



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en
ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera
- Trujillo, 2022**

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

AUTOR:

Hernandez Castillo, Jason Steve (orcid.org/0000-0001-6757-0516)

ASESOR:

Dr. Florian Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

CO - ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: Fortalecimiento
de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHIMBOTE–PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicada a mis Padres Gladys y Johny por su amor y apoyo constante en el logro de mis metas profesionales.

A mis papitos Mirian y César que desde el cielo siempre están velando por mí.

Jason Hernandez

Agradecimiento

A la gerencia de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera por el apoyo y disposición en la realización del presente trabajo de investigación.

De manera muy especial, mi agradecimiento a Luis Ruiz Ahumada, por su apoyo brindado en el desarrollo del presente estudio.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	iv
Índice de tablas y figuras	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Distribución de la población de ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, 2022	21
Tabla 02. Distribución de la muestra de estudio de ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, 2022	21
Tabla 03. Asociación entre los niveles de modernización de la gestión pública y calidad del servicio.	26
Tabla 04. Niveles de modernización de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.	27
Tabla 05. Nivel de la calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, 2022.	29
Tabla 06. Correlación entre la dimensión gobierno abierto de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos	30
Tabla 07. Correlación entre la dimensión gobierno electrónico de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos	31
Tabla 08. Correlación entre la dimensión articulación interinstitucional de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos.	32
Tabla 09. Correlación de Rho de Spearman entre la Modernización de la Gestión Pública y calidad de Servicio Municipal.	34
Tabla 10. Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a los ciudadanos.	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 01. Dispersión entre las puntuaciones de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio en los ciudadanos	27
Figura 02. Niveles de modernización de la gestión pública en Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, según dimensiones.	28
Figura 03. Niveles de calidad de servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, según dimensiones.	29

RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo, determinar la relación entre la Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022. Se utilizó la metodología cuantitativa, con nivel correlacional, y diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 138 ciudadanos; se utilizó el cuestionario para recolectar la información, el cual fue validado por juicio de expertos y se encontró la confiabilidad con Alfa de Cronbach cuyos valores fueron 0.9308 en la primera variable y 0.9731 en la segunda. De los resultados obtenidos en la modernización de la gestión pública estuvo en un nivel medio del 57.25% y en sus dimensiones estuvieron en un nivel medio, gobierno abierto 57%, gobierno electrónico 51% y articulación interinstitucional 62%; en la segunda variable calidad de servicio el nivel fue regular con 60.87%. Se concluye que, en la contratación de la hipótesis general el valor fue de 0.804 al realizar la correlación con Rho de Spearman, valor que indica una correlación alta y significativa.

Palabras clave: Modernización de la gestión pública, calidad de servicio, gobierno abierto, gobierno electrónico, articulación interinstitucional.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the Modernization of public management and quality of service in citizens of the District Municipality of Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022. The quantitative methodology was used, with a correlational level, and a non-experimental design. , cross-sectional, descriptive correlational. The sample consisted of 138 citizens; The questionnaire was used to collect the information, which was validated by expert judgment and reliability was found with Cronbach's Alpha whose values were 0.9308 in the first variable and 0.9731 in the second. Of the results obtained in the modernization of public management, it was at a medium level of 57.25% and in its dimensions they were at a medium level, open government 57%, electronic government 51% and inter-institutional articulation 62%; in the second variable quality of service the level was regular with 60.87%. It is concluded that, in contracting the general hypothesis, the value was 0.804 when performing the correlation with Spearman's Rho, a value that indicates a high and significant correlation.

Keywords: Modernization of public management, quality of service, open government, electronic government, inter-institutional articulation.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a García y García (2010) en los últimos años se ha detectado disconformidad por parte de los ciudadanos hacia las oficinas del estado de acuerdo al estudio que ellos realizaron. Tal como se evidencia en el Caribe y Latinoamérica solo el 34% de la ciudadanía tiene confianza en su gobierno, por motivo no dan lugar a sus exigencias generando descontento con los servicios brindados. Razón por la cual los ciudadanos con mejor situación económica recurren a los servicios del sector privado en lugar que los públicos.

Mientras tanto, Roseth et al. (2018) afirma que, en Latinoamérica y el Caribe los trámites realizados en el estado son sinónimos de malestar, por motivo que no existe comunicación entre sus organismos, porque están preocupados por cumplir con procedimientos en lugar de la atención al ciudadano. Además, los recursos direccionados a la mejora de los servicios del estado son mal utilizados.

Según el Latinobarómetro (2017) revela que el realizar algún trámite en una institución del estado se tarda en promedio 5,4 horas para el Caribe y Latinoamérica, siendo Perú y Bolivia los principales con 8,6 y 11,3 horas respectivamente, por motivo de los constantes traslados a las instituciones del estado, la presentación de documentos en forma personal, además de la poca comprensión de la información brindada; lo que genera que los ciudadanos tengan que acudir en reiteradas ocasiones a las oficinas de atención a fin de solucionar sus problemáticas.

De acuerdo al BID (2021) en Latinoamérica, durante el tiempo de pandemia, el uso de un canal digital tuvo un incremento de 21% al 36%. El crecimiento fue significativo en Perú, con un aumento del 28% al 61% en el número de ciudadanos que realizaron la última transacción en línea, en Ecuador un 30,8%, por su parte en Chile un 22,5%.

A nivel nacional, de acuerdo a Torres (2016) en su participación en el Seminario Internacional por el Día Internacional sobre Gestión Pública, de su estudio realizado sobre las dificultades en la gestión pública, revela que, las dificultades enfrentadas con respecto a la gestión pública son en mayor índice por tramites burócratas (44%), la poca interacción entre los poderes (42%) y la ineficiencia (29%).

De acuerdo a Ipsos All Rights Reserved (2017) las instituciones como los partidos políticos, el congreso de la Republica, El Poder Judicial entre otros tuvieron

un bajo índice de confianza; razón por la cual, los ciudadanos perciben a estas instituciones como poco organizadas, que laboran sin una mira a futuro y carecen de esfuerzo al momento de brindar un servicio a lo largo de los años, excepto Reniec y el BCR.

Según el INEI (2020) de octubre de 2019 a marzo de 2020, las instituciones poco confiables son principalmente parte del sector público. Los partidos políticos son los que encabezan dicha lista con un 93,4% de desconfianza y un 3,0% de confianza; seguido del Congreso de la República con un 91,2 % de nivel de desconfianza y 4,3 % de confianza, continuando La Municipalidad Distrital con un nivel de desconfianza del 81,5% y un nivel de confianza del 14,8%; finalizando con la Municipalidad Provincial con 81,1% de desconfianza y 14,0% de confianza. Para los meses de octubre de 2019 hasta marzo de 2020, el 46,4% de la población dio a conocer su parecer con respecto a la gestión realizada por parte administración pública, evaluándola como buena o muy buena. También calificó para administración regional con 24,7% y administración local con 32,2%.

En lo que conlleva al Municipio del Distrito Víctor Larco Herrera de la ciudad de Trujillo, debido a la actual coyuntura en la cual nos encontramos debido al estado de emergencia por el COVID-19, se ha establecido un plan sanitario con protocolos y normas, con la finalidad de poder prevalecer la vida humana. Estas medidas son establecidas con la siguiente finalidad, tal como lo indica Chin Keng & Zainul Kamal (2016) las instituciones deben continuar otorgando un servicio de calidad para que las entidades públicas y privadas logren determinar los procesos que afecten a los servicios o productos, cerciorarse que la gestión se realice de manera óptima. Así mismo Choachí-Jaramillo (2020) afirma que, la poca participación de los ciudadanos es generado por la desinformación sobre las normativas vigentes.

Frente a esta realidad la investigación estuvo dirigida en la línea de estudio de la Reforma y Modernización del Estado, con la finalidad de mejorar la modernización de la gestión municipal. La municipalidad distrital Víctor Larco Herrera actualmente cuenta con una página web y mesa de partes virtual, sin embargo, es preocupante que hasta la fecha exista demasiado tiempo de espera para las respuestas, como consecuencia de la mala gestión y ciertos casos de mala atención al ciudadano.

Ante esta problemática los ciudadanos del distrito demuestran incomodidad e inconformidad con la atención de sus solicitudes, realizando largas colas para la atención, presentándose demoras en la realización de los tramites, quejas o recomendaciones no atendidas. De acuerdo a Enwereji & Uwizeyimana (2019) las instituciones necesitan otorgar servicios o productos que sean de calidad total, teniendo en consideración las demandas de los usuarios o clientes, para poder satisfacerlas. Mientras que Liu et al. (2020) agrega que la calidad de servicio es de gran importancia para lograr la fidelidad de los usuarios, en tanto, que los colaboradores sean conscientes de la gran responsabilidad que ellos tienen de atender a sus demandas, a través de una buena atención y logrando la satisfacción del usuario del servicio o producto brindado.

Pero, es de conocimiento que la contratación de personal nuevo dentro de las municipalidades, ocasiona un retraso en el desarrollo de la gestión, así como los cambios de gobierno municipal. La presente investigación posee muchas ventajas hacia el lector y futuras investigaciones ya que proporciona información cuantitativa y cualitativa al describir la MGP y la calidad del servicio con el fin de mejorar y lograr satisfacer a los usuarios de la municipalidad de manera presencial, manteniendo las medidas sanitarias vigentes en esta pandemia de COVID-19.

En cuanto a la estructuración del problema: La interrogante y/o las interrogantes necesarias surgen directamente del estudio investigado, para evitar distorsiones. (Domínguez, 2015). De esta manera, se llega a la interrogante: ¿Qué relación existe entre la Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, 2022?

Según Valderrama (2018), indica que la justificación son los motivos por los que se realiza el estudio, semejante a un documento de presentación. Queriendo decir esto, al realizar la investigación se debe de realizar un gran trabajo para lograr hacer llamativa la investigación, captar el interés del lector o poder obtener financiamiento externo o interna para la investigación.

Valor Teórico: Al detectarse esta situación sobre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en ciudadanos, es de gran importancia el poder realizar un análisis y ampliar los conocimientos teóricos de los dos temas de estudio, profundizando la MGP y el nivel de relación que esta tiene con calidad de

servicio. También se puede considerar como punto de inicio para próximos estudios de las variables estudiadas.

De su justificación práctica: porque se ha encontrado que existe una relación sobre las variables en estudio, siendo los resultados obtenidos de utilidad para futuras investigaciones sobre MGP y calidad de servicio. Además, la municipalidad de la cual se realizó la investigación puede tomar medidas que conlleven al desarrollo moderno de la actual gestión pública y su estrecha relación con la calidad del servicio.

De su relevancia social, debido a que constituye un estudio que busca dar a conocer la calidad del servicio que se brinda en el municipio a los ciudadanos, así como, se implementa la MGP con la finalidad de obtener la satisfacción de los ciudadanos del distrito.

Este estudio también tiene razones metodológicas, porque sus procedimientos y métodos están respaldados y controlados, además, que sus herramientas de recopilación de datos demuestran un nivel de validez y fiabilidad en base a la revisión de expertos y de estadísticas de confiabilidad. Por tanto, los instrumentos elaborados pueden ser utilizados en otros estudios que quieran comprobar aspectos similares a la investigación realizada.

La investigación realizada tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.

De igual forma, cuenta con los siguientes objetivos específicos: describir el nivel de modernización de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022; describir el nivel de la calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, 2022; determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno abierto de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022; determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022; determinar la relación que existe entre la dimensión articulación interinstitucional de la gestión pública y

calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.

En cuanto a la investigación realizada se tiene como hipótesis general: Hi: Existe una relación directa y significativa entre la Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022. Ho: No existe relación entre la Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación realizada se encuentra sustentada en estudios realizados con anterioridad, iniciaremos detallando aquellos realizados a nivel nacional.

Maizondo (2020) en el estudio realizado se estableció el objetivo de relacionar la modernización y calidad de servicio, siendo una investigación cuantitativa, del tipo básico, con un diseño del tipo no experimental, considerándose a 550 personas como la población estudiada y 217 se consideró como muestra, recolectando los datos de estudio por medio del cuestionario. En cuanto a resultados se obtuvo un nivel sobre la modernización y sobre calidad de servicio del 55.7% y 56.6% respectivamente, las dimensiones analizadas en este estudio fueron los elementos tangibles, la fiabilidad, también la capacidad de respuesta, la seguridad y por último la empatía; se obtuvo nivel de 45.7%, 58.9%, 52,3 %, 47 % y 58,3 % respectivamente; concluyendo que entre las variables si existe relación.

Zaconetta (2020) estableció como objetivo del estudio el determinar la existencia de relación entre la MGP del municipio de Lurigancho y la calidad del servicio, fue una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental, considerando como población de estudio a 50 usuarios del municipio de Lurigancho, la información obtenida fue gracias al instrumento del cuestionario. Se obtuvo como resultado que la modernización logró un nivel del 76%, en cuanto a sus dimensiones, el aparato estatal logró un nivel del 66%, el servicio a los ciudadanos el 78%, la descentralización regular un 72%; llegando a la conclusión gracias a la correlación Rho de Spearman (0.756) que las variables en estudio tienen una relación significativa.

De manera similar, Huanca et al. (2021) tuvieron como objetivo de su estudio conocer la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio en el municipio en Puno. Estudios cuantitativos, correlacionales, la población estudiada fue 13 municipios y 680 usuarios, el cuestionario fue el instrumento utilizado. Una vez completada la encuesta, el 76,92 % se encontraba en las primeras etapas de modernización, evidenciando el más alto grado de modernización en Puno con un 48 %. Por su parte, en la calidad de servicio, 46,92% es un indicador que es bajo el nivel. Llegando a la conclusión, que, sí existe relación sobre las variables en estudio, con un valor Rho de Spearman de 0,609.

Soto (2021) tuvo como principal objetivo el determinar la MGP en relación a las habilidades de liderazgo en el municipio de San Isidro, el método fue cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental; contado con la colaboración de 110 personas pertenecientes al área de control; el tamaño de la muestra resultó en 85 personas, los datos del estudio fueron recolectados a través del instrumento del cuestionario. De los resultados obtenidos se logró determinar un avance en cuanto a la modernización en un 59.3%, en cuanto a sus dimensiones se obtuvo un nivel medio de modernización. Se obtuvo como resultado la correlación mediante la prueba Rho de Spearman de 0,761.

Según Pérez (2021) el objetivo de su tesis fue identificar la relación que tienen la MGP y la calidad del servicio brindado a las usuarias del CEM de Chimbote; fue una investigación aplicada, del tipo correlacional, de corte transversal, no experimental, se contó con una población de 136 usuarios, por 40 usuarios estuvo conformada la muestra; el cuestionario fue el instrumento utilizado como ayuda. Se obtuvo como resultado que, la MGP alcanzó un nivel de 82.5%, sus dimensiones obtuvieron un nivel regular, en cuanto a la variable calidad del servicio obtuvo un 90%. La conclusión fue que la MGP y la calidad de servicio tienen una relación de 0,466 según Rho de Spearman.

Octavio & Cruz, (2016) su artículo científico, concluyó que los servidores de las municipalidades poseen altos grados de conocimientos, excelente actitud y una buena aptitud, los colaboradores generan cambios y ayudan a poder mejorar la calidad del servicio brindado y los servicios públicos, es allí, donde nace la obligación de una mejora y fortalecimiento continuo de las competencias y destrezas de los servidores del municipio.

A nivel internacional, Auad (2017) en su estudio realizado propuso como objetivo evidenciar que la participación de manera innovadora tiene gran importancia en la administración pública, así como el destacar lo necesario que es el estado en los ciudadanos, estudio realizado en Chile. Para poder desarrollar su estudio el autor se planteó una investigación tipo mixta. De acuerdo a esto, la conclusión a la que llegó el autor fue que las herramientas establecidas para la modernización están directamente relacionadas con acontecimientos externos, como las exigencias de pago de honorarios para los trabajadores del estado. De igual forma, las actuales

maneras de participación ciudadana, son una parte fundamental dentro del modelo para un moderno estado.

Por su lado Salas (2017) realizó su estudio cuyo fin fue el de poder determinar la calidad del servicio en las entidades públicas, la investigación tuvo un enfoque mixto, del tipo cuantitativo, la población de estudio fue de 160 pobladores pertenecientes a 28 municipalidades, se estableció la muestra del estudio conformada por 114 pobladores y se basó con los indicadores del modelo SERVPERF sobre la calidad de servicio; obteniendo como resultado en cuanto a la correlación de los indicadores en los elementos tangibles un 0,663, por el lado de la fiabilidad un 0,793, el indicador capacidad de respuesta un 0,722, en cuanto a seguridad un 0,752 y empatía fue un 0,756. Se llegó a la conclusión que los ciudadanos perciben de manera afirmativa la calidad del servicio brindada por las instituciones del estado en un 42%.

Por su lado Tonato (2017) de la investigación realizada se planteó un principal objetivo que fue analizar las interacciones entre los ciudadanos y la burocracia para saber si tiene incidencia sobre la calidad del servicio brindado al usuario, con un estudio descriptivo mixto, del tipo cualitativo y cuantitativo, teniendo una población conformada por 434,337 personas, calculándose una muestra de 384 personas, para la investigación el cuestionario fue el recurso de recolección de datos, los resultados reflejaron una de baja satisfacción por parte de los ciudadanos.

González y Garrido (2017) tuvo como principal misión el examinar la satisfacción de las víctimas de violencia con la calidad del servicio de acuerdo con los indicadores para protección de las instituciones españolas, este estudio fue del tipo cuantitativo, tuvo un diseño del tipo no experimental, estuvo conformada la muestra por 1128 personas, el 80% confirmó, que la calidad del servicio policial era regular y solo el 20% dijo que no era suficiente. La conclusión fue que la calidad del servicio brindado es satisfactoria para los usuarios.

Castillo et al. (2020) trató de caracterizar la calidad de servicio urbano basados en la percepción de los ciudadanos, el estudio fue básico, no experimental, tipo descriptivo, el cálculo de la muestra con la que trabajaron fue de 157 personas, los datos fueron incluidos en un cuestionario. Los resultados fueron: un nivel promedio de 42,2% en elementos materiales, 53,1% en confiabilidad, 45,5% en capacidad de

respuesta, 52,7% en seguridad de la información y 48,1% en empatía. La conclusión es que la calidad del servicio útil fue en promedio 52.2%, no obstante, se considera oportuno realizar una alternativa de corrección para lograr mejorar la calidad de servicio.

Carhuancho et. al (2021) realizaron un estudio que tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo – analítico; haciendo uso del método hipotético deductivo. Se tuvo una población de 5037 personas que se atienden en promedio diariamente y una muestra conformada por 418 encuestados. Obteniendo como resultado que no existe calidad en el servicio prestado en la consulta externa en los hospitales en estudio.

Hughes & Peterson (2018) realizaron una investigación con enfoque cuantitativo, del método descriptivo, teniendo como población y a la vez muestra de 150 municipios, utilizaron el instrumento de la encuesta. Llegando a la conclusión que es de suma importancia el conocer las cosas que tienen en común las instituciones del estado y las privadas, para poder lograr resultados con miras de sostenibilidad urbana. Quizás, se presente alguna variación significativa que se encuentra por encima de la prestación de algún servicio público, con ciertas implicancias de carácter político.

Asimismo, Novikova et al. (2017) utilizó en su estudio un muestreo probabilístico, contando con 5 municipios urbanos, siendo estos la población del estudio además de 6 municipalidades rurales. La encuesta y el cuestionario fueron los instrumentos utilizados en este estudio para la recolección de datos. Se pudo concluir que la figura actual del gobierno electrónico es ineficaz y necesita una reorganización a nivel institucional de los mecanismos de cooperación.

De otro modo, Czuba (2018) realizó un estudio descriptivo, la población y la muestra estuvo conformada por 3 investigaciones, haciendo uso de la lista de cotejo como instrumento. Llegando a la conclusión que la innovación abierta y la social invención son soluciones pioneras a medida europea, por lo tanto, se ajustan a lo considerado como buenas practicas, los cuales son de beneficio para buen manejo de la entidad y los servicios prestados por la municipalidad.

Danilina et al. (2017) en su artículo científico empleó recursos para análisis del tipo estadístico, comparativo, sobre referencias; los instrumentos que se

emplearon las encuestas y los cuestionarios, teniendo una población de estudio de 126 trabajadores. Se pudo concluir que, dentro del contexto de la reforma de la gobernanza local se observó un déficit en cuanto a los empleados calificados y que sean competentes y que es importante la optimización de la gestión.

De las teorías relacionadas al tema: La calidad de servicio. De acuerdo a Ajmal et al. (2020) la definen como el comportamiento del cliente en relación de un posible resultado con el obtenido realmente de un servicio. Además, consideran que la calidad del servicio está enfocada en el cumplimiento de los objetivos solicitados por la unidad y el lograr satisfacer cada una de las necesidades de los ciudadanos, donde el usuario o cliente es el responsable de la evaluación del servicio que se le ha prestado. Debido a que la naturaleza de los servicios es intangible, conlleva a que sean valorados mayormente subjetivamente por parte de los usuarios. Entonces, podemos concluir que la calidad está relacionada con el equilibrio que tiene que estar presente entre el servicio esperado por el usuario y el percibido.

Zeithaml et al. (2003) referido por Hennayake (2017) definen la calidad de la prestación del servicio como la diferencia en cómo un usuario evalúa el servicio actual por parte de una determinada entidad y la percepción sobre un servicio excepcional. La calidad se refiere al servicio a través de la excelencia, y exige un cambio de valores, de razonamiento y de relación entre los usuarios. Algo semejante menciona Pizzo (2013) que refiere que la calidad de servicio es aplicada por las instituciones para brindar mejores expectativas a los beneficiarios con un servicio accesible, con fines de justificar el gran empeño de los servidores y sea sorprendido mejorando las expectativas de lo esperado, generando incremento en los ingresos y reducción de costos para la organización.

Carhuancho et al. (2021) explica la calidad de servicio se mide desde la perspectiva de satisfacción del usuario que son tanto internas como externas. Asimismo, la mensuración de la calidad de servicio debe analizarse desde sus distintas dimensiones enfocadas en el cliente y sus diversas necesidades, expectativas y percepciones (Gonzales et al., 2015). De acuerdo a Gobena (2019) los servidores municipales son los encargados de poder brindar un servicio de calidad, porque ellos son los responsables de otorgar el panorama apropiado para que el ciudadano pueda tener una grata experiencia.

ISO 9000, refiere que la calidad es aquello con lo que los usuarios o clientes deben llegar a estar satisfechos (Cendales, 2016). Por su parte, Calvopiña et al. (2019) se refiere a calidad como ciertas características del producto o servicio brindado, cuyo objetivo es la satisfacción de necesidades de los usuarios. Lee y Kim (2016) por su parte, aportan que la calidad se define como un concepto multidimensional, la organización física juega un papel importante, porque la organización logra generar un impacto para conseguir la satisfacción.

Muchas veces damos por entendido que la calidad del servicio depende de las características del producto, por lo que tiene un impacto directo en la realización del servicio y la posterior conformidad del cliente. De esta manera, se pueden considerar como efectivas aquellas estrategias que tienen un impacto favorable a la calidad del servicio brindado a los usuarios. De acuerdo a Casermeiro (2019) la importancia de la calidad del servicio brindado, está relacionado a la conformidad o satisfacción del cliente, porque se deriva de la satisfacción o decepción con la atención recibida. Estas percepciones surgen de las diferencias identificadas de parte de los usuarios sobre el desempeño y las expectativas del servicio. Entonces, podríamos considerar que son los resultados de determinados procesos de evaluación donde el usuario compara lo esperado con lo percibido (Yucra y Sánchez, 2019).

En diferentes enfoques de la calidad del servicio, de acuerdo a Huamán (2017) los principales atributos son: la intangibilidad, porque los objetos no pueden ser tocados, además, cuando el consumidor adquiere un determinado servicio no presenta nada tangible.

Vergara et al. (2017) confirman que, algunos aspectos como el lugar geográfico, influyen cuando se tiene que evaluar sobre la calidad del servicio brindado. Se debe de realizar una evaluación constante de la calidad del servicio, debido a que tienen determinados aspectos que se destacan en determinados grupos segmentados de usuarios, enfocados a mejorar los indicadores de satisfacción. A su vez, Álvarez et al. (2019) indica que, la calidad percibida esta entrelazada a la satisfacción ciudadana, pero estas son definiciones diferentes a la calidad del servicio que promueve la satisfacción, debido a que esta definición está

más relacionada con la actitud, asociada con el nivel más alto de prestación del servicio.

De las teorías relacionadas al tema: Modernización de gestión pública. De acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2019) quienes publicaron la política Nacional MGP con el Decreto Supremo 004_2013_PCM, donde se da el alcance a las entidades del gobierno en sus tres niveles, que tienen como finalidad prestar servicio de calidad a la ciudadanía. En el Decreto Supremo se definen las bases y ejes sobre la política de MGP con miras a lograr cambios en la gestión. Entre ellos: Políticas públicas, planes estratégicos, etc. De acuerdo a Pasco (2016) la MGP es una garantía para lograr asegurar la economía y reducir los gastos de efectivo del gobierno, lo que redujo el tamaño del gobierno. De este modo, para impulsar la MGP dependen de la SGP de la PCM, quien es designado como principal órgano rector, siendo líder y responsable de impulsar la agilización de la MGP.

Del modelo teórico. En el ángulo de la calidad de servicio, la literatura da cuenta de dos modelos teóricos más utilizados, en cuanto a la evaluación de calidad de servicio prestados en las entidades públicas, cuyas dimensiones explican la interacción que existe entre cliente y proveedor de servicio. (Escuela Nórdica): i) El Modelo Gronroos, formulado por Gronroos (1988, 1994) y el modelo de la (Escuela Americana): ii) SERVQUAL elaborado por Parasuraman et. al (1985, 1988)

Del modelo Grönroos. De acuerdo a Grönroos (1994), propone 3 dimensiones que delimitan la calidad de servicio: la calidad técnica o consecuencia del proceso de atención al cliente, lo que alude a lo que los beneficiarios aceptan, según el servicio prestado; la calidad funcional o aspectos relacionados al proceso, que se basa en la comprobación del beneficiario con el procedimiento de producción y consumo, lo que concierne a la asistencia del servicio y por último propone una tercera dimensión que es la calidad organizativa o identidad corporativa, que tiene que ver con la apreciación de la calidad por los clientes internos en la organización.

Del modelo SERVQUAL, el análisis de calidad de servicios se inicia partiendo de la investigación de los catedráticos Parasuraman et al. (1985) los cuales argumentaron que la matriz SERVQUAL, estaba orientada a poder evaluar la calidad, definen al servicio como la diferencia entre lo que se valora y lo que se obtiene. En dicha investigación expresan un modelo de calidad de servicio que se distingue en

dos partes: la primera dedicada en reconocer las expectativas del usuario sobre el servicio prestado; segundo enfocado a las percepciones que hacen referencia a como recibieron los servicios prestados por una organización en concreto. El instrumento está referenciado en escalas de respuestas múltiples con el fin de entender las impresiones del beneficiario.

Basado en los modelos teóricos expuestos y las dimensiones del modelo de análisis, para su estudio que plantea Parasuraman et al. (1985) el presente estudio se basó en cinco dimensiones:

Dimensión 1. Elementos tangibles. Tiene que ver con la forma de distribución de las instalaciones, equipos, personal y material informativo. Solanelles (2003), menciona que los servicios por su naturaleza no se pueden almacenar o inventariar, ya que para brindar un servicio es necesario la intervención humana y es necesario que entre organización y cliente haya contacto, por lo tanto, el servicio ofrece una experiencia directa con el cliente en el cual se puede valorar al instante. En este sentido de acuerdo a Parasuraman et al. (1985) se puede afirmar que, el municipio debe contar con equipamiento moderno, la institución debe ser visualmente atractiva, los empleados deben estar bien vestidos y limpios, y la apariencia de las sociedades debe corresponder al servicio que se ofrece.

Dimensión 2. Fiabilidad. Se refiere también a la medición concreta de un servicio prestado, desde la perspectiva de servicio y gestión (Torres, 2018). Para los autores Parasuraman et al. (1985) se refiere a brindar el servicio como se prometió y correctamente; en ese sentido, el municipio, si promete hacer algo en un tiempo determinado, debe hacerlo; si los clientes tienen problemas con estas empresas, debe apoyarlos y mantenerlos seguros, estas empresas deben ser confiables, deben brindar el servicio en el tiempo prometido. Además, deben llevar sus registros correctamente. Amaya, Félix y Rojas (2020) mencionan que las entidades sirven a la comunidad sustentando principalmente sus necesidades.

Dimensión 3. Capacidad de respuesta. Cifuentes (2017), menciona que esta dimensión comprende la amabilidad y el ánimo de los proveedores de servicio para prestar atención a sus clientes brindando un servicio activo. Parasuraman et al. (1985) recalca que, los empleados de una empresa deben ser serviciales, capaces de brindar un buen servicio y de poder dar respuestas o soluciones inmediatas a ante

las circunstancias que se puedan presentar. En el caso de la municipalidad se espera que los servidores públicos estén disponibles inmediatamente para los usuarios y puedan resolver sus dudas y poder brindarles un buen servicio.

Dimensión 4. Seguridad. Característica que se ve reflejada cuando los empleados tienen experiencia, educación, competencia y confianza. Esta dimensión incluye la experiencia, la cortesía y la puntualidad de la empresa. Los usuarios deben poder confiar en los empleados de este municipio. Los usuarios deben sentirse seguros al tratar con el personal de la instalación. Los empleados deben estar capacitados, deben recibir el apoyo suficiente de la municipalidad para desempeñar adecuadamente sus funciones. (Parasuraman et al., 1985)

Dimensión 5. Empatía. Se refleja el interés y el nivel de atención personalizada ofrecidas por las organizaciones a sus clientes. Parasuraman et al. (1985) la define como el atributo que posee una persona para experimentar los sentimientos que siente otra, mediante la prestación de servicios a través del cuidado y la atención personal. Esta dimensión asocia criterios de dimensiones iniciales como accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. Según Torres (2018), esta dimensión permite entender a los usuarios en cuanto a su forma de pensar, tolerando su cultura y costumbres. La empatía también es entendida como la viabilidad de contacto, debido a que los usuarios hoy en día buscan una mejor con las organizaciones que les brindan los servicios, sus gustos y deseos en razón a lo que el cliente necesita, en condiciones óptimas y siempre ofreciéndole algo complementario a lo que necesite, a esto se le llama superación de expectativas (Paiva, 2018).

Del modelo teórico. Modernización de la gestión pública.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, la MGP está dirigida a la obtención de resultados en beneficios de los ciudadanos. Este Decreto tiene como finalidad que los funcionarios públicos logren interesarse en las necesidades de los ciudadanos y buscar satisfacerlos brindando un servicio de calidad. (PCM, 2013)

En el Perú, gestión es aplicada en la estructura organizacional del sector público y en la aplicación de la MGP, dando un apoyo a la teoría estructuralista organizacional planteada por Chiavenato (2019) que, a diferencia de la teoría de la burocracia de Weber, se pretende realizar la restauración de la dinámica

administrativa hacia una gestión integral, considerando los protocolos de control, seguimiento e informe. Además, que está enfocado en la mejora de las habilidades humanas, donde los ciudadanos estén con altos estándares de capacidad, a través de las capacitaciones y acreditaciones brindadas por la institución.

Quilmana (2009) afirma que la MGP se desarrolla según las reglas de cambio que tienen que realizarse dentro de las instituciones gubernamentales, acorde a los procedimientos y las exigencias a cubrir en la ciudadanía, por lo cual es importante contar con el soporte de las instituciones, ya que estas deben de estar organizadas teniendo como prioridad el enfoque social; además, da a conocer que el Gobierno debe una buena relación con los ciudadanos, logrando esto al satisfacer sus demandas, necesidades, peticiones; logrando un servicio de calidad y eliminando o reduciendo las brechas que existen actualmente.

Según Hall et al. (2015) examinan la difusión de la MGP en las organizaciones educativas europeas a través de las fronteras nacionales. Aunque la distribución de la MGP ya se encuentra en Noruega, Italia e Inglaterra dan a conocer que se realizará su recontextualización en estas áreas, así como la relación existente entre la interacción entre la MGP y las condiciones a nivel local y nacional. Concluye con un enfoque en las complejidades y especificidades de recontextualizar la MGP en esos tres países como fuente para considerar factibles desarrollos políticos futuros.

Según Dan y Pollitt (2015) la MGP se desarrolla en base a ideas fundamentales que tienen como finalidad mejorar la institución en su calidad de servicio brindado a múltiples entornos, lo cual impulsa a mejorar en la prestación de servicios en sectores públicos en diferentes situaciones organizacionales. De manera similar, Alonso et al. (2015) consideran que la actual gestión pública está orientada a que la subcontratación realizada por el gobierno no disminuye el tamaño del sector público, muy a pesar que las políticas ocasionen un sector público más reducido en especial en lo que respecta al gasto público. De igual manera, de acuerdo con Verbeete y Speklé (2015) la nueva gestión pública requiere una cultura orientada a los productos o resultados en lugar de insumos o procesos para mejorar la eficiencia, las instituciones pertenecientes al sector público deberían considerar la implementación de una gestión direccionada al desempeño, teniendo como base los objetivos a alcanzar, planes de seguimiento, mejores incentivos y lograr la

descentralización de los derechos de toma de decisión; así como el disminuir la dependencia en los estatutos y procedimientos a realizar.

Según Hammerschmid, et al. (2019) hay cinco reformas principales en la nueva administración pública: reducción de personal, agencias, subcontratación, enfoque en el cliente y trabajo flexible, así también, se cuenta con cuatro dimensiones sobre el desempeño dentro del sector público: el servicio de calidad brindado, el eficiente control de los costos, servicios brindados de calidad, tener coordinación y coherencia de políticas, así como la facilidad en acceder a los servicios, considerando las reformas de gestión más importantes que los cambios estructurales.

De acuerdo a Pérez (2021) desarrolla la operacionalización de la variable MGP en base a 3 dimensiones: Gobierno abierto, Gobierno electrónico y Articulación interinstitucional.

Dimensión 1. Gobierno abierto. Según la PCM (2019) el tener un gobierno abierto es considerado como el impulso internacional que pretende buscar un compromiso por parte de los países o gobiernos actuales para promover la transparencia y empoderar a los usuarios. También trata de utilizar los sistemas de información de la mejor manera para fortalecer la gestión. Los gobiernos que participan son los encargados de impulsar estas propuestas.

De acuerdo a Yang et al. (2015) influye e impacta el gobierno abierto desde las perspectivas sobre legislación, la política, el uso de tecnología, organización y medio ambiente, además, que están directamente unidas con el cambio de información entre las diferentes entidades. De manera similar, el gobierno abierto de Wijnhoven et al. (2015) posee como misión el poder mejorar la participación ciudadana en las diferentes actividades pertenecientes al sector público. De manera similar, Wirtz et al. (2018) la utilización de datos gubernamentales abiertos basados en la teoría de la motivación y la aceptación de la tecnología ciudadana para usar datos gubernamentales abiertos. De manera similar, Attard et al. (2016) argumentan que los gobiernos se encuentran entre los mayores productores y recopiladores de información en varios campos, y su gobierno abierto tiene como objetivo desbloquear el valor social y empresarial.

Dimensión 2. Gobierno electrónico. Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2019) el Gobierno electrónico es el uso de mecanismos técnicos para obtener información sobre concursos, planes, servicios de diversas instituciones y servicios de importancia nacional. Las actividades lideradas por el directorio promueven la simplificación de procesos con la ayuda de la tecnología y con ello la reducción de los procesos de gestión documental. De manera similar, el término se ha utilizado para indicar todo, desde servicios de redes públicas hasta la interacción de información y servicios electrónicos con poblaciones, comunidades y otros sectores gubernamentales.

Según Alcaide et al. (2017) el gobierno electrónico se encuentra en evolución constante y hasta la fecha no ha logrado la madurez necesaria en ciudades inteligentes (servicio público), participación electrónica (dominio político) y tecnologías de aplicación. en la recepción de ciudadanos (medios técnicos). De manera similar, el gobierno electrónico de acuerdo a Sundberg (2019) es la utilización de la tecnología para la información y para la comunicación en el sector público, relacionado con una gobernanza transformadora, más efectiva, que utiliza tecnología moderna para aumentar la participación democrática.

Por su parte Butt et al. (2019) gobierno electrónico es proporcionado por portales web desarrollados con la finalidad de otorgar a todos los usuarios o ciudadanos un acceso unificado y practico a los diferentes portales, acceso sencillo a los portales web de las áreas y servicios, los cuales tienen que encontrarse actualizados cada cierto periodo, con fin de estar más accesibles. y uso del Sitio Web.

Dimensión 3. Articulación Interinstitucional. Según la PCM (2019) la articulación interinstitucional son actividades que posibilitan la recaudación, creando un vínculo entre diferentes instituciones públicas, que se organizan de manera diferente según sus procedimientos y/o funciones. para la cooperación adecuada y es capaz de lograr adecuadamente sus objetivos. Es considerada como la unión de los niveles del gobierno y sus organizaciones con la única finalidad de lograr incrementar el capital, así como su capacidad de lograr sus objetivos y actividades previstas.

Según Broström et al. (2019) la articulación interinstitucional está direccionada a la coordinación, teniendo como objetivo mejorar las relaciones entre las diferentes instituciones, quienes poseen en común el otorgar oportunidades de mejora mutua de manera coordinada, de modo que paulatinamente podría contribuir a mejorar la naturaleza de la organización. De igual manera, Barua et al. (2021) la consideran como el intercambio de información, trabajo en equipo además de la puesta en común de experiencias, lo que genera un mejor desarrollo de las instituciones.

Finalmente, la MGP tiene relación con la calidad del servicio hacia los ciudadanos usuarios que demandan servicios de las entidades del estado, Alvizuri (2022) en su estudio evidencia que implementar una propuesta apoyada por la MGP, lograr mejorar la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad de Lima. Por otro lado, se identificó necesario realizar un estudio entre los trabajadores a fin de identificar los puntos a mejorar dentro de la gestión y de esta manera utilizar los mecanismos correctos para mejorar la calidad de servicio y mejorar la MGP. Del mismo modo, Pérez (2021) menciona que una de las dificultades más frecuentes en la mayoría de comisarias es la insuficiente preparación al personal, seguido de no contar con suficiente personal y empeño de la alta dirección; de igual manera evidencian que en la mayoría de comisarias, presentan los mismos percances como contar con escaso personal, carecer de buena infraestructura y equipamiento moderno para poder ejecutar su trabajo con eficiencia y brindar servicios de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

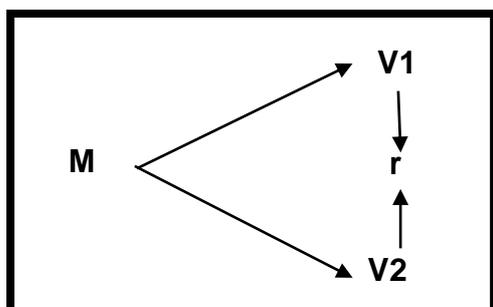
Este estudio fue del tipo básica o pura porque no produce beneficios prácticos inmediatos, sino que tiene como objetivo agregar al cuerpo de conocimiento científico organizado. Cabe señalar que esta investigación recoge datos de la realidad, que complementan conocimientos teórico-científicos basados en el descubrimiento de leyes y principios (Valderrama, 2018).

El estudio realizado tuvo un enfoque cuantitativo, por este motivo se realizó la recolección y análisis de la información con fin de buscar una solución al problema del estudio. De forma similar, las estadísticas fueron utilizadas para realizar la verificación de la veracidad o falsedad de una hipótesis (Valderrama, 2018).

De acuerdo a su nivel de alcance la investigación fue descriptiva porque habla sobre procesos, atributos y perfiles de determinadas personas, grupos de interés o cualquier otro fenómeno analizado (Hernández, 2018).

De su diseño. La investigación fue no experimental, transversal y descriptivo correlacional, porque no existe manipulación de ninguna variable, es decir, los fenómenos son observados y analizados en su medio natural. En el caso de un estudio transversal, esto se refiere al hecho de que la recopilación de datos es realizada en una sola ocasión, describiendo las variables en determinados casos, así como el nivel de las mismas en un determinado momento. Así también, se considera como una correlación porque se logra medir y poder evaluar el nivel de asociación entre dos variables (Hernández, 2019).

La figura que muestre el ciclo del estudio correlacional, se muestra a continuación:



Denotación:

M: Muestra

V1: Modernización de la gestión pública.

V2: Calidad de servicio en ciudadanos

r: Relación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización.

De acuerdo con las variables de estudio, se entiende que:

Variable de estudio: Calidad de servicio en ciudadanos.

Definición conceptual. Se puede definir la calidad de la prestación del servicio como la diferencia en cómo un usuario evalúa el servicio actual por parte de una determinada entidad y la percepción sobre un servicio excepcional (Parasuraman et al., 1993).

Definición operacional. Mediante la aplicación del Cuestionario “Calidad de servicio Municipal (CSM-MDVLH)”, buscando el identificar el nivel existente de la calidad del servicio brindado en ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, según las dimensiones establecidas elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; de acuerdo a la percepción de los ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo.

Variable de asociada: Modernización de la Gestión Municipal.

Definición conceptual. El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) establece lo siguiente: La gestión pública moderna es una administración orientada a resultados en beneficio de los ciudadanos. Es una gestión en la que los trabajadores del sector público están interesados en entender lo que busca el ciudadano y diseñar procesos productivos o actividades, como los subsidios, con la finalidad de poder convertir los insumos en bienes o servicios públicos para lograr aumentar la ciudadanía satisfecha además de tener un precio asequible.

Definición operacional. Mediante la aplicación de la Cuestionario “Modernización de la Gestión Pública MGP-MDVLH”, se valora el nivel de modernización de la gestión dentro de la municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, según las dimensiones establecidas gobierno electrónico, gobierno abierto y articulación interinstitucional. de acuerdo a la percepción de los ciudadanos pertenecientes al Distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo.

En cuanto a la operacionalización de la variable (Ver anexo 01).

3.3. Población, muestra y muestreo.

De la Población de estudio. Es una colección de unidades de datos con ciertas características, limitadas en el espacio y el tiempo (Hernández, et al., 2014). Esta investigación lo conformaron 42,615 ciudadanos entre 18 y 64 años de edad del Distrito Víctor Larco Herrera de Trujillo en el año 2022.

Tabla 1

Distribución de la población de ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, 2022

Edad	Total
18 -29	13,617
30 -54	14,874
45 - 64	14,124
Total	N= 42,615

Fuente: PERU-INEI: La Libertad: Resultados Definitivos de los Censos Nacionales 2017

Criterios de exclusión: Ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera menores de edad y mayores de 64 años

De la Muestra. Ventura (2017) establece que el propósito de una muestra de estudio es seleccionar una proporción representativa del total de población. En este sentido, fue empleada la fórmula de muestra de población finita para calcular el tamaño de la muestra con un marco muestral conocido, donde se consideran los siguientes parámetros: $p=0.90$, $q=0.10$, 97.5% como nivel de confianza, una probabilidad del 0.5, el tamaño de la población es de 42,615 ciudadanos y fue considerado un margen de error del 0.05.

De acuerdo a la estimación de frecuencias la muestra del estudio arrojó: $n_0 = 138$ (anexo 4).

Tabla 2

Distribución de la muestra de estudio de ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, 2022

Edad	Total
18 -29	45
30 -54	47
45 - 64	46
Total	n= 138

Fuente: Elaboración propia

De la Técnica del muestreo. Este estudio utilizó el muestreo probabilístico estratificado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica empleada: La encuesta. Según López y Fachelli (2015) una encuesta es un método utilizado para recoger opiniones que con algún instrumento se aplica un cuestionario a una muestra específica para lograr el objetivo general del estudio.

De los instrumentos:

a. *Escala* valorativa “Calidad de servicio Municipal (CSM-MDVLH)”. Este instrumento fue adaptado de un estudio de los investigadores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) por Alvizuri Alejos (2022) para poder medir el grado de calidad de servicio a los habitantes del distrito de Víctor Larco Herrera. Se estructura las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía. El instrumento está conformado por 25 ítems con una escala de respuesta de 5 puntos: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

b. *Escala* valorativa “Modernización de la gestión pública (MGP-MDVLH)”. Instrumento adaptado de un estudio propuesto por Alvizuri Alejos (2022) para medir el grado de modernización de la gestión pública en la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera. Se construye sobre tres dimensiones: gobierno electrónico, gobierno abierto y articulación interinstitucional. El instrumento está confirmado por 17 ítems que se encuentran en una escala de respuesta por 5 puntos: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

c. De la validez y la confiabilidad en los instrumentos:

Se defina la validez como la facultad que posee determinado instrumento de evaluación de una investigación, para poder medir aquellas características de la variable en estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Para conseguirlo fue necesaria el validar ambos instrumentos bajo el juicio de tres expertos, docentes de la Universidad César Vallejo. Ellos, a su vez, evalúan los criterios de pertinencia, relevancia y claridad de los ítems con un certificado de validación (Anexo 03).

De su confiabilidad. El coeficiente de confiabilidad de ambos instrumentos se determinó a través del método de consistencia interna y la técnica alfa de Cronbach. Para lo cual fueron seleccionados 20 ciudadanos del Distrito como parte de un estudio piloto a través del muestreo probabilístico aleatorio simple (Anexo 3). Los resultados fueron:

Escala valorativa “Modernización de la Gestión Pública (MGP-MDVLH)”

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.9308	20

Escala valorativa “Calidad de Servicio al Ciudadano (CSC-MDVLH)”

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.9731	20

Análisis del resultado. Partiendo del criterio de que el coeficiente de un instrumento considerado confiable debe ser mayor a 0.70 (Hernández et al, 2014) se encontró que los coeficientes alfa de Cronbach de la escala de evaluación “Modernización de la Gestión Pública (MGP-MDVLH)” son altos (0.9308) y la escala de evaluación “Calidad de Servicio al Ciudadano (CSC-MDVLH)” es muy alta (0.9731).

3.5. Procedimientos.

Como parte del estudio se realizó la identificación de la población y se realizó el cálculo de la muestra, validándolo mediante el muestreo probabilístico estratificado de distribución proporcional, considerándose la fórmula de población finita con marco muestral conocido. Además, para la realización del estudio se tuvo la autorización de la Municipalidad en estudio, a fin de reunir la información necesaria para el estudio por medio de la técnica del cuestionario; herramientas de recolección de datos, dos escalas de calificación las cuales fueron adaptadas y validadas por expertos, la misma fue elaborada en formularios de Google.

Asimismo, inmediatamente después, con una muestra de prueba, se implementaron estos dispositivos, alcanzando un alto nivel de confiabilidad; se

realizó la aplicación de instrumentos con la finalidad de recolectar los datos para la muestra establecida por ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo, previo autorización informada; Finalmente, la información recolectada fue descargada de Google Drive en Excel; dicha información fue organizada, se realizaron los procesos necesarios y fueron analizados a través del programa de estadística SPSS v.24 así como del Excel 2019.

3.6. Método de análisis de datos.

Fue necesario el uso de tablas de frecuencias y gráficos por medio de barras para describir las variables de estudio. Por otra parte, los datos obtenidos a nivel de estudios correlacionales tuvieron un análisis a través de la prueba de coeficiente de correlación y asociación mediante escalas Tau-b-Kendall además de la prueba no paramétrica de Spearman.

Para su análisis respectivo de las variables en estudio se utilizaron las siguientes escalas.

Al analizar cada una de las variables de investigación se consideraron los siguientes valores y rangos.

Dimensiones		Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Dim1	Elementos tangibles	5-12	13-19	20-25
Dim2	Fiabilidad	5-12	13-19	20-25
Dim3	Capacidad de respuesta	5-12	13-19	20-25
Dim4	Seguridad	5-12	13-19	20-25
Dim5	Empatía	5-12	13-19	20-25
Total	Calidad de servicio en ciudadanos	25-60	61-95	96-125

El análisis de la variable asociada fue realizado teniendo en cuenta los niveles y rangos de puntuaciones detallados a continuación.

Dimensiones		Niveles		
		Bajo	Medio	Alto
Dim1	Gobierno Abierto	6-13	14-21	22-30
Dim2	Gobierno Electrónico	6-13	14-21	22-30
Dim3	Articulación Interinstitucional	5-11	12-18	19-25
Total	Modernización de la Gestión Pública	17-37	38-60	61-85

3.7. Aspectos éticos.

Considerando el Código de Ética para la realización de un trabajo de investigación, contenida en la Resolución del Consejo Universitario N° 0126/2017-UCV (UCV, 2020), se consideraron aquellos estándares comprendido en la norma, dando mayor importancia a los siguientes: Derechos del propietario intelectual, de los autores universitarios, la naturaleza anónima de los participantes en la investigación, la reserva en cuanto a los resultados y la información obtenida de la investigación, los cuales han sido utilizados únicamente con fines académicos. De igual manera, se contó con la autorización informada de los que conformaron la unidad de investigación respecto a la recolección de datos. Finalmente, la utilidad se considera un punto importante, pues, la única finalidad del estudio realizado fue el de tratar de brindar propuestas de mejora para la calidad del servicio brindado a los ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera.

IV. RESULTADOS

4.1. Del objetivo general. Determinar la relación entre la Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.

Tabla 3

Asociación entre los niveles de modernización de la gestión pública y calidad del servicio

Niveles		Niveles de calidad del servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Modernización de la Gestión Pública.	Bajo	f	12	2	0	14
		%	8.70%	1.45%	0.00%	10.14%
	Medio	f	7	70	2	79
		%	5.07%	50.72%	1.45%	57.25%
	Alto	f	5	10	30	45
		%	3.62%	7.25%	21.74%	32.61%
Total	f	24	82	32	138	
	%	17.39%	59.42%	23.19%	100,0%	

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (anexo 7)

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	+ ,648	,081	4,575	,000
N de casos válidos		138			

Interpretación: En la tabla 3, de la población en estudio conformada por ciudadanos de distrito, el 50.72% percibieron un nivel medio de MGP y se obtuvo un nivel regular de la calidad del servicio. Mientras que, el 21.74% de las personas encuestadas perciben un nivel alto de MGP y un nivel bueno de la calidad del servicio; y el 8.70% perciben un nivel bajo de MGP y un nivel malo de la calidad del servicio.

Mientras que, de los resultados obtenidos de las pruebas estadísticas y del coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se determina que existe una correlación directa de nivel alto (T= 0,648) y asociación altamente significativa (P-valor = 0,000<1%) entre el nivel de MGP y calidad de servicio en los ciudadanos.

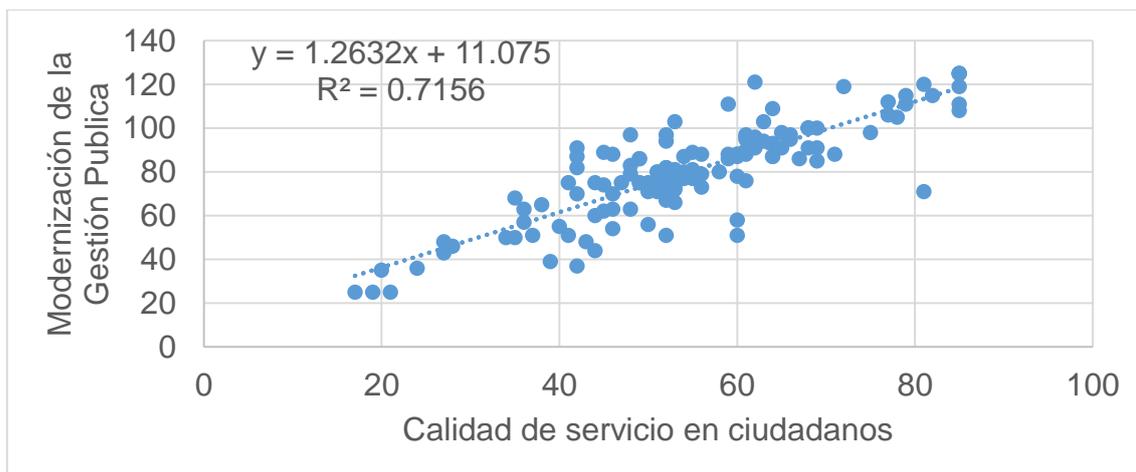


Figura 1.

Dispersión entre las puntuaciones de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio en los ciudadanos

Interpretación: En la figura 1, se aprecia que, mientras las puntuaciones de la modernización de la gestión pública van en aumento, del mismo modo sucede con las puntuaciones de la calidad de servicio. De esta manera, en conformidad al modelo de regresión lineal, la pendiente tiene un valor de coeficiente ($m=1,2632$) positiva de la ecuación lineal, siendo el motivo de la relación directa existente en los puntajes en las variables de estudio. Mientras que, el 71,56 % de la calidad de servicio reflejado por el coeficiente determinación ($r^2 =0,7156$) se encuentra influenciada por la MGP.

4.2. Análisis descriptivo de las variables

Del primer objetivo específico: Describir el nivel de modernización de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.

Tabla 4

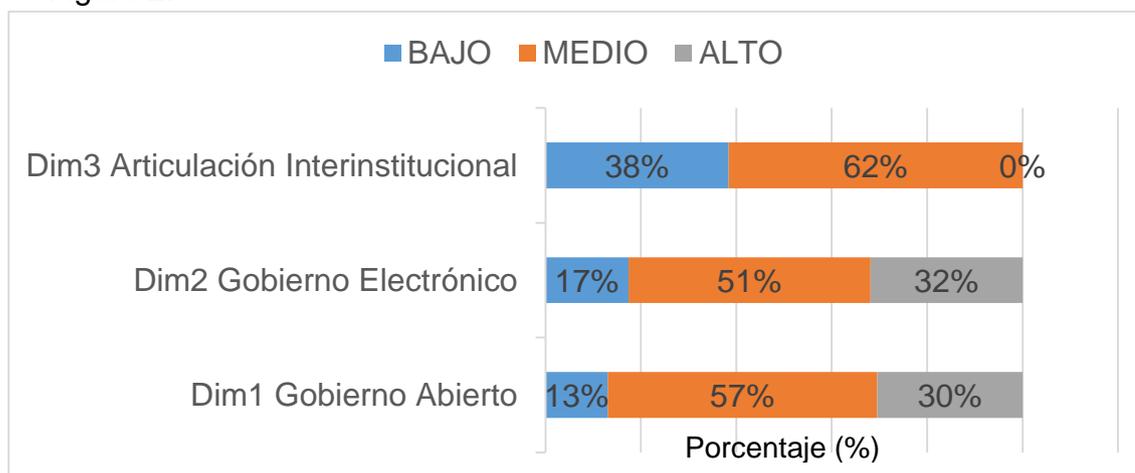
Niveles de modernización de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	45	32.61%
Medio	79	57.25%
Bajo	14	10.14%
Total	138	100.00%

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (anexo 7)

Interpretación. De acuerdo a la tabla 4, se encontró que el 57.25 % de los ciudadanos encuestados del Distrito Víctor Larco Herrera perciben un nivel medio de MGP, el 32.61 % de los ciudadanos perciben alto el nivel de modernización y el 10.14 % un bajo nivel de modernización de la gestión pública.

Figura 2:



Niveles de modernización de la gestión pública en Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, según dimensiones.

Interpretación. De acuerdo a la figura 2, se puede describir el nivel actual de la MGP de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, de acuerdo a las dimensiones estudiadas. En relación al gobierno abierto se tiene que, la mayor parte de los ciudadanos (57 %) perciben un nivel medio de modernización, el 30 % como alto y el 13 % como bajo nivel; en gobierno electrónico, se obtuvo que el 51 % de los ciudadanos perciben un nivel medio de modernización, el 32 % como un nivel alto, y el 17 % como un nivel bajo de modernización y en articulación interinstitucional, la mayor parte de los ciudadanos (62 %) lo valoran como una modernización media y el 38 % como un nivel bajo de modernización.

Del segundo objetivo específico. Describir el nivel de la calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, 2022

Tabla 5

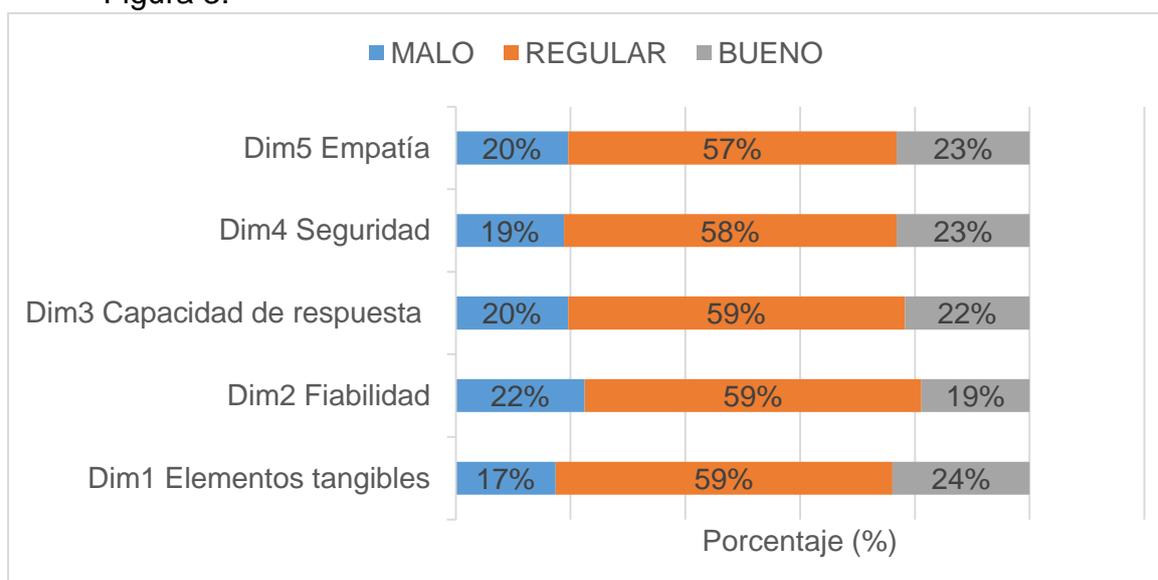
Nivel de la calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	21.74%
Regular	84	60.87%
Malo	24	17.39%
Total	138	100.00%

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (anexo 7)

Interpretación. Del análisis de la tabla 5, encontramos que un 60.87 % de los ciudadanos encuestados del Distrito Víctor Larco Herrera perciben la calidad del servicio como nivel regular, el 21.74 % de los ciudadanos perciben un nivel bueno y el 17.39 % percibieron un nivel malo.

Figura 3:



Niveles de calidad de servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, según dimensiones.

Interpretación. En la figura 3, se identifica el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, de acuerdo a las dimensiones de la variable. Al respecto en la dimensión elementos tangibles se tiene que, la mayor parte de los ciudadanos (59 %) perciben un nivel regular de calidad de servicio, el 24 % como bueno y el 17 % como nivel malo; en la dimensión fiabilidad, obteniendo como resultado que el 59 % de los ciudadanos percibieron un nivel regular de

calidad, el 22 % como un nivel malo y el 19 % como un nivel bueno de calidad de servicio; en la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo que el 59 % de los ciudadanos perciben un nivel regular de calidad, el 21 % como un nivel bueno y el 20 % como un nivel malo de calidad de servicio; en la dimensión seguridad, se identificó que el 58 % de los ciudadanos perciben un nivel regular de calidad, el 23 % como un nivel bueno y el 19 % como un nivel malo de calidad de servicio y en la dimensión empatía, se obtuvo que el 57 % de los ciudadanos perciben un nivel regular de calidad, el 23 % como un nivel bueno y el 20 % como un nivel malo de calidad de servicio.

4.3. Análisis correlacional

Del tercer objetivo específico. Determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno abierto de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión gobierno abierto de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos

Niveles		Niveles de calidad del servicio en ciudadanos			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dim 1: Gobierno Abierto	Bajo	f	15	2	1	18
		%	10.87%	1.45%	0.72%	13.04%
	Medio	f	6	70	2	78
		%	4.35%	50.72%	1.45%	56.52%
	Alto	f	3	10	29	42
		%	2.17%	7.25%	21.01%	30.43%
Total	f	24	82	32	138	
	%	17.39%	59.42%	23.19%	100,0%	

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (anexo 7)

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,615	,110	3,162	,000
N de casos válidos		138			

Interpretación: De la tabla 6, de los ciudadanos encuestados, el 50.72% perciben un nivel medio al Gobierno Abierto y también un nivel regular de la calidad del servicio. A su vez, el 21.01% de las personas encuestadas perciben un nivel alto del Gobierno Abierto y un nivel bueno de la calidad del servicio; y el 10.87% perciben un nivel bajo del Gobierno Abierto y a la vez un nivel malo de la calidad del servicio.

Mientras que, en conformidad con los resultados de la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se logra determinar que si existe una relación altamente significativa (P-valor = 0,000<1%) y correlación directa de nivel del Gobierno Abierto y calidad de servicio en los ciudadanos.

Del cuarto objetivo específico. Determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión gobierno electrónico de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos

Niveles	Niveles de calidad del servicio en ciudadanos			Total	
	Malo	Regular	Bueno		
Bajo	f	18	3	2	23
	%	13.04%	2.17%	1.45%	16.67%
Medio	f	3	67	1	71
	%	2.17%	48.55%	0.72%	51.45%
Alto	f	3	12	29	44
	%	2.17%	8.70%	21.01%	31.88%
Total	f	24	82	32	138
	%	17.39%	59.42%	23.19%	100,0%

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (anexo 7)

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,615	,081	4,930	,000
N de casos válidos		138			

Interpretación: De la tabla 7, se muestra que, del total de ciudadanos, el 48.55 % perciben un nivel medio del Gobierno Electrónico y un nivel regular de la

calidad del servicio. Por su parte, el 21.01% de las personas encuestadas perciben un nivel alto del Gobierno Electrónico y un nivel bueno de la calidad del servicio; y el 13.04% perciben un nivel bajo del Gobierno Electrónico y a la vez un nivel malo de la calidad del servicio.

Mientras que, en conformidad con los resultados de la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se logra determinar que hay una relación altamente significativa (P-valor = 0,000<1%) y correlación directa de nivel alto (T= 0,615) entre el nivel del Gobierno Abierto y calidad de servicio en los ciudadanos.

Del quinto objetivo específico. Determinar la relación que existe entre la dimensión articulación interinstitucional de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión articulación interinstitucional de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos

Niveles	Niveles de calidad del servicio en ciudadanos			Total		
	Malo	Regular	Bueno			
Dim 3: Articulación Interinstitucional	Bajo	f	22	4	3	29
		%	15.94%	2.90%	2.17%	21.01%
	Medio	f	1	67	7	75
		%	0.72%	48.55%	5.07%	54.35%
	Alto	f	1	11	22	34
		%	0.72%	7.97%	15.94%	24.64%
Total	f	24	82	32	138	
	%	17.39%	59.42%	23.19%	100,0%	

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (anexo 7)

Medidas simétricas					
Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,585	,090	3,762	,000
N de casos válidos		138			

Interpretación: De la tabla 8, se muestra que, de ciudadanos encuestados, el 48.55 % perciben un nivel medio de la Articulación Interinstitucional, a su vez un nivel regular de la calidad del servicio. Mientras que, el 15.94% de los encuestados

perciben un nivel alto y bueno y un nivel bajo y malo de la Articulación Interinstitucional y de la calidad del servicio respectivamente.

Mientras que, en conformidad con los resultados de la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se logra determinar que entre la articulación Interinstitucional y calidad de servicio municipal se tiene una relación altamente significativa (P-valor = 0,000<1%) y correlación directa de nivel alto (T= 0,585).

4.4. Prueba de Hipótesis

A fin de identificar la prueba indicada para la contratación de las hipótesis, se consideró oportuno aplicar la prueba de normalidad de los datos.

Prueba de Normalidad

Hipótesis:

- H_0 : Los datos provienen de una distribución normal
- H_i : Los datos no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es menor que α .

Estadístico de prueba: Debido a que la muestra está conformada por más de 50 unidades, es necesario aplicar la prueba de Kolmorov Smirnov.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Modernización de la Gestión Publica	,076	138	,047
V2: Calidad del servicio	,090	138	,008

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (anexo 7)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se comprueba que las variables poseen un nivel de significancia (P-valor) menor al 5%; rechazando la hipótesis nula H_0 , y aceptando la H_i , verificando que los datos no proceden de una distribución normal.

Justificando que, para contrastar las hipótesis será necesario la aplicación de la prueba no paramétrica de Rho (ρ) de Spearman.

Formulación de la hipótesis estadística general:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en los ciudadanos.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en los ciudadanos.

Tabla 9

Correlación de Rho de Spearman entre la Modernización de la Gestión Pública y calidad de Servicio Municipal.

Rho de Spearman		Calidad de servicio Municipal
Modernización de la Gestión Pública	Coeficiente de correlación	,804**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	138

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

Interpretación: De acuerdo a la tabla 9, pudimos corroborar que la MGP y la calidad de servicio tienen una relación directa de nivel alto ($Rho=0,804$) y significativa ($P\text{-valor}=0.000$ menor a $\alpha =0.05$), por lo cual se rechaza la tesis nula, de acuerdo a la percepción de los 138 ciudadanos del Distritito Víctor Larco Herrera.

Tabla 10:

Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a los ciudadanos.

Rho de Spearman		Calidad de servicio a lo ciudadanos	
Dimensiones de la modernización de la gestión pública	Gobierno abierto	Coefficiente de correlación	,767**
		Sig. (bilateral)	,000
	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	,767**
		Sig. (bilateral)	,000
	Articulación Interinstitucional	Coefficiente de correlación	,706**
		Sig. (bilateral)	,003

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (anexo 7)

Interpretación: de la tabla 9, podemos determinar que:

Entre el gobierno abierto y calidad de servicio se tiene una relación directa de nivel alto (Rho=0,767) y significativa (P-valor=0.000 menor a $\alpha =0.05$), en los 138 ciudadanos usuarios de la Municipalidad.

Entre el gobierno electrónico y calidad de servicio se tiene una relación directa de nivel alto (Rho=0,767) y significativa (P-valor=0.000 menor a $\alpha =0.05$), en los 138 ciudadanos usuarios de la Municipalidad.

Entre la articulación interinstitucional y calidad de servicio se tiene una relación directa de nivel medio (Rho=0,706) y significativa (P-valor=0.003 menor a $\alpha =0.05$), en los 138 ciudadanos usuarios de la Municipalidad.

V. DISCUSIÓN

En el marco de la gestión pública, la MGP se desarrolla según las reglas de cambio, los procedimientos y las exigencias a cubrir en la ciudadanía, teniendo como prioridad el enfoque social, logrando satisfacer sus demandas, necesidades, peticiones; logrando un servicio de calidad y eliminando o reduciendo las brechas que existen actualmente (Ugarte, 2014). En este contexto la calidad del servicio brindado a los ciudadanos está orientada en el logro de los objetivos solicitados por la entidad y el poder lograr satisface las necesidades de los usuarios (Ajmal et al., 2020). Pero que a la vez se ha convertido en una problemática constante que requiere alternativas de solución inmediatas, pero en países en desarrollo como el nuestro es deficiente. En este sentido un estudio sobre MGP y calidad de servicio en ciudadanos, tiene gran importancia en la sociedad, porque nos permite conocer la calidad de servicio brindada por el municipio y como se ha implementado la MGP para satisfacer a los ciudadanos.

De acuerdo a lo indicado, la investigación ha buscado responder a la formulación del problema: ¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, 2022? De los resultados de investigaciones previas se logró determinar un nivel regular de la MGP y un nivel medio de la calidad de servicio municipal y frente a la hipótesis, se establece que existe una relación positiva de nivel moderada entre las variables de estudio. El trabajo de investigación estuvo basado en investigaciones a nivel nacional e internacional con la finalidad de identificar los puntos en común y las diferencias.

De los resultados del estudio y en miras a poder realizar un análisis de la calidad de los resultados de contrastan los resultados con las bases teóricas y las variables de estudio y poder garantizar que estos resultados sean válidos para la población y el contexto del estudio.

En relación de la validez interna, la metodología con un enfoque cuantitativo ha contribuido a lograr obtener resultados significativos y a poder verificar la aceptación de la hipótesis de los factores que influyen en la calidad de servicio.

Por tal motivo, a través de la técnica de la encuesta, se adaptaron dos instrumentos propuestos por Alvizuri (2022), los cuales fueron elaborados para medir

propiamente la MGP y la calidad del servicio municipal, los cuales gozan de validez, pues fueron elaborados teniendo como base el modelo teórico de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). También, estos instrumentos que fueron adaptados tienen la validación de tres expertos y se logró determinar un nivel de confianza muy alto.

Acercas de la validez externa, los resultados obtenidos están relacionados con la población, ya que se utilizó una muestra que representaba a los ciudadanos del Distrito. Utilizando una muestra probabilística estratificada de afijación proporcional, para poder disminuir el grado de error, por lo que fue necesario el tener en consideración el nivel de confianza con 97.5%, probabilidad máxima de 0.05 cada una, y el margen de error es de 0.05.

El objetivo de determinar la relación entre la MGP y calidad del servicio municipal motivó el presente trabajo, el cual demostró que tiene una relación positiva de nivel moderada ($Rho = 0,804$, $p_valor = 0.0000$) entre las variables; es así, que las mejoras que se realicen en la MGP tendrán un efecto en la calidad de servicio y viceversa en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital.

De igual manera Zaonetta (2020) señala que existe una correlación moderadamente positiva ($Rho Spearman = 0.756$) entre la MGP y la calidad del servicio, entonces, si el nivel de la MGP es alto, de la misma manera será alto el nivel de la calidad de servicio. Timana (2020) obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de $Rho Spearman = 0.746$ entre la MGP y la calidad de servicio, evidenciando que la calidad de servicio será mejor cuando la MGP esté mejor implementada. Del mismo modo Zeithaml, Parasuraman, y Berry (2003) citado por Hennayake (2017) precisan que la calidad de servicio está relacionada con atención excelente y el buen servicio, involucrando el cambio de perspectiva de las personas a las entidades prestadoras del servicio.

Gracias a la prueba $Rho Spearman$ se logró afirmar la que tienen relación estadísticamente significativa bilateral de 0.00 menor al rango de 0.05. Este resultado tiene concordancia con los resultados obtenidos por Zaonetta (2020) con una significancia de 0.05 y los de Timana (2020) quien obtuvo una significancia de 0.00. por lo que según Ajmal et al. (2020) indican que, la calidad de servicio está vinculada al logro de metas de una entidad, las cuales están enfocadas en las necesidades y

mejor atención a los ciudadanos. Por lo tanto, se afirma que las variables tienen una relación moderada.

La MGP y la calidad de servicio municipal tienen una relación aceptable, así lo afirma García (2018) quien fundamenta que, la única manera en la que un país pueda desarrollarse es a través de la modernización y el buen servicio brindado a los usuarios dentro de la gestión pública. Las instituciones públicas deben tener como impulso el realizar mejoras dentro de la institución con la finalidad de lograr resultados positivos, acorde las nuevas tecnologías y las alianzas estratégicas. Maizondo (2020) afirma que la MGP y la calidad de servicio tienen una relación alta entre y a su vez las dimensiones de estas variables son de nivel moderado y relacionables; por su parte Zaconeta (2020) confirma que existe un vínculo significativo entre las variables de estudio; Huanca et. al. (2021) en su estudio realizado evidenció que existe relación entre la gestión pública y la calidad de servicio y a su vez Pérez (2021) reafirma que estas variables están directamente relacionadas y de mucha importancia dentro de las entidades del Estado.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico describir el nivel de MGP de la Municipalidad los resultados del estudio revelan que los ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera perciben un nivel medio de la MGP con un 57.25%; en la dimensión gobierno abierto un nivel medio con un 57%, gobierno electrónico un nivel medio con 51%, articulación interinstitucional con un nivel medio 62% (Figura 2). Los resultados tienen relación con los resultados de Freire (2019) que indica que la MGP muestra una relación del 98.8%, afirmando con evidencia que la modernización ha favorecido las condiciones de la calidad de servicio.

Arévalo y Delgado (2020) indican que el 80% de los estudios realizados sobre la MGP son relevantes, porque ayudan a identificar aspectos a mejorar en la entidad y realizar intervenciones de mejora de manera oportuna. En contraste con los resultados encontrados por Auad (2017) que halló un nivel bajo del 48%, siendo necesario generar la innovación participativa a fin de mejorar la gestión.

Al comparar los resultados con los obtenidos por Maizondo (2020) se encontró un nivel moderado del 55,7%, mientras que Zaconetta (2020) detectó un nivel regular del 76%. De la misma manera, tiene cierta diferencia con Huanca et al. (2021) quien obtuvo un nivel del 76,7% de modernización, reflejando un atraso en la mejora del nivel de modernización, teniendo sentido debido que al ser

municipalidades de provincia están relacionadas con la corrupción y la mala gestión de los gobernantes.

Los hallazgos encontrados, se encuentran corroborados por lo indicado en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, el cual define la MGP como una gestión que se encuentra dirigida a los resultados en beneficio de los ciudadanos. Evidenciando que se tienen que realizar mejoras para conseguir el nivel de modernización esperado en miras al estándar establecido por el Decreto Supremo. (PCM,2013)

Del segundo objetivo específico describir el nivel de la calidad del servicio municipal se puede señalar un nivel regular de los resultados obtenidos en cuanto a la calidad del servicio; de acuerdo al 60.87% de los ciudadanos. De los resultados en las dimensiones de la variable en estudio (Figura 3), guardan relación con los resultados de González y Garrido (2017) que pudieron detectar un 80% de satisfacción de los usuarios acerca de la calidad del servicio brindado, reafirmando al estudio de Rojas (2017) que obtuvo un 87,9% de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio. Mientras que, Salas (2017) encontró en un nivel medio del 42%, de la misma manera que Castillo et al. (2020) quien obtuvo un nivel medio del 52,2%, recomendando una propuesta de mejora de la calidad del servicio.

Por el lado de las dimensiones de la calidad de servicio, como resultado de la investigación se obtuvo un nivel de calidad en los elementos tangibles del 59%, en la fiabilidad en 59%, en cuanto a la capacidad de respuesta 59%, en seguridad un 58% y en empatía un 57%. Al comparar los resultados con los de Castillo et al. (2020) donde se detectó un nivel medio en todas las dimensiones, siendo necesario realizar mejoras del nivel de la calidad de servicio.

Maizondo (2020) concuerda con este estudio pues obtuvo un nivel moderado en las dimensiones de la investigación. A su vez Pérez (2021) considera un nivel regular en las dimensiones sobre la calidad de servicio. De los resultados obtenidos podemos concluir que, para lograr la satisfacción de los usuarios necesitamos identificar el nivel de calidad de servicio para realizar las mejoras necesarias.

Las instituciones del estado para poder mejorar la calidad de servicio deben considerar las dimensiones de esta variable, debido a que en el mayo de los casos los funcionarios no consideran la satisfacción del usuario por querer hacer bien su

trabajo. Esta situación debe de mejorar en las instituciones públicas para poder mejorar la calidad del servicio y la satisfacción.

Del tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno abierto de la gestión pública y calidad del servicio municipal, para corroborar la hipótesis planteada se usó la correlación de Rho de Spearman, teniendo como resultado 0,767, demostrando una correlación significativa, positiva y moderada entre las variables, comprobándose la hipótesis planteada.

En el gobierno abierto fue detectado un nivel medio con un 50.72% y un nivel regular en calidad del servicio en ciudadanos, que guarda relación con el estudio de Pérez (2021), que obtuvo como resultado un nivel regular. Esta dimensión está directamente relacionada con la participación ciudadana para debatir sobre las políticas públicas con el fin de mejorar el servicio público.

Los hallazgos encontrados, se encuentran corroborados por lo indicado en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que señala que, el indicador del gobierno abierto es el encargado de garantizar y promover la transparencia, la participación de los ciudadanos, la integridad pública, para obtener información relevante por parte de las instituciones del estado. (PCM,2013)

En el cuarto objetivo específico fue planteado el determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico y calidad del servicio municipal, lo cual nos lleva a verificar la hipótesis si hay relación entre ellas, teniendo como resultado 0,767 de la aplicación de Rho de Spearman, afirmando una correlación moderada y positiva, demostrando la hipótesis planteada.

El nivel encontrado del gobierno electrónico fue medio con un 48.55% y un nivel regular en calidad de servicio en ciudadanos, teniendo concordancia con Pérez (2021) que obtuvo un nivel regular con un 87,5%. Esta dimensión está relacionada con el uso de herramientas digitales y de las TIC para agilizar la realización de trámites, las cuales son herramientas esenciales para garantizar una mejor calidad de servicio.

La gestión pública a miras de la modernización y a una mejor calidad de servicio, busca garantizar un trabajo más eficiente a través de los mecanismos

tecnológicos, los cuales agilizan los trámites y permiten ser más eficaces en la realización de sus responsabilidades.

Los hallazgos encontrados, se encuentran corroborados por lo indicado en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que indica que, la dimensión del gobierno electrónico se encuentra relacionado al uso de TIC en los diferentes órganos de las instituciones públicas a fin de lograr el nivel ideal que se debe de tener en las instituciones del estado. (PCM,2013)

En el quinto objetivo específico se indagó por determinar la relación que existe entre la dimensión articulación interinstitucional y calidad del servicio municipal, planteando la hipótesis para verificar la relación mencionada, teniendo como resultado una correlación alta, positiva y significativa de 0,706 después de aplicarse el Coeficiente Rho de Spearman; corroborándose la hipótesis que se planteó y negando una hipótesis nula.

En la dimensión articulación interinstitucional fue encontrado un nivel medio de calidad con 48.55% y nivel regular en la calidad de servicio en ciudadanos, que no teniendo concordancia con el estudio de Pérez que obtuvo un nivel regular del 90%. La gestión pública gracias a la modernización espera que exista descentralización para que los beneficios lleguen a mayor cantidad de ciudadanos del país, al tener una mejor comunicación y realizando coordinaciones más eficaces entre los niveles de gobierno. Motivo por el cual Pérez (2021) recomienda plantear estrategias de gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional para lograr que los gobiernos locales sean eficaces y eficientes en sus responsabilidades y en la calidad de servicio brindado a los ciudadanos.

Los hallazgos encontrados, se encuentran corroborados por lo indicado en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que indica que, la articulación interinstitucional tiene como función el garantizar el cumplimiento de metas conjuntas contribuyendo a mejorar las oportunidades de desarrollo del país, siendo este el nivel ideal que se desea tener en las instituciones del estado. (PCM,2013)

En el estudio realizado se considera que debemos mejorar como país, para poder dejar de ser considerados como tercermundistas. Al aplicar ciertas normas podemos garantizar un mejor nivel de la MGP y de esta manera poder mejorar la

calidad de servicio brindada a los ciudadanos, logrando una satisfacción por parte de los usuarios de la municipalidad. Además, se pone a disposición de futuras investigaciones los instrumentos utilizados porque poseen validez y confiabilidad necesarios para su aplicación.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación al objetivo general. Se llega a la conclusión que la Modernización de la Gestión Pública y calidad del servicio municipal poseen una relación positiva de nivel moderada ($Rho=,804$) y significativa ($p\text{-valor}=,000$); corroborando que la gestión de un gobierno abierto, electrónico y articulado favorece la percepción del servicio recibido por los ciudadanos.

Segunda. Del objetivo específico 1, se concluye que la percepción de los ciudadanos de la Modernización de la Gestión Pública es de nivel medio (57.25%), encontrando la necesidad de mejorar en el gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional, las cuales son valoradas en el nivel medio.

Tercera. Del objetivo específico 2, concluimos que la calidad de servicio municipal es de nivel regular (60.87%), reflejando la necesidad de mejorar en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los cuales tienen un nivel regular.

Cuarta. Del objetivo específico 3, se pudo concluir que el gobierno abierto y la calidad del servicio municipal tienen una relación positiva de nivel moderada ($Rho=,615$) y significativa ($p\text{-valor}=,000$).

Quinta. Del objetivo específico 4, se concluye que el gobierno electrónico y la calidad del servicio municipal poseen una relación positiva de nivel moderada ($Rho=,615$) y significativa ($p\text{-valor}=,000$).

Sexta. Del objetivo específico 5, se logró concluir que la articulación interinstitucional y la calidad del servicio Municipal tienen una relación positiva de nivel moderada y significativa ($Rho=,585$, $p\text{-valor}=,000$), tuvo un coeficiente de correlación de 0.755 y significativa bilateral ($0,000 < 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

De las debilidades detectadas en los resultados que se obtuvieron de la MGP y la calidad de servicio, se plantean las siguientes recomendaciones:

Al Alcalde de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera – Trujillo

Primera. Se recomienda realizar una encuesta de calidad de servicio entre los funcionarios con la finalidad de identificar las debilidades de la gestión pública y de esta manera realizar talleres y capacitaciones de atención al cliente para poder mejorar la calidad de servicio y a la vez modernizar la gestión pública.

Segunda. Promover entre los ciudadanos del distrito la participación ciudadana en la elaboración de los presupuestos por resultados y participativo; a fin de que la ciudadanía tenga participación más activa en la toma de decisiones del gobierno local y mejorar en la dimensión gobierno abierto.

Tercera. Implementar las áreas de atención al usuario con los equipos necesarios, a fin de utilizar los medios tecnológicos en sus labores diarias; capacitando a los funcionarios en el uso de las TIC para lograr modernizar los procesos y tratamientos de la documentación y desarrollando el nivel de la dimensión gobierno electrónico.

Cuarta. Realizar convenios estratégicos con diferentes instituciones, con la finalidad de mejorar las capacidades de atención a los ciudadanos, a fin de lograr una mejor articulación de las capacidades, las políticas y los recursos que poseen las instituciones a fin de obtener un mejor nivel de articulación interinstitucional.

A los futuros investigadores maestrantes de la UCV:

Quinta. Realizar futuras investigaciones en base a nuevos lineamientos que sean propuestos sobre la modernización de la gestión pública con la finalidad de abarcar nuevos aspectos e indicadores sobre la mejora de la calidad del servicio a los usuarios de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Ajmal, M. M., Tuomi, V., Helo, P. T. & Sandhu, M. A. (2016). TQM Practices in Public Sector : Case of Finnish Healthcare Organizations. *International Journal of Information Systems in the Service Sector*, 8(1), 34-44. <https://doi.org/10.4018/ijjsss.2016010103>
- Alcaide, L., Rodríguez, M., Cobo, M. & Herrera, E. (2017). Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*, 34(3), 545-555. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.002>
- Alonso, J., Clifton, J. & Díaz, D. (2013). Did New Public Management Matter? An empirical analysis of the outsourcing and decentralization effects on public sector size. *Public Management Review*, 17(5), 643-660. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.822532>
- Álvarez, J., González, E., Del Río, M. & Durán, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3942. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Alvizuri, J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84937>
- Arévalo, F. & Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 914-935. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131
- Attard, J., Orlandi, F. & Auer, S. (2016). Value Creation on Open Government Data. *2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, 2605-2614. <https://doi.org/10.1109/hicss.2016.326>
- Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público : una mirada desde la innovación participativa*. Repositorio Institucional Universidad del Desarrollo. <http://hdl.handle.net/11447/2018>

- Barua, A., ter Horst, R., Sehring, J., Bréthaut, C., Salamé, L., Wolf, A., Pawletta, B. J., Manzungu, E. & Nicol, A. (2019). Universities' partnership: the role of academic institutions in water cooperation and diplomacy. *International Journal of Water Resources Development*, 37(4), 746-752. <https://doi.org/10.1080/07900627.2019.1657002>
- Briones, F. (2019). *UASB-Digital: Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano (Estudios)*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6924>
- Broström, A., Feldmann, A. & Kaulio, M. (2019). Structured relations between higher education institutions and external organisations: opportunity or bureaucratisation? *Higher Education*, 78(4), 575-591. <https://doi.org/10.1007/s10734-019-0359-1>
- Butt, N., Warraich, N. F. & Tahira, M. (2019). Development level of electronic government services. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 68(1/2), 33-46. <https://doi.org/10.1108/gkmc-05-2018-0045>
- Calvopiña, D., Guerrero, D., Avalos, N., Machado, A. & Alarcón, J. (2019). Proposal for assuring in recreational establishments administrative services during the human talent, cause study. *Revista espacios*, 40(27), 24. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/19402724.html>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M. & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Castillo, R., Cárdenas, M. & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Cendales, J. (2016). Gestión por procesos para la satisfacción de consumidores de servicios. *Revista Gestipolis*, 2(14). <https://www.gestipolis.com/gestion-por-procesos-para-la-satisfaccion-de-los-consumidores-de-servicios/>

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Todostuslibros.com. https://www.todostuslibros.com/libros/introduccion-ala-teoria-general-de-la-administracion_978-1-4562-6982-1
- Chin, T. & Zainul, S. (2016). Implementation of ISO Quality Management System in Construction Companies of Malaysia. *Journal of Technology Management and Business*, 3(1), 1-23. <https://publisher.uthm.edu.my/ojs/index.php/jtmb/article/view/1135>
- Choachí, A., Gutiérrez, M., Galvis, S. & Atehortúa, F. (2020). Participación y planeación del desarrollo local en Medellín: viabilidad jurídica de los mecanismos de participación ciudadana en el ámbito local. *El Ágora USB*, 20(1), 130-141. <https://doi.org/10.21500/16578031.4644>
- Czuba, M. (2018). Managing creativity in the activities of companies providing municipal services. Analysis of case studies from Poland. *International Journal of New Economics and Social Sciences*, 8(2), 127-130. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0012.9932>
- Dan, S. & Pollitt, C. (2014). NPMCanWork: An optimistic review of the impact of New Public Management reforms in central and eastern Europe. *Public Management Review*, 17(9), 1305-1332. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.908662>
- Danilina, E., Mingaleva, Z. & Malikova, Y. (2017). Peculiarities of staffing provision of Russian municipal services' activity. *Academy of Strategic Management Journal*, 16(1), 46-56. <https://www.abacademies.org/articles/peculiarities-of-staffing-provision-ofrussian-municipal-services-activity-6534.html>
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. 3 Edición. https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2016/01/Manual_metodologia_investigacion_ebevidencia.pdf
- D.S. 004-2013- PCM de 2013. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

- Enwereji, P. & Uwizeyimana, D. (2019). Challenges in Strategy Implementation Processes in South African Municipalities: A Service Delivery Perspective. *Gender & Behaviour*, 17(3), 13756-13776. <https://hdl.handle.net/10520/EJC-1975253910>
- Escobar, J. (2014). *La Calidad en los Servicios Públicos*. DocPlayer.es. <https://docplayer.es/261408-La-calidad-en-los-servicios-publicos.html>
- Freire, M. (2019). *Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano (Estudios)*. UASB-Digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6924>
- García, M. & García, R. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/16304/la-gestion-para-resultados-en-el-desarrollo-avances-y-desafios-en-america-latina>
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25. <https://doi.org/10.19080/asm.2019.04.555629>
- González, J. L. & Garrido, M. J. (2015). Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGen. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29-38. <https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.003>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/eum000000004784>
- Hall, D., Grimaldi, E., Gunter, H. M., Møller, J., Serpieri, R. & Skedsmo, G. (2015). Educational reform and modernisation in Europe: The role of national contexts in mediating the new public management. *European Educational Research Journal*, 14(6), 487-507. <https://doi.org/10.1177/1474904115615357>
- Hammerschmid, G., Van de Walle, S., Andrews, R. & Mostafa, A. M. S. (2018). New Public Management reforms in Europe and their effects: findings from a 20-

- country top executive survey. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 399-418. <https://doi.org/10.1177/0020852317751632>
- Hennayake, H. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction of public sector commercial banks: A study on rural economic context. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(2), 156-161. <https://www.ijsrp.org/research-paper-0217/ijsrp-p6223.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. *McGraw-Hill Education*, 6. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta. *McGraw Hill. Interamericana Editores*, 1. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huanca, J., Morales, C., Zela, C. & Talavera, I. (2021). Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of Puno Region. *Polo del conocimiento Magazine*, 6(1), 479-498. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159>
- Hughes, S. & Peterson, J. (2018). Transforming Municipal Services to Transform Cities: Understanding the Role and Influence of the Private Sector. *Sustainability*, 10(1), 108. <https://doi.org/10.3390/su10010108>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2020). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones: Octubre 2019 - Marzo 2020*. Informes y publicaciones - Instituto Nacional de Estadística e Informática - Gobierno del Perú. https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf
- Ipsos All Rights Reserved. (2017). *¿En qué instituciones confían los peruanos?* <https://www.ipsos.com/es-pe/en-que-instituciones-confian-los-peruanos>
- Latinobarómetro. (2017). *Encuesta Latino barómetro*. Providencia, Chile: *Latinobarómetro*. <http://www.latinobarometro.org/latContents.jsp>.

- Lee, S. & Kim, J. (2014). Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service Facilities. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 13(1), 125-131. <https://doi.org/10.3130/jaabe.13.125>
- Liu, Y., Huang, D., Wang, M. & Wang, Y. (2020). How do Service Quality, Value, Pleasure, and Satisfaction Create Loyalty to Smart Dockless Bike-Sharing Systems? *Review of Business Management*, 22(3). <https://doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4070>
- López, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España: Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Maizondo, F. (2020). *Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención del UFEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. Repositorio Académico Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7803/maizondo_sfr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, J. (2019). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. Repositorio Académico Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38780/Mu%C3%B1oz_AJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Novikova, I., P'yanov, A., Rudich, S. & Ivashova, V. (2017). e-Government in the Stavropol Region: Assessment of the Level of Citizens' Satisfaction with the Provision of Public and Municipal Services. *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, 8(7), 2196. [https://doi.org/10.14505/jarle.v8.7\(29\).19](https://doi.org/10.14505/jarle.v8.7(29).19)
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. Repositorio Académico Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Perez, S. (2021). *Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a usuarias del CEM comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021*. Repositorio Académico Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71709/Perez_CS_H-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pizzo, M. (2013). *Calidad en el servicio. Un plan de mejora simple, inmediato y con impacto en el cliente*. deGerencia.com. <https://degerencia.com/articulo/calidad-en-el-servicio-un-plan-de-mejora-simple-inmediato-y-con-impacto-en-el-cliente/>
- Quillama, L. (2009). *Modernización de la Gestión Pública del Estado Peruano*. Presidencia del Consejo de Ministros. <http://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentos-normativos/DISPOSITIVOS+LEGALES+VIGENTES+EN+LA+ADM+PUBLICA/11+SIST.++ADM.+DE+MODERNIZACION+DE+LA+GESTION+PUBLICA/03+MODERNIZACION+DE+LA+GESTION+PUBLICA.pdf>
- Rojas, R. (2018). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017*. Repositorio Académico Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15877>
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Linares Lejarraga, S. & Fillottrani, P. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. American Development Bank. <https://publications.iadb.org/en/wait-no-more-citizens-red-tape-and-digital-government>
- Roseth, B., Reyes, A. & Yee, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. Banco Interamericano de Desarrollo.

<https://publications.iadb.org/es/servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-perspectivas-de-los-ciudadanos-los>

- Salas, G. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. Repositorio Institucional Universidad de Manizales. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>
- Solanelles, M. (2004). El mercadeo y los servicios de información. *ACIMED*, 11(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000400006&lng=es&tlng=es
- Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020*. Repositorio Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*, 118, 22-32. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>
- Tapia, M. (2016). *The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno*. SciELO - Scientific Electronic Library Online. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Timaná, O. (2021). *Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020*. Repositorio Académico Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54480>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014 - 2016*. Universidad de Posgrado del Estado. <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/5038>
- Torres, A. (2014). *Ipsos Perú participa en el Día de la Gestión Pública*. Ipsos All Rights Reserved. <https://www.ipsos.com/es-pe/ipsos-peru-participa-en-el-dia-de-la-gestion-publica>

- UCV. (2020). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos profesionales*. Lima: Vicerrectorado de investigación.
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica : cuantitativa, cualitativa y mixta*. Biblioteca de la Escuela Superior de Guerra del Ejército. <http://catalogovirtual.bibliotecaep.mil.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3774>
- Ventura, J. (2018). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014>
- Verbeeten, F. & Speklé, R. (2015). Management Control, Results-Oriented Culture and Public Sector Performance: Empirical Evidence on New Public Management. *Organization Studies*, 36(7), 953-978. <https://doi.org/10.1177/0170840615580014>
- Vergara, J., Quezada, V. & Maza, F. (2017). Effect of demographic aspects un the evaluation of the quality of the service. *Revistas UDA*, 48(152). https://www.researchgate.net/publication/323688784_EFFECT_OF_THE_DEMOGRAPHIC_ASPECTS_IN_THE_VALUATION_OF_THE_QUALITY_OF_THE_SERVICE_A_REVIEW
- Wijnhoven, F., Ehrenhard, M. & Kuhn, J. (2015). Open government objectives and participation motivations. *Government Information Quarterly*, 32(1), 30-42. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.10.002>
- Wirtz, B., Weyerer, J. & Rösch, M. (2017). Citizen and Open Government: An Empirical Analysis of Antecedents of Open Government Data. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 308-320. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1263659>
- Yang, T., Lo, J. & Shiang, J. (2015). To open or not to open? Determinants of open government data. *Journal of Information Science*, 41(5), 596-612. <https://doi.org/10.1177/0165551515586715>
- Yucra, R. & Sanchez, J. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018*. Universidad Nacional

Amazónica de Madre de Dios.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3111329>

Zaconetta, J. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019*. Repositorio Académico Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Nº Ítem	Escala y valores	Niveles y rangos
Modernización de la Gestión Pública	El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) respectivamente afirma que: La gestión pública moderna es una gestión dirigida a resultados en beneficio al ciudadano. Esto es una gestión en la cual los empleados públicos se interesan por comprender lo que solicita el ciudadano y planean los procesos de fabricación o acciones como los de soporte con el objetivo de transformar los insumos en bienes o servicios públicos que conlleve a mayor satisfacción a los ciudadanos, asegurando sus derechos y a un costo accesible.	Mediante la aplicación del Cuestionario “Modernización de la Gestión Pública MGP-MDVLH”, se valoró el nivel de modernización de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, según las dimensiones gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional. de acuerdo a la percepción de los ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo.	Gobierno abierto	Transparencia	1,2	Escala: Ordinal Valores: 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	Alto [62-85] Medio [41 - 61] Bajo [17 - 40]
				Accesibilidad	3,4		
				Participación ciudadana	5,6		
			Gobierno electrónico	Uso de TICs	7,8		
				Plataforma web	9,10		
				Promoción del gobierno electrónico	11,12		
			Articulación interinstitucional	Interoperabilidad institucional	13,14		
				Coordinación vertical	15,16		
				Coordinación horizontal	17		
Calidad de servicio en ciudadanos	La calidad del servicio es la diferencia entre las apreciaciones del cliente sobre el servicio actual que ofrece una organización determinada y las perspectivas del usuario de un servicio excelente. La calidad está vinculada con la excelencia en el servicio e involucra transformación de pensamiento, de valores y relaciones entre personas. La regla SERVQUAL se orientó en la evaluación de la calidad, precisa al servicio como la discrepancia de lo que se aprecia y lo que se desea (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 2003) citado por (Hennayake, 2017).	Mediante la aplicación del Cuestionario “Calidad de servicio Municipal (CSM-MDVLH)”, se valoró el nivel de calidad del servicio en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, según las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; de acuerdo a la percepción de los ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo.	Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	1,2,3	Escala: Ordinal Valores: 5=Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1=Totalmente en desacuerdo	Bueno [93 -125] Regular [59 - 92] Malo [25 - 58]
				Calidad de los equipos	4,5		
			Fiabilidad	Interés por el usuario	6,7		
				Institución colaboradora	8		
				Compromiso del personal	9,10		
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	11,12		
				Información sobre actividades	13		
				Rapidez del servicio	14,15		
			Seguridad	Confianza en los empleados	16,17		
				Disponibilidad para ayudar	18,19,20		
			Empatía	Horarios adecuados	21,22		
				Interés institucional por usuario	23,24		
Atención empática individualizada	25						

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa “Modernización de la gestión pública (MGP-MDVLH)”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022. En tal sentido, agradeceré su apoyo con tus percepciones respecto al servicio que se brinda en esta Municipalidad, a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte un mejor servicio.

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a las cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a lo que sucede en la realidad en la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera.

Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.

VARIABLE 1: Modernización de la Gestión Pública						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión 1: Gobierno Abierto					
1.	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.					
2.	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.					
3.	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.					
4.	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.					
5.	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).					
6.	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.					
	Dimensión 2: Gobierno Electrónico					

7.	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).					
8.	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.					
9.	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.					
10.	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.					
11.	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.					
12.	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.					
	Dimensión 3: Articulación Interinstitucional					
13.	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.					
14.	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.					
15.	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).					
16.	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.					
17.	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.					

Muchas gracias

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “Modernización de la gestión pública (MGP-MDVLH)”	
Autor original:	Cuestionario planteado por Alvizuri-Alejos (2022)	
Nombre instrumento original	Cuestionario “Cuestionario Modernización de la gestión pública”	
Dimensiones:	Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y Articulación Interinstitucional.	
Nº de ítems	17	
Escala de valoración de ítems:	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	
Ámbito de aplicación:	Municipalidad del Distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo.	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	Siete minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de modernización de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de un experto con grado de doctor en administración y dos expertos con grado de Maestría que laboran como docentes del área de investigación de la Universidad César vallejo, Filial: Chimbote, los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0.9308)	
Unidades de información:	Ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo.	
Organización:	Dimensión	Nº de ítem
	Gobierno abierto	1-6
	Gobierno electrónico	7-12
	Articulación interinstitucional	13-17
Niveles /Valores finales	Alto [62-85] Medio [41 - 61] Bajo [17 - 40]	

Escala valorativa “Calidad de servicio Municipal (CSM-MDVLH)”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022. En tal sentido, agradeceré su apoyo con tus percepciones respecto al servicio que se brinda en esta Municipalidad, *a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte un mejor servicio.*

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a las cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a lo que sucede en la realidad en la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera.

Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.

Variable 2: Calidad del servicio						
Dimensión 1: Elementos Tangibles		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.					
2.	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.					
3.	El área de atención al público de la municipalidad se mantiene en buen estado de limpieza.					
4.	En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.					
5.	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
6.	Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.					
7.	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.					
8.	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con usted.					

9.	El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
10.	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta					
11.	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.					
12.	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
13.	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.					
14.	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
15.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.					
	Dimensión 4: Seguridad					
16.	Le da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.					
17.	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.					
18.	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.					
19.	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.					
20.	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.					
	Dimensión 5: Empatía					
21.	Los horarios de atención de la municipalidad son cómodos para los usuarios.					
22.	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
23.	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
24.	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
25.	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.					

Muchas gracias

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “Calidad de servicio Municipal (CSM-MDVLH)”	
Autor original:	Cuestionario planteado por Alvizuri-Alejos (2022)	
Nombre instrumento original	Cuestionario “Cuestionario para medir la calidad del servicio”	
Dimensiones:	Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.	
Nº de ítems	25	
Escala de valoración de ítems:	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	
Ámbito de aplicación:	Municipalidad del Distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo.	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	Diez minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de la calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, 2022	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de un experto con grado de doctor en administración y dos expertos con grado de Maestría que laboran como docentes del área de investigación de la Universidad César vallejo, Filial: Chimbote, los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0.9731)	
Unidades de información:	Ciudadanos del Distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo.	
Organización:	Dimensión	Nº de ítem
	Elementos tangibles	1-5
	Fiabilidad	6-10
	Capacidad de respuesta	11-15
	Seguridad	16-20
	Empatía	21-25
Niveles /Valores finales	Bueno [93 -125] Regular [59 - 92] Malo [25 - 58]	

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

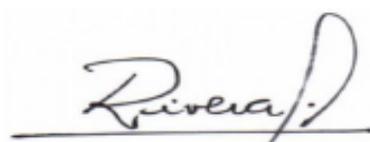


Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de Modernización de la gestión pública (MGP-MDVLH)

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO									
1	Directo	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	X		X		X		
2	Directo	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	X		X		X		
3	Directo	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	X		X		X		
4	Directo	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	X		X		X		
5	Directo	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, Facebook, otros).	X		X		X		
6	Directo	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO									
7	Directo	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	X		X		X		
8	Directo	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, Facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	X		X		X		
9	Directo	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	X		X		X		
10	Directo	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	X		X		X		
11	Directo	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	X		X		X		
12	Directo	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL			Si	No	Si	No	Si	No
13	Directo	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	X		X		X	
14	Directo	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.	X		X		X	
15	Directo	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	X		X		X	
16	Directo	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	X		X		X	
17	Directo	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	X		X		X	



MG. RIVERA TEJADA LAURA
DNI N° 18211080

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Modernización de la gestión pública (MGP-MDVLH)

Observaciones: __El instrumento cuenta con las condiciones de aplicabilidad.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. RIVERA TEJADA LAURA

DNI: 18211080

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestra en Ciencias Económicas, Auditoría, Mención	2012	Universidad Nacional de Trujillo.
02	Contadora Pública Colegiada	2003	Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque. Colegio de Contadores Públicos de La Libertad.

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Provincial de Pacasmayo	2009 2015	Auditora encargada. Jefe del Órgano de Control Institucional.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Chimbote, 04 de noviembre del 2022

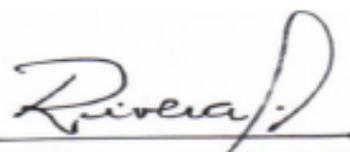


Mg. RIVERA TEJADA LAURA
DNI N° 18211080

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Cuestionario Calidad de servicio en los ciudadanos (CSC-MDVLH)

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles									
1	Directo	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
2	Directo	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
3	Directo	El área de atención al público de la municipalidad se mantiene en buen estado de limpieza.	X		X		X		
4	Directo	En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	X		X		X		
5	Directo	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad									
6	Directo	Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X		X		X		
7	Directo	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
8	Directo	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con usted.	X		X		X		
9	Directo	El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
10	Directo	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta									
11	Directo	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
12	Directo	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X		X		X		
13	Directo	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	X		X		X		
14	Directo	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X		X		X		
15	Directo	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No
16	Directo	Le da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	X		X		X	
17	Directo	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	X		X		X	
18	Directo	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.	X		X		X	
19	Directo	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	X		X		X	
20	Directo	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía			Sí	No	Sí	No	Sí	No
21	Directo	Los horarios de atención de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	X		X		X	
22	Directo	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X	
23	Directo	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X	
24	Directo	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X	
25	Directo	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X	



Mg. RIVERA TEJADA LAURA
DNI N° 18211080

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario Calidad de servicio en los ciudadanos (CSC-MDVLH)

Observaciones: _ El instrumento cuenta con las condiciones de aplicabilidad.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. RIVERA TEJADA LAURA

DNI: 18211080

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestra en Ciencias Económicas, Mención Auditoría.	2012	Universidad Nacional de Trujillo.
02	Contadora Pública Colegiada	2003	Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque. Colegio de Contadores Públicos de La Libertad.

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Provincial de Pacasmayo	2009 2015	Auditora encargada. Jefe del Órgano de Control Institucional.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Chimbote, 04 de noviembre del
2022



Mg. RIVERA TEJADA LAURA
DNI N° 18211080

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Cuestionario de Modernización de la gestión pública (MGP-MDVLH)

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSION 1: GOBIERNO ABIERTO									
1	Directo	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	X		X		X		
2	Directo	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	X		X		X		
3	Directo	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	X		X		X		
4	Directo	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	X		X		X		
5	Directo	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook , otros).	X		X		X		
6	Directo	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO									
7	Directo	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	X		X		X		
8	Directo	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook , whatsapp , otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	X		X		X		
9	Directo	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	X		X		X		
10	Directo	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	X		X		X		
11	Directo	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	X		X		X		
12	Directo	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL			Si	No	Si	No	Si	No
13	Directo	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	X		X		X	
14	Directo	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.	X		X		X	
15	Directo	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	X		X		X	
16	Directo	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	X		X		X	
17	Directo	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	X		X		X	



Dra. SOLANO CAMPOS MARIANELA KARINA
DNI N° 18140478

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Modernización de la gestión pública (MGP-MDVLH)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. SOLANO CAMPOS MARIANELA KARINA

DNI: 18140478

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Doctor	2018	Universidad César Vallejo
02			

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad César Vallejo	13	Directora de Escuela
02			
03			

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Chimbote, 28 de octubre del 2022



Dra. SOLANO CAMPOS MARIANELA KARINA

DNI N° 18140478

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Cuestionario Calidad de servicio en los ciudadanos (CSC-MDVLH)

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
2	Directo	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
3	Directo	El área de atención al público de la municipalidad se mantiene en buen estado de limpieza.	X		X		X		
4	Directo	En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	X		X		X		
5	Directo	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad			Si	No	Si	No	Si	No	
6	Directo	Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X		X		X		
7	Directo	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
8	Directo	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con usted.	X		X		X		
9	Directo	El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
10	Directo	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
12	Directo	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X		X		X		
13	Directo	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	X		X		X		
14	Directo	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X		X		X		
15	Directo	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No
16	Directo	Le da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	X		X		X	
17	Directo	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	X		X		X	
18	Directo	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.	X		X		X	
19	Directo	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	X		X		X	
20	Directo	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía			Sí	No	Sí	No	Sí	No
21	Directo	Los horarios de atención de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	X		X		X	
22	Directo	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X	
23	Directo	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X	
24	Directo	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X	
25	Directo	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X	



Dra. SOLANO CAMPOS MARIANELA KARINA
DNI N° 18140478

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario Calidad de servicio en los ciudadanos (CSC-MDVLH)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. SOLANO CAMPOS KARINA

DNI:

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Doctor	2016	Universidad César Vallejo
02			

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad César Vallejo	13	Directora de Escuela
02			
03			

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Chimbote, 26 de octubre del 2022



Dra. SOLANO CAMPOS MARIANELA KARINA
DNI N° 18140478

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Cuestionario de Modernización de la gestión pública (MGP-MDVLH)

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: GOBIERNO ABIERTO									
1	Directo	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	X		X		X		
2	Directo	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	X		X		X		
3	Directo	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	X		X		X		
4	Directo	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	X		X		X		
5	Directo	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook , otros).	X		X		X		
6	Directo	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO									
7	Directo	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	X		X		X		
8	Directo	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook , whatsapp , otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	X		X		X		
9	Directo	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	X		X		X		
10	Directo	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	X		X		X		
11	Directo	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	X		X		X		
12	Directo	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	X		X		XX		

DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL			Si	No	Si	No	Si	No
13	Directo	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	X		X		X	
14	Directo	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.	X		X		X	
15	Directo	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	X		X		X	
16	Directo	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	X		X		X	
17	Directo	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	X		X		X	



MG. SERRANO CASTILLO ELMO
DNI N° 32809265



Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Modernización de la gestión pública (MGP-MDVLH)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: SERRANO CASTILLO ELMO

DNI: 32809265

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Mg. Auditoria y Tributación	2006-2008	Universidad Privada San Pedro
02	Contador Público Colegiado	1973	Universidad Nacional. De Trujillo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad ULADECH	4	Docente
02	Universidad Privada San Pedro	2	Docente
03	Universidad Cesar Vallejo	15	Docente

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

Chimbote, 26 de octubre del 2022

MG. SERRANO CASTILLO ELMO
DNI N° 32809265

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Cuestionario Calidad de servicio en los ciudadanos (CSC-MDVLH)

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias/ Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles									
1	Directo	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
2	Directo	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
3	Directo	El área de atención al público de la municipalidad se mantiene en buen estado de limpieza.	X		X		X		
4	Directo	En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	X		X		X		
5	Directo	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad									
6	Directo	Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X		X		X		
7	Directo	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
8	Directo	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con usted.	X		X		X		
9	Directo	El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
10	Directo	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta									
11	Directo	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
12	Directo	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X		X		X		
13	Directo	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	X		X		X		
14	Directo	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X		X		X		
15	Directo	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No
16	Directo	Le da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	X		X		X	
17	Directo	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	X		X		X	
18	Directo	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.	X		X		X	
19	Directo	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	X		X		X	
20	Directo	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía			Sí	No	Sí	No	Sí	No
21	Directo	Los horarios de atención de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	X		X		X	
22	Directo	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X	
23	Directo	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X	
24	Directo	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X	
25	Directo	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X	



MG. SERRANO CASTILLO ELMO
DNI N° 32809265

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario Calidad de servicio en los ciudadanos (CSC-MDVLH)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. SERRANO CASTILLO ELMO

DNI: 32809265

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Mg. Auditoria y Tributación	2006-2008	Universidad Privada San Pedro
02	Contador Público Colegiado	1973	Universidad Nacional de Trujillo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

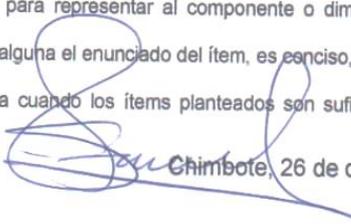
	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad ULADECH	4	Docente
02	Universidad Privada San Pedro	2	Docente
03	Universidad Cesar Vallejo	15	Docente

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


Chimbote, 26 de octubre del 2022

MG. SERRANO CASTILLO ELMO

DNI N° 3280 9265

Anexo 04. Cálculo del tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra para la estimación de frecuencias (marco muestral conocido)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	42,615
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	0.050
Nivel de Confianza	1- α/2 =	0.975
Z de (1-α/2)	Z (1- α/2) =	1.960
Prevalencia de la enfermedad	p =	0.900
Complemento de p	q =	0.100
Precisión	d =	0.050

Tamaño de la muestra	n =	137.85
----------------------	-----	--------

$$n_0 = 138$$

Anexo 05. Autorización de la entidad donde se aplicó la investigación



Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 20 de noviembre del 2022.

SEÑORA:
DRA. ROSA MARÍA SALAS SÁNCHEZ
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE
TRUJILLO.

REFERENCIA: Carta de presentación.

ASUNTO: **AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted a fin de saludarle cordialmente, y a su vez comunicarle que lo solicitado mediante documento de la referencia, resulta procedente en cuanto coadyuve a la investigación y no vulnere el correcto funcionamiento de las labores de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera - Trujillo; en ese sentido, se tiene a bien otorgar la autorización a **JASON STEVE HERNANDEZ CASTILLO** en calidad de estudiante del III ciclo, del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Chimbote para realizar el trabajo de investigación titulado: **"MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN CIUDADANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VÍCTOR LARCO HERRERA - TRUJILLO, 2022"**.

Sin otro en particular, me suscribo de Usted.


César Augusto Torres Cuello
ALCALDE

Anexo 06. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20174738085
Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Cesar Augusto Juárez Castillo	DNI: 19099638

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Jason Steve Hernandez Castillo	71452389

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

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 7. Matriz de puntuaciones y niveles de la Modernización de la Gestión Pública y Calidad de servicio.

ID	Modernización de la Gestión Publica								Calidad de servicio en ciudadanos											
	DIM 1		DIM 2		DIM 3		TOTAL		DIM 1		DIM 2		DIM3		DIM 4		DIM 5		TOTAL	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	17	M	12	B	13	B	42	M	13	R	13	R	16	R	13	R	15	R	70	R
2	30	A	30	A	25	A	85	A	22	B	23	B	23	B	21	B	22	B	111	B
3	19	M	23	A	18	M	60	M	16	R	8	M	10	M	15	R	9	M	58	M
4	16	M	11	B	17	M	44	M	11	M	9	M	9	M	9	M	6	M	44	M
5	20	M	16	M	17	M	53	M	17	R	13	R	13	R	19	R	18	R	80	R
6	16	M	18	M	16	M	50	M	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
7	16	M	20	M	18	M	54	M	18	R	15	R	19	R	18	R	17	R	87	R
8	19	M	19	M	17	M	55	M	17	R	16	R	16	R	14	R	18	R	81	R
9	21	M	22	A	16	M	59	M	21	B	23	B	24	B	22	B	21	B	111	B
10	16	M	18	M	8	B	42	M	8	M	9	M	9	M	6	M	5	M	37	M
11	8	B	11	B	5	B	24	B	6	M	5	M	8	M	8	M	9	M	36	M
12	18	M	19	M	16	M	53	M	15	R	12	M	16	R	14	R	15	R	72	R
13	17	M	22	A	21	A	60	M	15	R	8	M	9	M	7	M	12	M	51	M
14	12	B	13	B	11	B	36	B	12	M	13	R	12	M	12	M	14	R	63	R
15	21	M	21	M	18	M	60	M	16	R	17	R	13	R	15	R	17	R	78	R
16	13	B	17	M	11	B	41	M	10	M	10	M	10	M	10	M	11	M	51	M
17	13	B	18	M	18	M	49	M	13	R	17	R	18	R	19	R	19	R	86	R
18	15	M	21	M	16	M	52	M	20	B	19	R	20	B	17	R	21	B	97	B
19	18	M	18	M	15	M	51	M	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
20	16	M	16	M	12	B	44	M	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
21	21	M	21	M	20	A	62	A	19	R	17	R	18	R	19	R	18	R	91	R
22	30	A	30	A	25	A	85	A	25	B	25	B	25	B	25	B	25	B	125	B
23	22	A	16	M	17	M	55	M	20	B	15	R	14	R	20	B	20	B	89	R
24	27	A	28	A	24	A	79	A	23	B	25	B	22	B	21	B	24	B	115	B
25	14	M	13	B	11	B	38	M	12	M	10	M	13	R	15	R	15	R	65	R
26	15	M	17	M	16	M	48	M	19	R	20	B	20	B	18	R	20	B	97	B
27	23	A	23	A	23	A	69	A	21	B	18	R	20	B	20	B	21	B	100	B
28	14	M	11	B	12	B	37	B	10	M	12	M	6	M	12	M	11	M	51	M
29	23	A	23	A	20	A	66	A	17	R	20	B	20	B	20	B	20	B	97	B
30	15	M	17	M	15	M	47	M	15	R	15	R	15	R	15	R	15	R	75	R
31	30	A	27	A	25	A	82	A	25	B	25	B	25	B	25	B	15	R	115	B
32	10	B	10	B	7	B	27	B	10	M	8	M	10	M	8	M	7	M	43	M
33	12	B	18	M	15	M	45	M	15	R	15	R	14	R	15	R	15	R	74	R
34	13	B	12	B	10	B	35	B	10	M	10	M	10	M	10	M	10	M	50	M
35	18	M	11	B	17	M	46	M	16	R	18	R	17	R	18	R	19	R	88	R
36	11	B	13	B	10	B	34	B	12	M	6	M	9	M	11	M	12	M	50	M
37	14	M	14	M	14	M	42	M	16	R	18	R	16	R	15	R	17	R	82	R
38	17	M	17	M	18	M	52	M	13	R	7	M	10	M	11	M	10	M	51	M

39	13	B	18	M	13	B	44	M	15	R	10	M	10	M	10	M	15	R	60	M
40	16	M	15	M	14	M	45	M	15	R	11	M	11	M	15	R	10	M	62	R
41	19	M	19	M	16	M	54	M	15	R	15	R	17	R	15	R	15	R	77	R
42	16	M	18	M	15	M	49	M	15	R	75	R								
43	20	M	19	M	14	M	53	M	12	M	14	R	14	R	14	R	12	M	66	R
44	22	A	26	A	20	A	68	A	17	R	18	R	19	R	18	R	19	R	91	R
45	20	M	18	M	15	M	53	M	13	R	15	R	15	R	15	R	15	R	73	R
46	18	M	18	M	15	M	51	M	20	B	15	R	15	R	15	R	15	R	80	R
47	16	M	18	M	15	M	49	M	15	R	75	R								
48	14	M	18	M	14	M	46	M	10	M	11	M	15	R	14	R	13	R	63	R
49	17	M	17	M	16	M	50	M	17	R	14	R	13	R	14	R	13	R	71	R
50	16	M	11	B	15	M	42	M	18	R	19	R	17	R	19	R	18	R	91	R
51	24	A	24	A	18	M	66	A	16	R	20	B	20	B	20	B	19	R	95	R
52	21	M	19	M	15	M	55	M	17	R	17	R	13	R	15	R	16	R	78	R
53	20	M	14	M	20	A	54	M	17	R	16	R	12	M	19	R	16	R	80	R
54	7	B	7	B	6	B	20	B	7	M	7	M	5	M	8	M	8	M	35	M
55	24	A	29	A	19	A	72	A	24	B	22	B	23	B	25	B	25	B	119	B
56	30	A	30	A	25	A	85	A	25	B	25	B	22	B	22	B	25	B	119	B
57	23	A	29	A	17	M	69	A	21	B	15	R	15	R	18	R	16	R	85	R
58	17	M	13	B	10	B	40	M	13	R	10	M	10	M	10	M	12	M	55	M
59	11	B	13	B	11	B	35	B	15	R	15	R	15	R	12	M	11	M	68	R
60	14	M	21	M	17	M	52	M	21	B	15	R	20	B	20	B	18	R	94	R
61	20	M	19	M	9	B	48	M	16	R	16	R	17	R	17	R	17	R	83	R
62	20	M	21	M	17	M	58	M	16	R	17	R	16	R	15	R	16	R	80	R
63	24	A	24	A	20	A	68	A	20	B	100	B								
64	18	M	18	M	15	M	51	M	15	R	75	R								
65	9	B	7	B	5	B	21	B	5	M	5	M	5	M	5	M	5	M	25	M
66	16	M	19	M	18	M	53	M	20	B	15	R	15	R	15	R	16	R	81	R
67	16	M	15	M	15	M	46	M	13	R	8	M	14	R	8	M	11	M	54	M
68	30	A	30	A	25	A	85	A	25	B	125	B								
69	30	A	30	A	25	A	85	A	25	B	125	B								
70	16	M	18	M	14	M	48	M	15	R	12	M	13	R	11	M	12	M	63	R
71	29	A	22	A	20	A	71	A	19	R	18	R	17	R	16	R	18	R	88	R
72	20	M	18	M	15	M	53	M	15	R	15	R	16	R	15	R	15	R	76	R
73	26	A	23	A	18	M	67	A	18	R	17	R	16	R	18	R	17	R	86	R
74	19	M	21	M	15	M	55	M	15	R	15	R	15	R	16	R	16	R	77	R
75	19	M	18	M	15	M	52	M	15	R	15	R	14	R	12	M	12	M	68	R
76	18	M	19	M	16	M	53	M	16	R	14	R	15	R	15	R	16	R	76	R
77	7	B	7	B	5	B	19	B	5	M	5	M	5	M	5	M	5	M	25	M
78	13	B	26	A	25	A	64	A	18	R	18	R	18	R	15	R	18	R	87	R
79	28	A	28	A	23	A	79	A	21	B	21	B	23	B	23	B	23	B	111	B
80	16	M	16	M	17	M	49	M	17	R	18	R	17	R	17	R	17	R	86	R
81	19	M	25	A	21	A	65	A	17	R	17	R	19	R	23	B	22	B	98	B
82	23	A	22	A	18	M	63	A	18	R	19	R	18	R	19	R	20	B	94	R

83	17	M	18	M	16	M	51	M	16	R	12	M	15	R	15	R	13	R	71	R
84	15	M	15	M	13	B	43	M	9	M	7	M	11	M	11	M	10	M	48	M
85	18	M	18	M	15	M	51	M	15	R	75	R								
86	9	B	13	B	6	B	28	B	8	M	9	M	12	M	8	M	9	M	46	M
87	20	M	19	M	14	M	53	M	19	R	18	R	21	B	24	B	21	B	103	B
88	21	M	22	A	16	M	59	M	18	R	17	R	17	R	18	R	18	R	88	R
89	18	M	18	M	15	M	51	M	15	R	75	R								
90	26	A	20	M	15	M	61	A	19	R	21	B	20	B	20	B	17	R	97	B
91	24	A	21	M	16	M	61	A	20	B	13	R	15	R	13	R	15	R	76	R
92	24	A	19	M	16	M	59	M	18	R	18	R	17	R	16	R	17	R	86	R
93	22	A	23	A	19	A	64	A	16	R	19	R	17	R	17	R	18	R	87	R
94	24	A	29	A	9	B	62	A	25	B	25	B	25	B	25	B	21	B	121	B
95	24	A	24	A	20	A	68	A	20	B	100	B								
96	30	A	22	A	17	M	69	A	20	B	17	R	18	R	17	R	19	R	91	R
97	21	M	18	M	17	M	56	M	18	R	13	R	12	M	15	R	15	R	73	R
98	14	M	21	M	13	B	48	M	14	R	16	R	17	R	16	R	16	R	79	R
99	17	M	9	B	20	A	46	M	10	M	15	R	15	R	15	R	15	R	70	R
100	17	M	17	M	16	M	50	M	12	M	7	M	13	R	13	R	11	M	56	M
101	22	A	18	M	16	M	56	M	15	R	17	R	15	R	16	R	16	R	79	R
102	22	A	21	M	18	M	61	A	21	B	18	R	17	R	19	R	21	B	96	B
103	15	M	11	B	13	B	39	M	7	M	12	M	5	M	6	M	9	M	39	M
104	18	M	18	M	15	M	51	M	15	R	14	R	15	R	15	R	15	R	74	R
105	17	M	19	M	16	M	52	M	16	R	18	R	15	R	15	R	18	R	82	R
106	19	M	18	M	15	M	52	M	16	R	15	R	15	R	15	R	15	R	76	R
107	9	B	11	B	7	B	27	B	11	M	10	M	11	M	9	M	7	M	48	M
108	28	A	30	A	23	A	81	A	25	B	24	B	24	B	24	B	23	B	120	B
109	23	A	23	A	17	M	63	A	24	B	21	B	18	R	19	R	21	B	103	B
110	17	M	19	M	16	M	52	M	15	R	11	M	13	R	13	R	15	R	67	R
111	19	M	14	M	12	B	45	M	17	R	18	R	17	R	16	R	21	B	89	R
112	30	A	30	A	25	A	85	A	21	B	20	B	24	B	21	B	22	B	108	B
113	22	A	23	A	19	A	64	A	18	R	18	R	19	R	19	R	19	R	93	R
114	27	A	29	A	25	A	81	A	18	R	14	R	12	M	14	R	13	R	71	R
115	6	B	6	B	5	B	17	B	5	M	5	M	5	M	5	M	5	M	25	M
116	25	A	23	A	17	M	65	A	19	R	19	R	16	R	19	R	18	R	91	R
117	27	A	30	A	21	A	78	A	21	B	20	B	20	B	22	B	22	B	105	B
118	18	M	19	M	15	M	52	M	13	R	16	R	15	R	15	R	15	R	74	R
119	17	M	17	M	17	M	51	M	16	R	13	R	14	R	16	R	15	R	74	R
120	24	A	24	A	20	A	68	A	20	B	100	B								
121	21	M	21	M	19	A	61	A	19	R	18	R	19	R	20	B	19	R	95	R
122	26	A	26	A	23	A	75	A	20	B	19	R	20	B	20	B	19	R	98	B
123	13	B	13	B	10	B	36	B	11	M	10	M	10	M	12	M	14	R	57	M
124	21	M	21	M	18	M	60	M	18	R	17	R	18	R	17	R	18	R	88	R
125	15	M	13	B	13	B	41	M	15	R	15	R	16	R	15	R	14	R	75	R
126	20	M	18	M	18	M	56	M	16	R	18	R	18	R	18	R	18	R	88	R

127	21	M	22	A	17	M	60	M	18	R	18	R	17	R	17	R	17	R	87	R
128	18	M	18	M	15	M	51	M	15	R	75	R								
129	15	M	15	M	12	B	42	M	18	R	18	R	17	R	17	R	17	R	87	R
130	21	M	21	M	18	M	60	M	17	R	18	R	18	R	18	R	17	R	88	R
131	27	A	27	A	23	A	77	A	23	B	22	B	23	B	22	B	22	B	112	B
132	21	M	22	A	18	M	61	A	18	R	18	R	18	R	17	R	17	R	88	R
133	18	M	18	M	16	M	52	M	17	R	15	R	18	R	15	R	17	R	82	R
134	22	A	21	M	18	M	61	A	18	R	19	R	18	R	17	R	18	R	90	R
135	23	A	22	A	19	A	64	A	22	B	22	B	24	B	20	B	21	B	109	B
136	21	M	23	A	18	M	62	A	17	R	20	B	19	R	20	B	20	B	96	B
137	26	A	28	A	23	A	77	A	23	B	22	B	21	B	20	B	20	B	106	B
138	24	A	24	A	20	A	68	A	20	B	100	B								

Fuente. Resultados de la escala valorativa de modernización de la gestión pública y calidad del servicio municipal, aplicado a los ciudadanos usuarios de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera – Trujillo, 2022.

Leyenda:

De sus dimensiones de la Calidad de servicio en ciudadanos:

- D1: Elementos tangibles
- D2: Fiabilidad
- D3: Capacidad de respuesta
- D4: Seguridad
- D5: Empatía

Para el análisis de la variable de estudio, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

De sus dimensiones:

Niveles	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5
Malo	5-12	5-12	5-12	5-12	5-12
Regular	13-19	13-19	13-19	13-19	13-19
Bueno	20-25	20-25	20-25	20-25	20-25

De la variable de estudio:

Niveles	Puntuación
Malo	25-60
Regular	61-95
Bueno	96-125

De sus dimensiones de la Modernización de la Gestión Pública:

D1: Gobierno Abierto

D2: Gobierno electrónico

D3: Articulación Interinstitucional

Para el análisis de la variable asociada, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

De sus dimensiones:

Niveles	D 1	D 2	D 3
Bajo	6-13	6-13	5-11
Medio	14-21	14-21	12-18
Alto	22-30	22-30	19-25

De la variable asociada:

Niveles	Puntuación
Bajo	17-37
Medio	38-60
Alto	61-85



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022", cuyo autor es HERNANDEZ CASTILLO JASON STEVE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 08- 01-2023 14:26:25

Código documento Trilce: TRI - 0510076