



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO EN MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y su Influencia en la calidad de
atención en una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ortiz Reynoso, Dennis (orcid.org/0000-0002-7554-8017)

ASESOR:

Dr. Rondón Vargas, Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

CO-ASESORA:

Mag. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, Rufino y Pilar.

A mi esposa Yanet

A Joaquín y Andrea mis hijos

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a mi familia, por ser el constante empuje para poder lograr mis metas.

A mi docente Freddy Rondón Vargas, por tener la paciencia y acompañamiento dado para iniciar y culminar este trabajo.

Índices de Contenidos

	Pag.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índices de Contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V.DISCUCIÓN.....	25
VI.CONCLUSIONES.....	31
VII.RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Tabla de frecuencias de la Dimensión Eficiencia de la variable independiente.</i>	16
<i>Tabla 2. Tabla de frecuencias de la Dimensión Eficacia de la variable independiente.</i>	16
<i>Tabla 3. Tabla de frecuencias de la Dimensión Transparencia de la variable independiente.</i>	16
<i>Tabla 4. Tabla de frecuencias de la Dimensión Eficiencia de la variable dependiente.</i>	17
<i>Tabla 5. Tabla de frecuencias de la Dimensión Satisfacción de los usuarios de la variable dependiente.</i>	17
<i>Tabla 6. Tabla de frecuencias de la Dimensión Calidad de servicio de los usuarios de la variable dependiente.</i>	18
<i>Tabla 8. Aplicación de la Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</i>	20
<i>Tabla 9. Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la variable calidad de la atención.</i>	21
<i>Tabla 10. Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión eficiencia en la atención.</i>	22
<i>Tabla 11. Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión satisfacción de los usuarios.</i>	23
<i>Tabla 12. Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión calidad del servicio.</i>	24

Resumen

La presente investigación sobre la modernización de la gestión pública y su en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022, tiene como objetivo principal, determinar la influencia que genera la modernización de la gestión y la calidad de atención. En este sentido para el presente trabajo se consideró un tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental del corte transversal - correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores y usuarios frecuentes de la Municipalidad Provincial de Apurímac, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos una encuesta donde se recogió toda la información que nos permitió arribar a la siguiente conclusión, la implementación correcta según normativa vigente de la modernización de la gestión pública influye de manera positiva en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac. Esto amparado por la prueba del Rho de Spearman el cual cuenta con un coeficiente de 0.691 y un grado de significancia es $(p=0.00) \leq 0.05$. De esta forma, se afirma que existe una relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención.

Palabras clave: Modernización, gestión pública, calidad.

Abstract

The present investigation on the modernization of public management and its quality of care in a provincial municipality of Apurímac, 2022, has as its main objective, to determine the influence generated by the modernization of management and quality of care. In this sense, for the present work, a type of basic research was considered, with a quantitative approach, with a non-experimental design of the cross-correlational section. The population was made up of workers and frequent users of the Provincial Municipality of Apurímac, to whom a survey was applied as a data collection instrument where all the information was collected that allowed us to reach the following conclusion, the correct implementation according to regulations of the modernization of public management positively influences the quality of care in the Provincial Municipality of Apurímac. This is supported by the Spearman's Rho test, which has a coefficient of 0.691 and a degree of significance is $(p=0.00) \leq 0.05$. In this way, it is affirmed that there is a moderate positive relationship between the modernization of public management and the quality of care.

Keywords: Modernization, public management, quality.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo de hoy, donde el tema de la globalización es un factor que hace que las naciones puedan estar más cerca una de otras y poder observar cómo países o ciudades del mismo hemisferio tiene diferentes resultados, en el manejo de sus recursos, generando así estados que marcan diferencias sustanciales unos de otros. Uno de esos factores consideramos que es la calidad de la gestión que se tiene y se desarrolla en ellas.

Para el caso de Latinoamérica, tenemos a De la Garza, (2018), quien analiza y pone en conocimiento el caso de México, donde se ve el impacto que puede causar una gestión pública en la ciudadanía. Aquí se consideró que las entidades del estado son las encargadas de gestionar adecuadamente los recursos del estado.

Son muchos años que los ciudadanos peruanos, vienen exigiendo un Estado ideal, óptimo, con características de un estado eficaz en el logro de metas y eficiente en el manejo de sus recursos, esto en todos los ámbitos de nuestro territorio patrio. Actualmente el ingreso tributario y su respectiva distribución dentro del presupuesto para el sector público, han incrementado notoriamente con el tema de la descentralización nacional, así como también se ha incrementado la asignación presupuestaria a las entidades públicas.

Sin embargo, muchas de estas instituciones, muestran deficiencias en el manejo de los recursos asignados, lo que vienen conllevando a brindar un servicio no acorde a los tiempos modernos, perdiendo el horizonte al cual el estado peruano apunta el cual es, cortar las brechas entre las poblaciones y brindar un servicio eficaz y eficiente a todo ciudadano que lo requiera y en ese proceso los gobiernos locales son los primeros representantes del estado ante la población en las diferentes regiones, provincias y distritos del Perú.

El Estado peruano, admite el D.S. N° 123-2018-PCM del reglamento del sistema administrativo de modernización de la gestión pública, documentación donde se detallan las directrices que todas las entidades del estado deben implementar, para poder garantizar un servicio que colme las expectativas del ciudadano y del estado. Este proceso debe optimizar la gestión de las entidades del estado, garantizando acciones en donde el ciudadano sienta que el estado peruano es parte de él, brindándole servicios adecuados, transparentes, y donde los recursos destinados para un fin determinado sean utilizados de manera eficiente y eficaz.

El Gobierno peruano al poner en práctica como política pública, el tema de modernizar el tema de la gestión en todas las instituciones que el gobierno cubre, permite que las entidades públicas principalmente en los gobiernos regionales, provinciales y provinciales, mejoren la calidad del servicio que brindan, demostrando un proceso de gestión óptimo y transparente en aras de las poblaciones más necesitadas. Para ella se cita el artículo 44° de la Constitución Política del Perú donde indica que son deberes relacionados a la labor del estado, el cuidado del cumplimiento de todos los derechos adquiridos por las personas; velar por el bienestar de la población ante amenazas, buscando propiciar la justicia y armonía en la Nación. Bajo esta premisa, se entiende que el estado es el encargado de salvaguardar la tranquilidad de la población sin considerar diferencias sociales.

La modernización del manejo público es un concepto que se debe desarrollar niveles del gobierno, el cual es desarrollado por las autoridades y funcionarios del gobierno, y tiene como fin la mejoría de todos los niveles de desempeño dentro de las instituciones públicas, buscando de esta manera poder servir de una manera más eficiente a los ciudadanos.

El gobierno regional de Apurímac, tiene una de las poblaciones con mayores necesidades de nuestro país, mantiene índices altos de pobreza, analfabetismo y poblaciones donde los servicios básicos no llegan en su totalidad, un sistema

educativo ubicado entre los últimos de nuestro país. Es por ello que llevar a cabo un sistema de modernización en la administración de esta entidad es muy importante para poder cortar brechas extendidas en las últimas décadas.

En el contexto local, la municipalidad provincial de Abancay, viene implementado este tema tan importante dentro de sus administración, como se indica en la norma, pero de manera lenta, lo cual ha generado constantes protestas por partes de los usuarios ya que estos no evidencian una mejora en la atención a los pedidos y exigencias de la población, por el contrario, de un tiempo en adelante se viene suscitando acciones, donde los funcionarios muestras actos de corrupción que manchan o denigran la imagen de la municipalidad.

Para desarrollar esta problemática, consideró el siguiente enunciado como el problema identificado: ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?; así mismo se plantea problemas considerados específicos que son los siguientes: ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la eficacia del servicio de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?, ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la satisfacción de la atención de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?, ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?.

La justificación está amparada de manera práctica porque; es necesaria que todas las instituciones del estado peruano brinden servicios de calidad en aras de mostrar un compromiso vivo y latente con los usuarios de cada entidad, quienes son las razones por que existen los servicios administrativos.

Una justificación teórica; porque la información recabada con este trabajo, permitirá realizar estudios justificados que proporcionen información al respecto que permita incrementar la literatura informativa sobre estos aspectos y una justificación metodológica que se encuentra establecido para la presente investigación, de la misma forma el diseño de las técnicas e instrumentos elaborados para concretar los

objetivos formulados que respondan a la problemática detectada, pueden ser considerados como base para realizar estudios más profundos o para ser empleados en otros contextos que respondan a las características y variables de este estudio.

Se plantea el objetivo general: Determinar el impacto que genera la modernización de la gestión pública en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022. De igual manera se tienen en cuenta los objetivos específicos: Determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la eficiencia del servicio de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022. Determinarla influencia de la modernización de la gestión pública en la satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022. Determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Así mismo se ensaya una respuesta para el presente trabajo de investigación que sería la hipótesis general del trabajo: La modernización de la gestión pública influye en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022. A su vez se plantea las siguientes hipótesis específicas: La modernización de la gestión pública influye en la eficiencia del servicio de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022. La modernización de la gestión pública influye en la satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022 y la modernización de la gestión pública influye en la calidad del servicio de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de sustentar el siguiente proyecto, se realizó una búsqueda de información que ayudará a dar un soporte científico y real al presente trabajo, con antecedentes internacionales y nacionales presentados a continuación:

Antecedentes Internacionales.

Ramírez (2017) en su investigación la participación ciudadana y la administración estatal del municipio de Sincelejo, enmarco como finalidad analizar la correlación entre el nivel de participación ciudadana y la gestión de carácter público. Esta presente investigación es naturaleza cuantitativa, toma como muestra unas 120 personas, la investigación concluye en que no existen suficiente resultados para poder determinar que ambas variables cuentan con una correlación positiva.

Del mismo modo Reyes (2019) en su estudio tuvo como objetivo el demostrar cómo incide el nivel del servicio en el grado de contenido percibido por el usuario, este trabajo fue realizada en la asociación Huehuetenango en Guatemala, Se llegó a la conclusión de que la asociación tiene una debilidad en la atención a sus clientes, lo que implica un nivel de insatisfacción por parte de los usuarios hacia la asociación.

Auad (2017), en cuyo estudio persiguió el objetivo de relacionar la el valor de innovar participativamente en administración pública, y explicar la importancia de llegar a generar esta experiencia para la medida de la eficacia del servicio que se aporta a los usuarios. El procedimiento de análisis realizado fue una forma que combina el método cualitativo y cuantitativo. Dentro de los resultados que se obtuvieron al final de trabajo se llegó la conclusión: que la modernización del estado en relación a la administración pública, se identifica que las experiencias dadas en las entidades públicas son diferentes a las que se dan en las entidades privadas, se debe en muchos casos al sistema público implementado, generando un vacío burocrático que afecta el normal fluido de las gestiones en una entidad del estado.

Cardona, Ujueta y Cortés (2018), desarrolló un trabajo de investigación sobre el gobierno electrónico en Colombia. Cuya metodología fue básica, explicativa y transversal. Comprendió como objetivo buscar la relación que se da entre un gobierno electrónico y su influencia que esta genera en la modernización de un estado, esto en Colombia, concluyó que existe un cambio al cual las entidades públicas están ingresando acorde a los avances que exige la modernidad y el mundo globalizado.

Espinoza (2019) en cuyo trabajo busco analizar el desempeño de la ley Servir, donde el proceso de modernización debe ser incluida en la administración pública. El método usado fue transversal, aplicado, con enfoque cuantitativo. En base a los resultados encontrados llegó a la conclusión de ciertas fallas en los niveles de coordinación y una débil coherencia en las acciones que se vienen desarrollando por sus actores y ejecutores.

Antecedentes Nacionales

Ramírez (2019) cuyo estudio tiene como objetivo mejorar el servicio brindado a las personas y acelerar el proceso de gestión o tramite documentario, buscando que esta acción pueda ser de gran apoyo para los usuarios de la municipalidad provincial de Pachitea, Huánuco. De ahí la afirmación de decir que la investigación está orientada particularmente a las consultas o procesos realizados siguiendo la ruta del organigrama institucional (antes, durante y después) del trámite documentario.

García (2018) afirma que, en su trabajo de tesis, tuvo como objetivo el entendimiento real sobre la administración pública teniendo como base el conocimiento de gestión en el Perú. Así mismo, que, en horizonte y modelo de las políticas nacionales de modernización de la gestión pública, ha incluido en sus ideales la administración del conocimiento de una forma teoría y práctica. De igual manera considera, la administración del conocimiento, una forma importante de gestión, que busca perfeccionar el andar de las entidades del estado, para ello

utilizo un método cualitativo, donde se identifica los problemas más resaltantes de la administración pública, expresadas en métodos matemáticos..

López (2018) cuyo estudio tuvo por objetivo establecer el grado de contenido de los usuarios con respecto a la relación que guardan el estado y los ciudadanos, para ello el trabajo tuvo un proceso descriptivo, con el fin de buscar información útil y real se basó un enfoque cuantitativo, concluyendo que se encuentran rasgos muy valorado por los usuarios con el objetivo de distinguir el nivel de atención que recibe o se le brinda por parte de entidades del estado.

De igual manera, Fernández (2016) en cuyo estudio llega a la conclusión, que el Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el Perú, que guarda como objetivo principal perfeccionar los procedimientos de administración de las entidades del estado, que buscan promover atención pública de nivel con características de eficiencia y eficacia en bien de los usuarios.

Regalado (2017) cuyo estudio buscó detallar el nivel de atención que reciben los beneficiarios del área de Relaciones Exteriores, cabe recordar que la siguiente entidad figura como una de las veintidós entidades estatales identificadas como lugares de mejor servicio de Lima Norte durante el 2016, para ello se sirvió como instrumento de recojo de información mediante una encuesta que contenía que empleó un diseño no experimental, descriptivo, las respuestas fueron planteadas en la escala Likert. Se llegó a la conclusión que el 77.6% de la población usuaria, expresaron satisfacción con el servicio que recibieron, un 22.4% señaló, que la atención brindada tiene algunas carencias, el estudio concluye que existe un buen nivel de atención al usuario.

La modernización de la administración del estado es un procedimiento de transformación constante y duradera con el objetivo de lograr cambios positivos en la administración pública y por lo tanto en las entidades del estado. La modernización de la administración estatal según manifiesta Fernández (2016),

busca satisfacer los requerimientos de los ciudadanos por medio de una administración pública con un buen grado de eficacia y eficiencia.

Todo proceso de innovación que se viene dando en la gestión pública, a nivel mundial y del país. Busca cambiar la imagen que se tiene la gestión de las entidades del estado. En aras de llevar a las poblaciones más necesitadas con una administración clara y eficiente. Muy bien los dijo Rojas (2019), llevar a cabo el seguimiento, control y la evaluación correspondiente para llevar a cabo los cambios necesarios y poder así perfeccionar las operaciones públicas, todo esto tendrá como objetivo conseguir la eficiencia del aparato estatal.

Esta nueva perspectiva de la administración pública permite una posibilidad de mejora, busca poner en un frasco la gestión pública tradicional, la misma que es el inicio de un proceso burocrático, para así desarrollar nuevas propiedades de la administración estatal, según Corrales (2020) está propenso a una reestructuración en la organización: las formas de la actual gestión que se maneja en las entidades del estado con procesos verticales, donde el usuario es el último eslabón de la cadena, no da pie a una administración pública moderna donde el usuario es la base de todo proceso de gestión. De ahí que Corrales señala que se necesita replantear las acciones de la organización y su relación con la forma del trabajo que se realiza. (2020). En nuestro país mantenemos un sistema de gestión burocrático, prueba de ello es que en una entidad del estado encontramos aun jefes en diferentes áreas, lo que retrasa un simple acto de trámite presentado por el usuario.

La moderna administración pública plantea como objetivo satisfacer todas las solicitudes que no son atendidas de una población cada día más desconfiada del estado, llevando a cabo una administración pública eficaz y eficiente. Para este caso surge la obligación de implementar un modelo de mejora del servicio hacia el usuario, amparado por un sistema de control que permita la ejecución de las acciones en busca de los resultados enmarcados en los planes de la entidad. Este cambio contempla nuevas formas de ver la gestión pública, involucrando a la

sociedad civil y los representantes del estado (Grandinetti, 2018).

El énfasis en los resultados, es lo que busca este nuevo modelo de las gestiones públicas, donde es prioridad los resultados sobre los procesos rígidos ya establecidos por cada entidad. El enfoque por resultados en un mecanismo que busca mejorar la fluidez, para lograr los objetivos planteados dejando de lado el sistema tradicional que va de la mano de un modelo burocrático. El modelo nuevo de gestión pública debe ser un modelo flexible, innovador y siempre dispuesto a ser modificado en busca de mejorar el servicio al ciudadano. Así mismo este modelo no solo evalúa o controla el nivel de los servicios prestados, sino que está dispuesto a preparar constantemente al personal involucrado en la atención al usuario, con planes de desempeño y productividad estimulando al personal mediante el mérito que alcanzará (Corrales, 2020).

La primera variable de estudio relacionado a las Modernización de la administración pública tiene tres dimensiones: La primera se manifiesta mediante la eficiencia, la cual según Chiavenato (1999), Busca la mejor forma de realizar o llevar a cabo una actividad, con el objetivo que los recursos utilizados hayan sido aprovechados de una manera ahorrativa y eficaz. La segunda dimensión es la eficacia, entendiéndose al logro de metas planificadas o trazadas, es la medida en la que se alcanza los objetivos propuestos y planificados con anterioridad. La tercera dimensión de esta variable es la transparencia, proceso que debe resaltar la forma que se trabaja en una entidad del estado, con acciones enmarcadas en lo moral y lo ético, donde se brinda la información requerida por el usuario o entidades de control sin presentar trabas engañosas y con tintes de corrupción. Para ello es necesario seguir implementando los mecanismos de control que garanticen dicho proceso.

La segunda variable del proyecto de investigación es la de: calidad de atención, el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, el cual está conformado por un enfoque valorativo por parte del ciudadano con respecto al nivel de calidad en el

servicio en el que se define este nivel como la diferencia entre lo que esperan y lo que perciben los clientes. De modo que un escenario ideal sería en el que lo percibido superara con creces a las expectativas, esto evidenciaría una gran calidad del producto o servicio. El autor señala algunos elementos importantes que condicionan las expectativas de los clientes. Comunicación boca a oreja, lo cual quiere decir comunicación entre conocidos y familiares con respecto al producto recibido, expectativas propias, experiencia con el servicio, comunicaciones externas.

Calidad de atención es el conglomerado de actitudes que guardan relación mutua y que son estructuradas para cubrir las exigencias de los usuarios. (Bennet y Brown, 2003).

La primera dimensión de esta variable es la eficiencia del servicio, la segunda la satisfacción del usuario y la tercera vendría a ser la calidad de servicio.

Por todo lo consignado por los autores podemos decir que: todos los usuarios deben recibir una atención de calidad propia de personas que asumen un compromiso con el estado y las entidades públicas deben garantizar que la atención que brindar a sus usuarios y a la ciudadanía en general debe ser una atención de calidad, propia de un estado moderno y democrático.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El siguiente estudio trabaja con un modelo de investigación básica; ya que buscamos ampliar el conocimiento sobre un tema de gran importancia para la administración pública del estado peruano. Toda esta acción busca resolver los problemas y necesidades identificadas en un periodo corto, mediano y largo plazo. El diseño de una investigación, es la sistema o planeamiento que se emplea para recoger los datos necesarios para el estudio, con la finalidad de dar respuesta de manera satisfactoria al problema planteado (Hernández y Mendoza, 2018).

En estas condiciones, para recolectar la información o los datos se estableció que, el diseño de este estudio corresponde al grupo de diseños no experimentales del tipo transversal correlacional; se plantea que será no experimental porque no se pretende llevar a cabo manipulación alguna de las variables y estas serán observadas en el estado como se encuentran, es transversal correlacional dado que los datos serán recogidos en un solo momento, siendo el propósito de esto, establecer un nivel de correlación presente en las dos variables estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018). Siendo la variable independiente (gestión pública) y la variable dependiente (calidad de atención).

3.2. Variables y operacionalización

La variable independiente identificada es: La modernización de la gestión pública.

Definición conceptual: Es el procedimiento de constante evolución con el objetivo de producir una mejora en las entidades públicas (SGP 2018).

Definición operacional: Esta variable, será analizada teniendo en cuenta tres aspectos relacionados directamente a la modernización de la gestión pública los cuales son: la eficiencia, la eficacia y la transparencia, todos estos elementos guardan relación con el manejo adecuado de una gestión moderna y actual.

Indicadores: Los indicadores que tomaremos en cuenta para la elaboración de los ítems son los siguientes: El tiempo que atención durante un trámite, la cantidad de atenciones brindadas en el día, el nivel de resolución de un trámite, cumplimiento con la cantidad de atenciones que se da en el día, resolución de trámites en el

tiempo estipulado, la satisfacción del usuario al realizar un trámite, rendición de cuentas, nivel de compromiso y participación ciudadana y nivel de satisfacción del usuario.

Escala de medición: Ordinal

Variable dependiente identificada es: La calidad de atención

Definición conceptual: Para conceptualizar esta variable tomaremos el siguiente concepto: Es el conjunto de actuaciones que guardan relación entre sí y que son organizadas con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes” (Bennet y Brown, 2003).

Definición operacional: La variable dependiente Calidad de atención, gira en torno a tres ejes sustanciales que permiten identificar si un servicio que se brinda es de calidad hacia la persona que lo solicita, que vendría a ser los siguientes: Eficiencia del servicio, satisfacción del usuario y calidad del servicio.

Indicadores. Los indicadores que se tomaran se toman en cuenta para la formulación de los ítems son: servicio, tiempo promedio de atención, porcentaje de atenciones índice de satisfacción, confianza, percepción, satisfacción, empatía, eficacia.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Por población podemos entender que viene a ser el conjunto de componentes a estudiar quienes comparten propiedades y características en común, las cuales son aptas para su estudio dando originando de esta forma la información de la investigación (Tamayo, 1997). Esta población está constituida por los usuarios de la Municipalidad provincial de Apurímac, que fluctúan entre los 2500 ciudadanos que realizan trámites administrativos durante un mes.

Criterios de inclusión:

Son parte del presente trabajo de investigación todos los usuarios que concurren a la municipalidad provincial de Apurímac, así como los trabajadores y funcionarios del mencionado municipio.

Criterios de exclusión

No forman parte del presente trabajo, ciudadanos que por cuestiones de distancia no son usuarios de la municipalidad provincial de Apurímac, así como personas que no concurren al municipio por prevenir contagiarse del COVID 19.

Muestra:

Se estima la muestra, cuando sea necesario analizar un evento estadístico (Tamayo 1997). Lo conformarán 333 usuarios de la municipalidad provincial de Apurímac de ambos sexos, esta cantidad se determinó utilizando el cálculo de poblaciones finitas.

Muestreo:

Se ejecutará con la metodología no probabilística o muestreo por conveniencia. Las muestras recolectadas probabilísticas o no, son una manera de desarrollar el análisis buscando tipos de estudios. (Hernández et al, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizará una encuesta como la herramienta de recopilación de datos, la misma que facilitará y posibilitará la recolección de información de una forma adecuada, de igual manera el instrumento que se empleará para medir las variables del estudio será la escala Likert. Este instrumento previo a ser aplicado, fue evaluado por medio de un juicio de expertos.

Los instrumentos han sido diseñados en base a las dimensiones e indicadores respectivos de cada variable, con el objetivo de ser evaluados de manera integral. La validez del cuerpo del instrumento, con respecto a la confiabilidad y solidez del cuestionario de las variables se realizará mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, y su validez mediante el juicio de expertos.

Instrumento 1: Modernización de la Gestión Pública:

Para elaborar el instrumento de recolección de datos de la variable de estudio Gestión Pública, se trabajó con la escala de Likert, instrumento diseñado teniendo en consideración las dimensiones que sugiere el CEPLAN. La cantidad de ítems del cuestionario que se utilizó para evaluar la variable modernización de la Gestión Pública, es de un total de 18 preguntas, su utilización será presencial teniendo en cuenta los reglamentos de bio seguridad, por lo que se otorgará un espacio adecuado y un tiempo necesario, la escala de medición que se tomó en cuenta son

las siguientes: totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Estas opciones nos permitirán calcular la magnitud y el nivel de convencimiento de los encuestados

Instrumento 02: Calidad de Atención

Para esta variable se utilizó la escala de Likert, compuesta de 18 ítems, que fueron aplicadas a manera presencial, respetando los protocolos de bioseguridad que exige las normas. Este instrumento consta de las siguientes escalas de medición: muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo, de esta forma nos permitió medir el nivel de convencimiento con el que toman sus decisiones los encuestados, ayudando al procesamiento, así como la interpretación de las mismas. Para su desarrollo se tuvo en consideración las dimensiones en las que fue segmentada la segunda variable, así como también a sus respectivos indicadores, estos hicieron posibles una mejor medición de la misma.

3.5. Procedimientos

Se expidió una solicitud dirigida al administrador de la municipalidad provincial de Apurímac, donde se expuso las actividades que se realizarán dentro y fuera del espacio concerniente a la municipalidad, con este fin se explicó el objetivo del estudio, de igual manera las técnicas o herramientas que se utilizan en esta fase, también se pidió autorización a cada colaborador para que dieran su autorización para llevar a cabo la encuesta.

Una vez dada la autorización por parte de la municipalidad provincial de Apurímac, se realizó las encuestas a los usuarios de la municipalidad, trabajadores de la misma, esta acción se ejecutó de manera presencial y online con el cuestionario de google. Para el proceso de los resultados obtenidos e información recabada, se ordenó y organizó en una base de datos de Excel. Luego de esto la información fue descargada en el programa de análisis estadístico SPSS 26, el cual realizó el estudio de la información con respecto a los objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos.

A la hora de analizar la información recabada, se utilizó el análisis estadístico Rho de Spearman, el cual busca encontrar la relación entre las variables estudiadas,

luego se elaboró una síntesis de los datos recabados, esta información se evaluó sirviéndose de tablas de frecuencia y de correlación que ayudaron a una mejor interpretación de los resultados, con respecto al objetivo principal y los objetivos específicos. Todo este tratamiento de los datos obtenidos, nos permitió comprobar el nivel de correlación existente entre nuestras dos variables, (modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano).

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo en consideración las reglas y los lineamientos éticos, que se requieren en la ejecución de todo proyecto, llevado a cabo por la institución educativa, los cuales fueron; la beneficencia, durante todo el proceso se tuvo cuidado de las personas involucradas en la recolección de datos, los mismos que tuvieron la libertad de responder el cuestionario de acuerdo a su propio juicio, antes de la evaluación se explicó la finalidad del estudio y de la recolección de datos, se tomó mucho cuidado para no ocasionar daños y exclusión en la colaboración del grupo que se está encuestando , previniendo generar incomodidad y malestar entre los participantes, el proceso se llevó a cabo teniendo en cuenta criterios de justicia, de igual manera se pidió la autorización de todos los colaboradores y toda la población que acude a la municipalidad provincial de Apurímac. De igual manera se tuvo las provisiones del caso con el objetivo de asegurar el decoro de las personas que participaron, como sujetos de derecho, con este objetivo las encuestas se desarrollaron de manera anónima.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1. Tabla de frecuencias de la Dimensión Eficiencia de la variable independiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	67	20,1	20,1	20,1
Medio	238	71,5	71,5	91,6
Alta	28	8,4	8,4	100,0
Total	333	100,0	100,0	

Análisis

Según lo observado en la tabla 01, podemos encontrar que el 71.5% de los encuestados considera que la eficiencia es de nivel medio, un 20.1% considera que esta tiene un bajo nivel, el 8.4% encuentra que esta tiene un nivel alto.

Tabla 2. Tabla de frecuencias de la Dimensión Eficacia de la variable independiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje. acumulado
Baja	41	12,3	12,3	12,3
Media	243	73,0	73,0	85,3
Alta	49	14,7	14,7	100,0
Total	333	100,0	100,0	

Análisis

Según lo observado en la tabla 02, podemos encontrar que el 73% de los encuestados considera que la eficacia es de nivel medio, un 14.7% considera que esta tiene un alto nivel, por otro lado, el 12.3% perciben un bajo nivel.

Tabla 3. Tabla de frecuencias de la Dimensión Transparencia de la variable independiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	55	16,5	16,5	16,5
Media	228	68,5	68,5	85,0
Alta	50	15,0	15,0	100,0
Total	333	100,0	100,0	

Análisis

Con respecto a la tabla 03, percibimos que el 68.5% de los encuestados considera que la transparencia es de nivel medio, un 16.5% señala que esta tiene un bajo nivel, mientras que el 15% perciben un nivel alto.

Tabla 4. Tabla de frecuencias de la Dimensión Eficiencia de la variable dependiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	43	12,9	12,9	12,9
Media	229	68,8	68,8	81,7
Alta	61	18,3	18,3	100,0
Total	333	100,0	100,0	

Análisis

Según lo observado en la tabla 04, podemos encontrar que el 68.8% de los encuestados considera que la eficiencia en la atención con respecto a la variable calidad de atención es de nivel medio, un 18.3% considera que esta tiene un alto nivel, mientras un 12.9% perciben un bajo nivel.

Tabla 5. Tabla de frecuencias de la Dimensión Satisfacción de los usuarios de la variable dependiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	74	23,0	23,0	23,0
Media	193	59,9	59,9	82,9

Alta	66	17,1	17,1	100,0
Total	333	100,0	100,0	

Análisis

Con respecto a la tabla 05, percibimos que el 59.9% de los encuestados considera que la satisfacción de los usuarios con respecto a la variable calidad de atención es de nivel medio, un 23% señala que esta tiene un bajo nivel, mientras que el 17.1% perciben un nivel alto.

Tabla 6. Tabla de frecuencias de la Dimensión Calidad de servicio de los usuarios de la variable dependiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	22	6,6	6,6	6,6
Media	231	69,4	69,4	76,0
Alta	80	24,0	24,0	100,0
Total	333	100,0	100,0	

Análisis

Según lo observado en la tabla 06, percibimos que el 69.4% de los usuarios considera que la calidad de servicio con respecto a la variable calidad de atención es de nivel medio, un 24% señala que esta cuenta con un alto nivel, mientras que el 6.6% perciben un bajo nivel.

Tabla 7. Comparación entre ambas variables: modernización de la gestión pública y calidad de atención.

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN	BAJA	CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		BAJA	MEDIA	ALTA	
	Recuento	3	6	2	11
	% dentro de MODERNIZACIÓN	0,9%	1,80%	0,6%	3,3%

MEDIA	Recuento	9	263	27	299
	% dentro de MODERNIZACIÓN	2.7%	78.98%	8.11%	89,79%
ALTA	Recuento	0	2	21	23
	% dentro de MODERNIZACIÓN	0,0%	0.6%	6,31%	6,91%
TOTAL	Recuento	12	271	50	333
	% dentro de MODERNIZACIÓN	3,6%	81,4%	15,0%	100,0%

De la tabla 07, podemos encontrar entre los primeros datos obtenidos que un 89.79% de las personas encuestadas indicaron que la modernización de la gestión pública tiene un nivel intermedio, de estos un 78.98% perciben también un grado medio de calidad de atención, otro 8.11% perciben un alto nivel de calidad de atención y solo un 2.7% perciben un nivel bajo.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de Normalidad:

Ha: Los datos guardan una distribución normal.

Ho: Los datos no guardan una distribución normal.

Tabla 8. Aplicación de la Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		Modernización de la gestión pública.	Eficiencia.	Eficacia.	Transparencia.	Calidad de atención.	Eficiencia en la atención.	Satisfacción de los usuarios.	Calidad de servicio.
Muestra		333	333	333	333	333	333	333	333
	Media	15,01	14,68	15,32	15,29	15,82	15,66	13,16	19,13
Parámetros Normales	Desviación Estándar	2,84	2,79	2,69	2,81	1,38	3,08	2,94	3,21
Estadístico de prueba		0,141	0,138	0,110	0,11	0,124	0,125	0,126	0,89
	Sig. Asintótica (bilateral)	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*

Análisis

Como se ve en la tabla 11, el estadístico de Kolmogorov Smirnov señala un p-valor de 0.00 para todas las variables e incluso analizando las dimensiones de estas dos variables. Lo cual nos quiere decir que las variables a estudiar no cuentan con una distribución normal, ya que estas son menores a 0.05. Esto nos propone utilizar un estudio de correlación no paramétrico para poder hallar la relación entre las variables. En vista de esto, se debe trabajar el análisis Rho de Spearman para evaluar las hipótesis planteadas en la presente tesis.

Contrastación de hipótesis general

La modernización de la gestión pública influye en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Tabla 9. Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la variable calidad de la atención.

			Modernización de la gestión pública	Calidad de la atención
"Rho de Spearman"	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Muestra	333	333
	Calidad de la atención	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Muestra	333	333

Análisis

Observamos en la tabla 9 el resultado de la prueba del Rho de Spearman el cual cuenta con un coeficiente de 0.691 y un grado de significancia es $(p=0.00) \leq 0.05$ es por esto que se desestima la hipótesis nula y se estima la hipótesis del estudio. De esta forma, se afirma que existe una relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención.

Contrastación de hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la eficiencia en la atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Ho No existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la eficiencia en la atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Tabla 10. Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión eficiencia en la atención.

			Modernización de la gestión pública	Eficiencia en la atención
"Rho de Spearman"	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Muestra	333	333
	Eficiencia en la atención	Coefficiente de correlación	,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Muestra	333	333

Análisis

Observamos en la tabla 10 el resultado de la prueba del Rho de Spearman el cual cuenta con un coeficiente de 0.429 y un grado de significancia es $(p=0.00) \leq 0.05$ es por esto que se desestima la hipótesis nula y se estima la hipótesis del estudio. De esta forma, se afirma que existe una relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la eficiencia en la atención.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Tabla 11. Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión satisfacción de los usuarios.

			Modernización de la gestión pública	Satisfacción de los usuarios
"Rho de Spearman"	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Muestra	333	333
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Muestra	333	333

Análisis

Observamos en la tabla 11 el resultado de la prueba del Rho de Spearman el cual cuenta con un coeficiente de 0.583 y un grado de significancia es $(p=0.00) \leq 0.05$ es por esto que se desestima la hipótesis nula y se estima la hipótesis del estudio. De esta forma, se afirma que existe una relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios.

Contrastación de hipótesis específica 3

Ha Existe relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Ho No existe relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Tabla 12. Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión calidad del servicio.

		Modernización de la gestión pública	Calidad del servicio	
"Rho de Spearman"	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,343**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Muestra	333	333
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,343**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Muestra	333	333

Análisis

Observamos en la tabla 12 el resultado de la prueba del Rho de Spearman el cual cuenta con un coeficiente de 0.343 y un grado de significancia es $(p=0.00) \leq 0.05$ es por esto que se desestima la hipótesis nula y se estima la hipótesis del estudio. De esta forma, se afirma que existe una relación positiva baja entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio.

V.DISCUSIÓN

El principal objetivo del presente estudio busca determinar el impacto que genera la modernización de la gestión pública en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, con este fin se identificó el estado de ambas variables desde la perspectiva de 333 usuarios de una municipalidad provincial de Apurímac, y en base a estos resultados se busca encontrar la correlación que existe entre las variables.

En primer lugar, como objetivo principal encontramos la relación existente entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, luego del análisis de correlación de la tabla 09 se evidencia un grado de relación moderada entre las variables descritas, el análisis estadístico Rho de Spearman nos arroja un coeficiente de 0.691. Esto nos indica que mientras mayor sea el nivel de modernización de la gestión pública dentro de una municipalidad de Apurímac, mayor será la calidad de atención que perciben los usuarios recurrentes a una municipalidad de Apurímac.

Estos datos concuerdan con Sheron (2022), quien tiene como resultado una Rho de 0.867, lo cual evidencia la relación significativa fuerte entre el nivel de desarrollo de modernización y la calidad de servicios en una entidad educativa en Huamanga, también coincide con Espinoza (2020), en cuyo estudio obtiene un resultado de correlación de 0.727 evidenciando una relación directa entre la modernización de la administración de las organizaciones estatales y la optimización de servicios de atención al usuario. En vista de todo lo antes mencionado se rechazó la hipótesis nula y se toma la hipótesis general del estudio, esta nos señala la existencia de una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Estos resultados guardan relación con diversos autores y entidades como la Presidencia del consejo de ministros (2017), los cuales sostienen que toda medida de modernización del estado tiene como objetivo informar, gestionar y dirigir los procedimientos a modernizar con respecto a temas gubernamentales para de esta manera poder mejorar el nivel de atención al ciudadano y proyección del Estado.

Así como OEA (2017) quienes hacen énfasis en la importancia de las herramientas tecnológicas, mayormente conocidas como TIC, señalan que éstas sirven de apoyo para el cumplimiento de una atención calificada para el usuario, en un principio se aplicó este tipo de herramientas a organizaciones productoras obteniendo resultados positivos, para luego ser aplicado en instituciones públicas y gubernamentales, haciendo uso de estas herramientas de tecnología, información y comunicación busca generar un gobierno digital, este cambio permitirá mejorar la calidad del servicio brindado una mejor accesibilidad, eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

El estado tiene la obligación de resolver los requerimientos de los ciudadanos, estableciendo canales que permitan recolectar estos datos relacionados a sus menesteres, buscando no solo de esta manera escuchar a los ciudadanos, sino que también persigue lograr una comunicación en ambos sentidos, utilizando estos mismos canales para informar a los usuarios sobre las alternativas políticas y herramientas de gestión pública a su alcance.

Así mismo en la tabla número 7 se evidencia como de todos los encuestados casi un 90% considera que existe un nivel medio de modernización del estado, de este grupo un 78.96% también considera que calidad de atención dentro de una municipalidad de Apurímac es de nivel intermedio, el 8.11% lo considera un servicio de alto nivel y por último un 2.7% perciben que existe un bajo nivel de calidad. Por ende, se entiende que gran parte de los usuarios considera que ambas variables tienen un nivel intermedio, manifestando de esta manera la correlatividad que estas guardan.

En base a los siguientes resultados hemos podido comprobar que la municipalidad ha hecho el intento de incorporar políticas de modernización de la administración pública, si bien aún no cuenta con un nivel óptimo como se manifiesta en los resultados, la mayoría de los usuarios consideran que esta tiene un nivel intermedio, manifestándose también estos resultados en la calidad percibida por los consumidores del servicio, quienes consideran que este también cuenta con un nivel medio.

Con respecto al primer objetivo específico determinar la influencia de la

modernización de la gestión pública en la eficiencia del servicio de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022, luego del análisis de datos encontramos en la tabla 10 podemos apreciar una significancia bilateral de 0.00 y un nivel de correlación Rho de 0.429, este dato indica que existe una correlación positiva media entre la variable y la dimensión. Lo cual nos indica que, al mejorar la modernización de la administración pública dentro de una municipalidad de Apurímac, mejorara la eficiencia con los cuidados por parte de los colaboradores de una municipalidad de Apurímac. Estos datos concuerdan con Petroni (2022), en cuyo estudio encuentra una correlación una relación positiva alta validado por un $Rho = 0.788$ entre las variables modernización de la gestión pública y la eficiencia de los trabajadores del gobierno regional de la región Lambayeque. Coinciden también con Sheron (2022), quien encontró un grado de relación Rho de 0.867 entre el proceso de modernización y eficacia del servicio en una institución educativa de Huamanga, evidenciando de esta manera la existencia de una relación positiva fuerte entre estas dos variables. Similarmente Ferrer (2020), en su investigación aplicada en la Ugel N° 1, señaló la necesidad de llevar a cabo una modernización de la administración, iniciando desde los procedimientos, los cuales deben ser correctamente estructurados, descartando tramites y pasos innecesarios, estandarizando procesos y aplicando herramientas de control. De esta manera se podrá ofrecer una gestión pública de calidad, cuyos procesos gocen de eficacia y eficiencia, y permita desarrollar correctamente la visión y misión de la entidad.

Ante todo, lo ya aludido se desestimó la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica del estudio, esta hace mención a una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la eficiencia en la atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Así mismo, en la tabla 4 se puede contemplar que, de los 333 usuarios, un 68.8% considera que la eficiencia en la atención con respecto a la variable calidad de atención es de nivel medio, un 18.3% considera que esta tiene un alto nivel, mientras un 12.9% perciben un bajo nivel. La mayoría de usuarios consideran la

eficiencia recibida en una municipalidad provincial de Apurímac fue de nivel medio.

Con respecto al segundo objetivo específico delimitar la influencia de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Apurímac, 2022. Luego del análisis estadístico de datos encontramos en la tabla 11 el grado de relación que guardan las variables, el cual es de una $Rho = 0.583$, evidenciando una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios. Esto nos indica que de haber una mejora en el nivel de modernización de la gestión pública dentro de una municipalidad de Apurímac es probable que mejore el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos guardan relación con Rodríguez (2020), en cuyo estudio encuentra un grado de correlación $Rho = 0.837$ hallando un grado de relación significativa alta entre las variables modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de una institución pública en Trujillo 2019. También coincide con Silva (2020) quien tuvo como objetivo principal evaluar el grado de correlación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una institución pública en Trujillo, 2022, calculando un coeficiente de correlación de 0.96, evidenciando así un alto grado de correlación entre las variables.

La modernización de la administración del estado es el único camino para poder cambiar el antiguo sistema que se venía llevando, esta busca cambiar la manera burocrática e ineficiente de gestión hacia una administración eficiente y transparente. La cual persigue como principal objetivo brindar un servicio esencial de administración pública, pensado para el pueblo, encaminado al progreso de servicios y satisfacción del usuario.

En vista de esto se desestimó la hipótesis nula y se acepta la segunda hipótesis específica del estudio, esta indica la existencia de una relación con alto grado de significancia entre el nivel de modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Con respecto a la tabla 05, podemos observar como el 59.9% de las personas

encuestadas considera que la satisfacción de los usuarios tiene un nivel medio, un 23% señala que esta tiene un bajo nivel, mientras que el 17.1% perciben un nivel alto.

Con respecto al tercer objetivo específico definir el predominio de la modernización de la administración pública y calidad del servicio de una municipalidad de Apurímac, 2022. Después de trabajar los datos obtenidos por medio de un estudio estadístico encontramos en la tabla 12 que el nivel de relación de las variables estudiadas es de $Rho = 0.343$, evidenciando así un nivel de correlación positiva baja entre las variables modernización de la gestión pública y la calidad de servicio. Esto nos indica que, de haber una mejoría al llevar a cabo los planes de modernización de la gestión pública dentro de la municipalidad provincial de Apurímac, probablemente mejore en cierto margen la calidad de servicio. Si bien los datos no tienen el mismo grado de correlación coinciden en indicar un grado de relación positiva como Espinoza (2020) quien en su informe encuentra un grado de correlación Pearson de $Rho = 0,727$ evidenciando una relación positiva mediana entre la variable modernización de la gestión pública y la contribución en la mejora de servicios de ayuda al ciudadano en las instituciones municipales. De igual manera Salamanca (2022) en cuyo trabajo encontró un grado de correlación Spearman $Rho = 0,746$ manifestándose de esta forma un nivel de relación positiva alta entre las variables modernización de la gestión pública y calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz.

García (2018) menciona que es tarea de todas las entidades del estado impulsar las estrategias de modernización de la administración estatal, es importante llevar a cabo la transición en las instituciones, persiguiendo como siempre las metas de la administración pública, ayudados por herramientas tecnológicas y alianzas estratégicas las cuales nos permitan potenciar el nivel de la atención que brindan.

En vista de todo lo dicho se procedió a rechazar la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis específica del estudio, esta indica que hay relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

Igualmente, en la tabla 06, podemos observar cómo el 69.4% de las personas encuestadas considera que el nivel de servicio es medio, un 24% señala que esta cuenta con un alto nivel, mientras que el 6.6% perciben un bajo nivel. En base a esto podemos decir que la mayoría de los usuarios está conforme con el nivel del servicio recibido en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

VI.CONCLUSIONES

1. El siguiente proyecto comprendió el objetivo principal de conocer el impacto que genera la modernización de la gestión pública en la calidad de atención, en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022, en ese sentido, dado que la significancia es 0,000 y el coeficiente de relación de Spearman es de 0.691, procedemos a aceptar la Hipótesis general del estudio, y se concluye que hay una relación significativa media entre las dos variables que se estudiaron.
2. Se evidencia un grado de relación significativa moderada entre la variable modernización de la gestión pública y la variable eficiencia del servicio en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022, esto se confirma al hallar una significancia de 0,000 y un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0,429, por lo tanto, se aceptó la primera hipótesis específica.
3. Se evidencia una relación significativa moderada entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022, esto se confirma al hallar una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,583, por lo tanto, se aceptó la segunda hipótesis específica.
4. Se evidencia una relación significativa baja entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022, esto se confirma al hallar una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,343, por lo tanto, se aceptó la tercera hipótesis específica.

VII.RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los superiores de una municipalidad de Apurímac realizar una revisión al sistema de procesos llevados a cabo en los ámbitos de eficiencia, eficacia y transparencia, debido a que estos aspectos repercuten directamente en el valor de la atención percibida por los usuarios de esta institución.
2. Al administrador de una municipalidad de Apurímac llevar a cabo un mejor manejo de los bienes tanto tangibles, humanos y tecnológicos, enfocados en la mejora del tiempo de los procedimientos y el número de atenciones dentro de una municipalidad de Apurímac.
3. Al área de sistemas, implementar un sistema de gestión del portal institucional, con el fin de brindar información fidedigna y en tiempo real, así como también brindar orientación sobre los procedimientos y seguimiento de ellos.
4. Se recomienda utilizar enfoques sobre el proceso de modernización del estado para enfatizar los aspectos de la gestión pública con respecto a la asistencia al ciudadano, simplificando procesos existentes, permitiendo que la municipalidad de Apurímac pueda transicionar de una gestión burocrática a una moderna.

REFERENCIAS

- Arroyo, J. (2016). Gerencia y Modernización de la Administración Pública en el Perú. Centrum Graduate Business School Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arévalo, A., y Bardales, D. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2).
- Ávila, H. (2018). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. (Artículo científico). Perú: Universidad de San Martín de Porres.
<http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/RGGP/article/view/125/112>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria.
- Baquerizo, L., Mejía, L., & Valencia, P. (2020). Factores críticos que facilitan el diseño de servicios públicos a través de un proceso de innovación abierta a partir de experiencias en el sector público peruano. [Tesis de Licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Perú
- Barrera, A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. (Artículo científico). Perú: Universidad de San Martín de Porres.
<http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/RGGP/article/>

- Bernal, T. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Colombia: Person Educación.
- Budiyanti, H., Patiro, S., Djajadi, M. y Astuty S. (2019). Does Service Quality in Education and Training Process Matters? Study of Government's Human Resource Agencies in Indonesia. Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science, 13(1), 41-55.
<http://dx.doi.org/10.7160/eriesj.2020.130104>
- Buonomo, I., Farnese, M. L., & Benevene, P. (2021). Organizational capital: A resource for changing and performing in public administrations. Sustainability (Switzerland), 13(10), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su13105436>
- Bustos, T., Salazar, A. y Bermúdez, J. (2012). Percepción de directivos, docentes y estudiantes, en torno a la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas [tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio de la Universidad de la Sabana.
- Castillo (2016). Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de Osinergmin la libertad 2015. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.
- Chinchihualpa (2018). Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí 2018. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Defensoría del Pueblo (2022, 5 de enero). Municipalidades fueron las entidades más quejadas durante el 2021 en La Libertad.
<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-municipalidadesfueron-las-entidades-mas-quejadas-durante-el-2021-en-la-libertad/>

El Peruano. (2015). Crean la Gerencia de Modernización de la Gestión Municipal y modifican el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Organigrama Estructural de la Municipalidad. El Peruano Normas Legales, pág. 4. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-la-gerenciade-modernizacion-de-la-gestion-municipal-y-ordenanza-no-335-2015-mdi1335679-1/>

Espinoza, J. (2019). Participación del servicio civil en la modernización de la gestión pública en el Perú – Año 2018. [Tesis de Doctorado, UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44637>

Espinoza, Eva. (2020) Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019 (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, universidad Cesar Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48401/Espinoza_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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.

Freire, M. (2019). Aportes de la modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisi del caso ecuatoriano 2007-2017. (Tesis de maestría). Ecuador: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/15764/14/TFLACSO2019MAFB.pdf><http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2460/COferc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, R. y Gutiérrez, J. (2018). Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/R27j56>

Gonzales, C. (2019). Ejes transversales de la política de modernización y el desarrollo de la gestión pública, Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3479/DANTE%20EMANUEL%20R%c3%8dOS%20ANAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutarra Villanueva, K.J. (2022). Desempeño laboral y calidad de servicio en el área de admisión del Centro de Salud Fortaleza de Lima Metropolitana, 2021. [Tesis de postgrado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/2n5qp>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2018) Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Herrera, J. (2018). Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en una municipalidad Provincial de Lajas, 2018. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29566/Herrera_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Linarez Melendez, E. (2019). Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021. Lima: Universidad César Vallejo. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/4674>

- Maguiña, N.M. (2019). Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30449>
- Margaryan, M. (2017). Modernization of the public administration system as a multidimensional process. Academia. https://www.academia.edu/28784689/MODERNIZATION_OF_THE_PUBLIC_ADMINISTRATION_SYSTEM_AS_A_MULTIDIMENSIONAL_PROCESS
- Marroquín, R. (2013, 10 de abril). Confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación. <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-6-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>
- Mejía Márquez, L. A. (2021). Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores. Lima: Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar.
- Salamanca, R. (2022). Modernización del Estado y calidad de atención al público en las Fiscalías Penales durante la pandemia, Huaraz 2021 (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, universidad Cesar Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81013/Salamanca_PRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2021. PCM, Lima. Obtenido de <https://bit.ly/31EwqG3>
- Sheron, M. (2022). Proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022 (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, universidad Cesar Vallejo)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98690/Sheron_RMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, M. (2022). Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, universidad Cesar Vallejo)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100823/Silva_MP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ordoñez, J. (2016). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín – 2016, [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/B5WX7z>

PCM. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658
https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferencia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf

Pinedo Córdova, E. (2022). Modernización del Estado y procedimientos administrativos en la Gerencia subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/kun3k>

Ramírez, A. (2017). Participación ciudadana y percepción frente a la gestión pública: El caso del municipio de Sincelejo-Sucre, [Tesis de maestría, Universidad del Norte].
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8100/132332.pdf?se>

Reyez, M. (2018). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según

docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho – 2018, [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23956/Reyes_ZM.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, D. (2020). Modernización de la gestión pública y gestión de la de satisfacer al usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019. (Tesis para optar el título de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45664>

Sarmiento, Y. (2021). Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención al Usuario en una municipalidad Provincial de Puno – 2020. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78781>

Tamayo, M. (1997). El proceso de la investigación científica. México: Noriega Editores.

Tirado, M. (2022). Mejora continua y transparencia en la gestión pública del área de defensa civil en una municipalidad de Chiclayo. [Tesis de Maestría. UCV]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78848/Tirado_LMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zela, C. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la Región Puno – 2019. (Tesis para optar el grado de Magíster Scientiae en gestión pública y desarrollo local, Universidad Nacional del Altiplano).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Calidad de atención en una Municipalidad Provincial, Apurímac 2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología	Variables
General ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?	General Determinar la influencia que genera la modernización de la gestión pública en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022	General <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022. 	Tipo de Investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño de Investigación	V.I Modernización de la Gestión Pública
Específicos <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la eficiencia del servicio de la municipalidad provincial de Apurímac, 2022?, ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la satisfacción de la atención que brinda la municipalidad provincial de Apurímac, 2022?, ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Apurímac, 2022? 	Específicos <ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la eficiencia del servicio de la municipalidad provincial de Apurímac, 2022 Determinar la influencia la modernización de la gestión pública en la satisfacción de la atención que brinda la municipalidad provincial de Apurímac, 2022 Determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio de la municipalidad provincial de Apurímac, 2022 	Específicos <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la eficiencia en la atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022. Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Apurímac, 2022. Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio de la municipalidad provincial de Apurímac, 2022 	No experimental –de tipo transversal - correlacional Población Total: 2500 usuarios mensuales Muestra: 333 usuarios Instrumento Cuestionario Escala de likert	V.D Calidad de Atención

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de la variable

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Modernización de la Gestión Pública	"Proceso de permanente innovación y cambio con la finalidad de generar mejoras en las instituciones públicas" Secretaria de Gestión Pública (SGP 2018, p.24).	Esta variable, será medida tomando en cuenta tres elementos relacionados directamente a la modernización de la gestión pública que son: la eficiencia, la eficacia y la transparencia, todos estos elementos guardan relación con el manejo adecuado de una gestión moderna y actual.	Eficiencia	Tiempo de atención de un trámite	ORDINAL • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo
				Número de atenciones por día	
				Nivel de resolución de trámites	
			Eficacia	Cumplimiento en el número de atenciones por día	
				Resolución de trámites en el tiempo previsto	
				Satisfacción del usuario	
			Transparencia	Rendición de cuentas	
				Nivel de participación ciudadana	
				Nivel de satisfacción de la ciudadanía	
Calidad de atención	Calidad de atención "Conjunto de acciones que son relacionadas entre sí y que son organizadas para cumplir con las expectativas de los clientes" (Bennet & Brown, 2003, p.42)	La variable atención al ciudadano, para una adecuada medición, se tomará en cuenta tres aspectos importantes que denotan una calidad en la atención: Eficiencia del servicio, satisfacción del usuario y calidad del servicio.	Eficiencia en la atención	Nivel de servicio	ORDINAL: • Muy Bueno • Bueno • Regular • Malo • Muy Malo
				Tiempo promedio de atención.	
				Porcentajes de atenciones	
			Satisfacción de los usuarios	Índice de satisfacción	
				Nivel de confianza	
				Nivel de percepción	
			Calidad del servicio	Nivel de satisfacción	
				Nivel de empatía	
				Nivel de eficacia	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Modernización de la Gestión Pública

Estimado colaborador, reciba un cordial saludo, el presente cuestionario presenta por finalidad determinar el impacto que genera la modernización de la gestión pública en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022. Es preciso indicar que la encuesta es anónima y se realiza únicamente con fines académicos, por lo cual requerimos su total sinceridad al momento de responder a cada uno de los ítems. Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Instrucciones

Marque con un aspa (X) el casillero de respuesta que considere pertinente. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala valorativa.

EFICIENCIA		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
1	¿Considera el tiempo en que se demora la atención de un trámite, adecuado?				
2	¿Considera al número de atenciones por día, óptimo?				
3	¿Cree que el procedimiento de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios?				
4	¿Considera que se deben ceñir estrictamente al horario de atención de la Municipalidad?				
5	¿Considera las atenciones de las diferentes oficinas, como eficientes?				
6	¿Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto?				
EFICACIA					
7	¿Cumplen con la atención a todos los usuarios en el día?				
8	¿Los trámites de los usuarios se resuelven en el tiempo previsto?				
9	¿Considera que los usuarios sienten satisfacción con la atención que se les brinda?				
10	¿Considera que existe confianza en los usuarios, en los trámites que realiza en una municipalidad?				
11	¿La resolución de problemas que a veces se suscitan, son atendidos de manera óptima por los funcionarios de Municipalidad?				
12	¿Existe predisposición en los trabajadores de las diferentes oficinas por resolver problemas que se suscitan en los diferentes trámites?				
TRANSPARENCIA					

13	¿Consideras que en la rendición de cuentas se deben presentar los indicadores de los logros y resultados conseguidos?				
14	¿Consideras que se debe presentar la documentación respectiva y no solamente cuántos recursos se han gastado, en la rendición de cuentas?				
15	¿Consideras que la ciudadanía tiene derecho a participar en la rendición de cuentas de la municipalidad?				
16	¿Consideras que la población percibe los cambios que se vienen desarrollando en la gestión?				
17	¿Considera que la rendición de cuentas se debería informar con total transparencia?				
18	¿Considera que la participación ciudadana es de suma importancia en una rendición de cuentas?				

Cuestionario sobre Calidad de Atención

Estimado colaborador, reciba un cordial saludo, el presente cuestionario presenta por finalidad determinar el impacto que genera la modernización de la gestión pública en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022. Es preciso indicar que la encuesta es anónima y se realiza únicamente con fines académicos, por lo cual requerimos su total sinceridad al momento de responder a cada uno de los ítems. Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Instrucciones

Marque con un aspa (X) el casillero de respuesta que considere pertinente. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala valorativa.

EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
19	¿Cómo considera el desenvolvimiento del personal para realizar sus trámites?					
20	¿Cómo considera el tiempo que ocupa el personal para resolver sus trámites?					
21	¿Cuál es su nivel de confianza con los trámites que realiza en una municipalidad?					
22	¿Cómo considera la atención de los trámites que realiza en una municipalidad?					
23	¿Cómo considera el nivel de eficiencia por parte de los trabajadores de la atención hacia los ciudadanos?					
24	¿Cómo considera la atención hacia la ciudadanía recurrente a la Municipalidad?					
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
25	¿Cuál es su actitud cada vez que tiene que venir a la Municipalidad?					
26	¿Cuál es su apreciación respecto a los cambios que ha observado en la gestión de la Municipalidad?					
27	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que presta la Municipalidad?					
28	¿Cuál es su punto de vista sobre la atención dentro de la Municipalidad?					
29	¿Cuál es su apreciación sobre los servicios brindados en una municipalidad?					
CALIDAD DE SERVICIO						
30	¿Cómo considera el trato del personal de la					

	Municipalidad?					
31	¿Cómo considera la información que le brindan cuando requiere realizar un trámite?					
32	¿Cómo considera el nivel del lenguaje empleado del personal de la Municipalidad?					
33	¿Cómo consideras los horarios de trabajo de la Municipalidad?					
34	¿Cómo considera la disposición del personal para ayudar a los usuarios?					
35	¿Cómo consideras el nivel de conocimiento sobre los servicios prestados por la Municipalidad?					
36	¿Cómo considera el manejo de la TICs en los servicios de atención a la ciudadanía en una municipalidad?					

Anexo 4. Validación de instrumentos de recolección de datos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera el tiempo en que se demora la atención de un trámite, adecuado?	X		X		X		
2	¿Considera el número de atenciones por día, óptimo?	X		X		X		
3	¿Cree que el procedimiento de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios?	X		X		X		
4	¿Considera que se deben ceñir estrictamente al horario de atención de la Municipalidad?	X		X		X		
5	¿Considera las atenciones de las diferentes oficinas, como eficientes?	X		X		X		
6	¿Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
7	¿Cumplen con la atención a todos los usuarios en el día?	X		X		X		
8	¿Los trámites de los usuarios se resuelven en el tiempo previsto?	X		X		X		
9	¿Considera que los usuarios sienten satisfacción con la atención que se les brinda?	X		X		X		
10	¿Considera que existe confianza en los usuarios, en los trámites que realiza en la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿La resolución de problemas que a veces se suscitan, son atendidos de manera óptima por los funcionarios de Municipalidad?	X		X		X		
12	¿Existe predisposición en los trabajadores de las diferentes oficinas por resolver problemas que se suscitan en los diferentes trámites?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							
13	¿Consideras que en la rendición de cuentas se deben presentar los indicadores de los logros y resultados conseguidos?	X		X		X		
14	¿Consideras que se debe presentar la documentación respectiva y no solamente cuántos recursos se han gastado, en la rendición de cuentas?	X		X		X		
15	¿Consideras que la ciudadanía tiene derecho a participar en la rendición de cuentas de la municipalidad?	X		X		X		
16	¿Consideras que la población percibe los cambios que se vienen desarrollando en la gestión?	X		X		X		

17.	¿Considera que la rendición de cuentas se debería informar con total transparencia?	X			X	
18.	Considera que la participación ciudadana es de suma importancia en una rendición de cuentas?	X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GAMARRA CHIRINOS YANET DNI: 40811319

Especialidad del validador: GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

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

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

03 de octubre del 2022



Firma del Experto.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cómo considera el desenvolvimiento del personal para realizar sus trámites?	X		X		X		
2	¿Cómo considera el tiempo que ocupa el personal para resolver sus trámites?	X		X		X		
3	¿Cuál es su nivel de confianza con los trámites que realiza en la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿Cómo considera la atención de los trámites que realiza en la Municipalidad?	X		X		X		
5	¿Cómo considera el nivel de eficiencia por parte de los trabajadores de la atención hacia los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Cómo considera la atención hacia la ciudadanía recurrente a la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuál es su actitud cada vez que tiene que venir a la Municipalidad?	X		X		X		
8	¿Cuál es su apreciación respecto a los cambios que ha observado en la gestión de la Municipalidad?	X		X		X		
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que presta la Municipalidad?	X		X		X		
10	¿Cuál es su punto de vista sobre la atención dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿Cuál es su apreciación sobre los servicios brindados en la municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo considera el trato del personal de la Municipalidad?	X		X		X		
13	¿Cómo considera la información que le brindan cuando requiere realizar un trámite?	X		X		X		
14	¿Cómo considera el nivel del lenguaje empleado del personal de la Municipalidad?	X		X		X		
15	¿Cómo consideras los horarios de trabajo de la Municipalidad?	X		X		X		
16	¿Cómo considera la disposición del personal para ayudar a los usuarios?	X		X		X		
17	¿Cómo consideras el nivel de conocimiento sobre los servicios prestados por la Municipalidad?	X		X		X		
18	¿Cómo considera el manejo de la TICs en los servicios de atención a la ciudadanía en la Municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GAMARRA CHIRINOS YANET

DNI: 40811379

Especialidad del validador: GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

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

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

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

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

03 de octubredel **2022**



Firma del Experto.

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera el tiempo en que se demora la atención de un trámite, adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Considera al número de atenciones por día, óptimo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cree que el procedimiento de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Considera que se deben ceñir estrictamente al horario de atención de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Considera las atenciones de las diferentes oficinas, como eficientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2							
7	¿Cumplen con la atención a todos los usuarios en el día?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Los trámites de los usuarios se resuelven en el tiempo previsto?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Considera que los usuarios sienten satisfacción con la atención que se les brinda?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿Considera que existe confianza en los usuarios, en los trámites que realiza en la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿La resolución de problemas que a veces se suscitan, son atendidos de manera óptima por los funcionarios de Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿Existe predisposición en los trabajadores de las diferentes oficinas por resolver problemas que se suscitan en los diferentes trámites?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 3							
13	¿Consideras que en la rendición de cuentas se deben presentar los indicadores de los logros y resultados conseguidos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Consideras que se debe presentar la documentación respectiva y no solamente cuántos recursos se han gastado, en la rendición de cuentas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿Consideras que la ciudadanía tiene derecho a participar en la rendición de cuentas de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿Consideras que la población percibe los cambios que se vienen desarrollando en la gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

17	¿Considera que la rendición de cuentas se debería informar con total transparencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Considera que la participación ciudadana es de suma importancia en una rendición de cuentas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

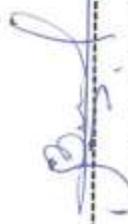
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Balboa Saavedra Edwin DNI: 410986135

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

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

04 de octubre del 2022



Firma del Experto.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cómo considera el desenvolvimiento del personal para realizar sus trámites?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Cómo considera el tiempo que ocupa el personal para resolver sus trámites?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cuál es su nivel de confianza con los trámites que realiza en la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Cómo considera la atención de los trámites que realiza en la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Cómo considera el nivel de eficiencia por parte de los trabajadores de la atención hacia los ciudadanos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cómo considera la atención hacia la ciudadanía recurrente a la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2							
7	¿Cuál es su actitud cada vez que tiene que venir a la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Cuál es su apreciación respecto a los cambios que ha observado en la gestión de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que presta la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿Cuál es su punto de vista sobre la atención dentro de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿Cuál es su apreciación sobre los servicios brindados en la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 3							
12	¿Cómo considera el trato del personal de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿Cómo considera la información que le brindan cuando requiere realizar un trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Cómo considera el nivel del lenguaje empleado del personal de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿Cómo consideras los horarios de trabajo de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿Cómo considera la disposición del personal para ayudar a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Cómo consideras el nivel de conocimiento sobre los servicios prestados por la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿Cómo considera el manejo de la TICs en los servicios de atención a la ciudadanía en la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Balleón Saavedra, Estela

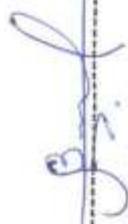
DNI: 40986135

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

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

CH. de Estela del 2022



Firma del Experto.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera el tiempo en que se demora la atención de un trámite, adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Considera al número de atenciones por día, óptimo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cree que el procedimiento de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Considera que se deben ceñir estrictamente al horario de atención de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Considera las atenciones de las diferentes oficinas, como eficientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2							
7	¿Cumplen con la atención a todos los usuarios en el día?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Los trámites de los usuarios se resuelven en el tiempo previsto?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Considera que los usuarios sienten satisfacción con la atención que se les brinda?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿Considera que existe confianza en los usuarios, en los trámites que realiza en la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿La resolución de problemas que a veces se suscitan, son atendidos de manera óptima por los funcionarios de Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿Existe predisposición en los trabajadores de las diferentes oficinas por resolver problemas que se suscitan en los diferentes trámites?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 3							
13	¿Consideras que en la rendición de cuentas se deben presentar los indicadores de los logros y resultados conseguidos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Consideras que se debe presentar la documentación respectiva y no solamente cuántos recursos se han gastado, en la rendición de cuentas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿Consideras que la ciudadanía tiene derecho a participar en la rendición de cuentas de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿Consideras que la población percibe los cambios que se vienen desarrollando en la gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Cómo considera el desenvolvimiento del personal para realizar sus trámites?	X		X		X		
2	¿Cómo considera el tiempo que ocupa el personal para resolver sus trámites?	X		X		X		
3	¿Cuál es su nivel de confianza con los trámites que realiza en la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿Cómo considera la atención de los trámites que realiza en la Municipalidad?	X		X		X		
5	¿Cómo considera el nivel de eficiencia por parte de los trabajadores de la atención hacia los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Cómo considera la atención hacia la ciudadanía recurrente a la Municipalidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
7	¿Cuál es su actitud cada vez que tiene que venir a la Municipalidad?	X		X		X		
8	¿Cuál es su apreciación respecto a los cambios que ha observado en la gestión de la Municipalidad?	X		X		X		
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que presta la Municipalidad?	X		X		X		
10	¿Cuál es su punto de vista sobre la atención dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿Cuál es su apreciación sobre los servicios brindados en la municipalidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
12	¿Cómo considera el trato del personal de la Municipalidad?	X		X		X		
13	¿Cómo considera la información que le brindan cuando requiere realizar un trámite?	X		X		X		
14	¿Cómo considera el nivel del lenguaje empleado del personal de la Municipalidad?	X		X		X		
15	¿Cómo consideras los horarios de trabajo de la Municipalidad?	X		X		X		
16	¿Cómo considera la disposición del personal para ayudar a los usuarios?	X		X		X		
17	¿Cómo consideras el nivel de conocimiento sobre los servicios prestados por la Municipalidad?	X		X		X		
18	¿Cómo considera el manejo de la TICs en los servicios de atención a la ciudadanía en la Municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el contenido del instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Gamayo Chirinos Elix DNI: 31039340

Especialidad del validador: Administración de la educación

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

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

A. H. de O. A. S. B. T. E. del 2022



Firma del Experto.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Calidad de Atención en una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2022", cuyo autor es ORTIZ REYNOSO DENNIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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, 18 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RONDÓN VARGAS FREDDY DNI: 43328988 ORCID: 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 04- 01-2023 08:06:19

Código documento Trilce: TRI - 0494493