	4	1	4	2	3	
51	3	1	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	
52	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	4	5	
53	2	1	3	3	1	1	3	4	4	2	3	4	4	
54	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	
55	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	
57	1	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	
58	4	1	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	
59	4	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	
60	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	
61	2	1	3	3	3	1	3	4	4	2	4	4	3	
62	1	4	3	1	1	3	3	3	4	1	4	2	3	
63	2	1	3	3	3	1	3	4	4	2	4	4	3	
64	1	4	3	1	1	3	3	3	4	1	4	2	3	
65	3	1	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	
66	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	4	5	
67	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	
68	1	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	
69	4	1	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	
70	2	1	3	3	3	1	3	4	4	2	4	4	3	

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

15°C 19:18 8/07/2022



24 : Brinda_buena_inf... 3 Visible: 34 de 34 variables

	Participación de la ciudadanía	Solución_a_queja	Igualdad_de_oportunidades	Acceso_a_servicios_de_calidad	Solución_a_necesidades	Eficiente_autonómica	Respuesta_a_inquietudes	Confianza_de_la_atención	Servicios_coinfacilidades_de_pago	Trato_amable_y_cordial	Brinda_aseoría_en_trámites	Atendidosoportunamente	Trámites_de_manera_fácil_y_precisa	Brinda_buena_información
1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	4	2	5	5
3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4
4	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1
5	3	3	2	4	3	2	4	1	1	2	2	5	3	3
6	3	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
7	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	1
8	3	3	1	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3
9	4	2	4	3	3	4	4	1	2	3	2	3	5	5
10	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4
11	3	3	2	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3
12	3	5	5	4	3	3	5	2	2	3	3	2	5	5
13	3	2	3	2	3	3	5	5	1	3	3	3	5	5
14	3	3	1	3	3	1	1	2	2	2	3	3	1	1
15	4	2	4	3	3	2	1	3	3	2	4	2	1	1
16	2	3	4	3	2	2	3	4	1	2	3	2	2	2
17	2	3	3	2	4	2	4	2	2	3	4	4	2	2
18	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
19	3	4	4	3	3	3	3	2	1	2	4	2	5	5
20	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4
21	4	4	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1
22	4	3	3	4	3	2	4	1	1	2	2	5	3	3
23	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
24	2	4	3	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



24 : Visible: 34 de 34 variables

	Participación de la ciudadanía	Solución_a_queja	Igualdad_de_oportunidades	Acceso_a_servicios_de_calidad	Solución_a_necesidades	Eficiente_autonómica	Respuesta_a_inquietudes	Confianza_de_la_atención	Servicios_coinfacilidades_de_pago	Trato_amable_y_cordial	Brinda_aseoría_en_trámites	Atendidosoportunamente	Trámites_de_manera_fácil_y_precisa	Brinda_buena_información
24	2	4	3	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	1
25	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3
26	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4
27	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1
28	3	3	2	3	3	2	4	1	1	2	2	5	3	3
29	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
30	3	2	2	3	3	3	1	1	3	2	3	1	1	1
31	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3
32	4	2	4	3	5	3	3	5	5	4	4	1	4	4
33	2	3	4	3	4	2	4	2	2	3	4	4	2	2
34	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	4	2	5	5
36	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4
37	3	3	3	4	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1
38	4	4	3	2	3	2	4	1	1	2	2	5	3	3
39	4	3	3	4	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1
40	3	3	2	3	3	2	4	1	1	2	2	5	3	3
41	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
42	3	2	2	3	3	3	1	1	3	2	3	1	1	1
43	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4
44	3	5	5	4	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1
45	2	3	4	3	3	2	4	1	1	2	2	5	3	3
46	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
47	3	2	2	3	4	2	4	2	2	3	4	4	2	2

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



*SPSS ROSSANNA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Participación de la ciudadanía	Solución_a_ queja	Igualdad_de_oportunidades	Acceso_a_servicios_de_calidad	Solución_a_las_necesidades	Eficiente_autonómica	Respuesta_a_inquietudes	Confianza_de_la_atención	Servicios_coinfacilidades_de_pago	Trato_amable_y_cordial	Brinda_ase_soria_en_trámites	Atendidos_oportunamente	Trámites_de_manera_fácil_y_precisa	Brinda_buena_información
47	3	2	2	3	4	2	4	2	2	3	4	4	2	
48	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	
49	4	2	4	3	3	3	3	2	1	2	4	2	5	
50	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	
51	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	
52	3	3	3	4	3	2	4	1	1	2	2	5	3	
53	3	4	4	3	4	2	4	2	2	3	4	4	2	
54	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	
55	4	4	3	2	3	3	3	2	1	2	4	2	5	
56	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	2	4	1	3	1	2	2	2	1	3	1	
58	3	5	5	4	3	2	4	1	1	2	2	5	3	
59	3	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	5	3	
60	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	
61	4	2	4	3	3	3	1	1	3	2	3	1	1	
62	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	
63	4	2	4	3	3	4	4	1	2	3	2	3	5	
64	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	
65	2	3	3	2	3	4	5	3	3	4	4	5	3	
66	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	
67	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	
68	3	3	2	4	3	2	4	1	1	2	2	5	3	
69	3	5	5	4	3	2	4	1	1	2	2	5	3	
70	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Escribe aquí para buscar 15°C 19:21 8/07/2022

*SPSS ROSSANNA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	anza_d_atención	Servicios_coinfacilidades_de_pago	Trato_amable_y_cordial	Brinda_ase_soria_en_trámites	Atendidos_oportunamente	Trámites_de_manera_fácil_y_precisa	Brinda_buena_información	Horarios_de_atención	Equipos_de_oficina_muestrales	Ambientes_limpios	Equipos_adecuados	Cómodo_lugar_de_consultas	MGP	CAU	var
1	2	2	2	3	2	3	5	3	3	2	4	3	35.00	41.00	
2	2	1	2	4	2	5	4	3	4	2	4	5	48.00	47.00	
3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	47.00	45.00	
4	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	1	36.00	29.00	
5	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	4	49.00	40.00	
6	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	65.00	45.00	
7	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	46.00	31.00	
8	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	47.00	46.00	
9	1	2	3	2	3	5	2	2	3	3	3	5	50.00	45.00	
10	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	36.00	46.00	
11	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	49.00	55.00	
12	2	2	3	3	2	5	3	4	3	3	4	5	65.00	50.00	
13	5	1	3	3	3	5	2	3	3	5	4	5	46.00	53.00	
14	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	1	1	47.00	30.00	
15	3	3	2	4	2	1	1	3	2	3	1	1	50.00	33.00	
16	4	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	45.00	36.00	
17	2	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	2	46.00	44.00	
18	2	2	2	3	2	3	5	3	3	2	4	3	52.00	41.00	
19	2	1	2	4	2	5	4	3	4	2	4	5	49.00	47.00	
20	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	56.00	45.00	
21	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	1	51.00	29.00	
22	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	4	59.00	40.00	
23	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	56.00	45.00	
24	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	49.00	31.00	

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Escribe aquí para buscar 15°C 19:16 8/07/2022

*SPSS ROSSANNA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Confianza_d e_la_atenci ón	Servios_co n_facilida de_pago	Trato_amabl e_y_cordial	Brinda_ase soria_en_trá mites	Atendidos_o portunament e	Trámites_de manera_fa cil_y_precis..	Brinda_bue na_informac ión	Horarios_de atención	Equipos_de oficina_mo dernos	Ambientes_ limpios	Equipos_ad ecuados	Cómodo_lu gar_de_con sultas	MGP	CAU
24	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	49.00	31.00	
25	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	53.00	46.00	
26	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	52.00	45.00	
27	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	35.00	29.00	
28	1	1	2	2	5	3	3	2	3	2	4	48.00	40.00	
29	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	47.00	45.00	
30	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	36.00	31.00	
31	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	49.00	46.00	
32	5	5	4	4	1	4	4	3	3	4	4	50.00	55.00	
33	2	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	45.00	44.00	
34	2	2	2	3	2	3	5	3	3	2	4	46.00	41.00	
35	2	1	2	4	2	5	4	3	4	2	4	52.00	47.00	
36	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	49.00	45.00	
37	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	56.00	29.00	
38	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	51.00	40.00	
39	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	59.00	29.00	
40	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	48.00	40.00	
41	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	47.00	45.00	
42	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	36.00	31.00	
43	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	49.00	45.00	
44	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	65.00	29.00	
45	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	45.00	40.00	
46	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	47.00	45.00	
47	2	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	36.00	44.00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

19:23 8/07/2022

*SPSS ROSSANNA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Confianza_d e_la_atenci ón	Servios_co n_facilida de_pago	Trato_amabl e_y_cordial	Brinda_ase soria_en_trá mites	Atendidos_o portunament e	Trámites_de manera_fa cil_y_precis..	Brinda_bue na_informac ión	Horarios_de atención	Equipos_de oficina_mo dernos	Ambientes_ limpios	Equipos_ad ecuados	Cómodo_lu gar_de_con sultas	MGP	CAU
47	2	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	36.00	44.00	
48	2	2	2	3	2	3	5	3	3	2	4	49.00	41.00	
49	2	1	2	4	2	5	4	3	4	2	4	50.00	47.00	
50	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	45.00	45.00	
51	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	46.00	29.00	
52	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	52.00	40.00	
53	2	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	49.00	44.00	
54	2	2	2	3	2	3	5	3	3	2	4	56.00	41.00	
55	2	1	2	4	2	5	4	3	4	2	4	51.00	47.00	
56	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	49.00	45.00	
57	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	49.00	29.00	
58	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	65.00	40.00	
59	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	46.00	40.00	
60	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	47.00	45.00	
61	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	50.00	31.00	
62	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	45.00	46.00	
63	1	2	3	2	3	5	2	2	3	3	3	50.00	45.00	
64	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	45.00	46.00	
65	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	46.00	55.00	
66	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	52.00	45.00	
67	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	36.00	29.00	
68	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	49.00	40.00	
69	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	65.00	40.00	
70	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	50.00	45.00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

19:23 8/07/2022

*SPSS ROSSANNA.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 Dimensión...	Númérico	8	0	Dimensión ate...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
2 Contratos_...	Númérico	2	0	Contratados co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3 Modernizaci...	Númérico	3	0	Modernización...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4 Modernizaci...	Númérico	2	0	Modernización...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5 Mejoramient...	Númérico	2	0	Mejoramiento...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6 Gestión_d...	Númérico	2	0	Gestión dinámi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7 Atención_c...	Númérico	2	0	Atención con c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8 Cumple_fu...	Númérico	2	0	Cumple funcio...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9 Servicio_óp...	Númérico	2	0	Servicio óptimo...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10 Satisfacción...	Númérico	2	0	Satisfacción a...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11 Producción...	Númérico	2	0	Producción ad...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12 Oficinas_eq...	Númérico	2	0	Oficinas equip...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13 Fiscalizació...	Númérico	2	0	Fiscalización a...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
14 Participació...	Númérico	2	0	Participación d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15 Solución_a...	Númérico	2	0	Solucion a queja	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16 Igualdad_d...	Númérico	2	0	Igualdad de op...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17 Acceso_a...	Númérico	2	0	Acceso a servi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18 Solución_a...	Númérico	2	0	Solucion a las...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19 Eficiente_a...	Númérico	2	0	Eficiente auton...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20 Respuesta...	Númérico	2	0	Respuesta a in...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21 Confianza_...	Númérico	2	0	Confianza de l...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22 Servicios_co...	Númérico	2	0	Servicios con f...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
23 Trato_ama...	Númérico	2	0	Trato amable y...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
24 Brinda_ase...	Númérico	2	0	Brinda asesorí...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
25 Atendidos_...	Númérico	2	0	Atendidos opor...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
26 Trámites_d...	Númérico	2	0	Trámites de m...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
27 Brinda_bue...	Númérico	2	0	Brindan buena...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

15°C 19:24 8/07/2022

*SPSS ROSSANNA.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
16 Igualdad_d...	Númérico	2	0	Igualdad de op...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17 Acceso_a...	Númérico	2	0	Acceso a servi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18 Solución_a...	Númérico	2	0	Solucion a las...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19 Eficiente_a...	Númérico	2	0	Eficiente auton...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20 Respuesta...	Númérico	2	0	Respuesta a in...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21 Confianza_...	Númérico	2	0	Confianza de l...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22 Servicios_co...	Númérico	2	0	Servicios con f...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
23 Trato_ama...	Númérico	2	0	Trato amable y...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
24 Brinda_ase...	Númérico	2	0	Brinda asesorí...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
25 Atendidos_...	Númérico	2	0	Atendidos opor...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
26 Trámites_d...	Númérico	2	0	Trámites de m...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
27 Brinda_bue...	Númérico	2	0	Brindan buena...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
28 Horarios_d...	Númérico	2	0	Horarios de at...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
29 Equipos_d...	Númérico	2	0	Equipos de ofi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
30 Ambientes_...	Númérico	2	0	Ambientes lim...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
31 Equipos_a...	Númérico	2	0	Equipos adecua...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
32 Cómodo_ju...	Númérico	2	0	Cómodo lugar...	{1, NUNCA}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
33 MGP	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
34 CAU	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										

Vista de datos **Vista de variables**

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

15°C 19:25 8/07/2022



Resultado

- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Descriptivos
 - Pruebas de normalidad
 - MGP
 - Título
 - Gráfico Q-Q normal
 - Gráfico Q-Q normal
 - Diagramas de dispersión
 - CAU
 - Título
 - Gráfico Q-Q normal
 - Gráfico Q-Q normal
 - Diagramas de dispersión
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
MGP	70	100.0%	0	0.0%	70	100.0%
CAU	70	100.0%	0	0.0%	70	100.0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
MGP	Media	49.0286	.84539
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	47.3421
		Límite superior	50.7151
	Media recortada al 5%	48.8968	
	Mediana	49.0000	
	Varianza	50.028	
	Desv. estándar	7.07306	
	Mínimo	35.00	
	Máximo	65.00	
	Rango	30.00	
Rango intercuartil	6.00		
CAU	Asimetría	.231	.287
	Curtosis	.767	.566
	Media	41.1429	.84718
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	39.4528	
	Límite superior	42.8329	
Media recortada al 5%	41.0635		
Mediana	44.0000		

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Modernización de Gestión Pública y la Calidad de Atención en la

Municipalidad Distrital de Samegua – Año 2022", cuyo autor es ATENCIO AVENDAÑO HILDA ROSSANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK DNI: 46710220 ORCID: 0000-0002-6623-936X	Firmado electrónicamente por: KTORRESFRE el 16- 08-2022 10:06:38

Código documento Trilce: TRI - 0383940