



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Modernización del estado y la gestión de calidad del personal de una
Municipalidad, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Almonacid Ramos, Massiel (orcid.org/0000-0003-1262-8682)

ASESORES:

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

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolas Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico a mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ti he logrado llegar hasta aquí y a mi adorada hija que es la fuente de mi inspiración.

Agradecimiento

Agradezco a mi amada madre por su constante guía y entrega, y a todos aquellos de una y otra manera contribuyeron y apoyaron para lograr este trabajo.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por instruirme en este camino del aprendizaje

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de Modernización del estado y sus dimensiones.....	19
Tabla 2. División de datos porcentuales de Gestión de calidad y sus dimensiones	20
Tabla 3. Correlación entre V1-V2.....	21
Tabla 4. Correlación entre el gobierno abierto y V2.....	22
Tabla 5. Correlación entre el gobierno electrónico y V2.....	23
Tabla 6. Correlación entre la art. Interinstitucional y V2.....	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1.Gráfico de correlación.	15

Resumen

El desarrollo de la investigación planteó como objetivo determinar cómo se relaciona la modernización del estado y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022. El estudio se desarrolló en base a un enfoque cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio básica, método descriptivo y de nivel correlacional, temporalidad transversal; se utilizó un diseño no experimental, se identificó las características de las variables y dimensiones en estudio, de esta manera se propuso una renovación en las estrategias para mejorar la modernización del estado y la gestión en la atención de los usuarios de la municipalidad de Lima. Las técnicas de recolección fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se aplicó la prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach donde se obtuvo ($\alpha = 0,962$) para la V1: Modernización del estado y para la variable gestión de calidad ($\alpha = 0,860$) determinando una alta confiabilidad. La muestra del estudio fue de 127 usuarios que asisten a la municipalidad de Lima.

Para el análisis inferencial se usó el estadístico de rho de Spearman, donde el valor fue de .894** y una significancia bilateral de 0.000. Concluyendo que existe relación significativa directa entre la modernización del estado y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022.

Palabras clave: Modernización, Gestión de calidad, Usuarios.

Abstract

The development of the research raised the objective of examining how the modernization of the state and the quality management of the personnel of a Municipality, Lima 2022, are related. The study was developed based on a quantitative approach, with a hypothetical-deductive method with a basic type of study, descriptive method and correlational level, transversal temporality; A non-experimental design was used, the characteristics of the variables and dimensions under study were identified, in this way a renewal of the strategies was proposed to improve the modernization of the state and the management in the attention of the users of the municipality of Lima. The collection techniques were the survey and the instrument the questionnaire, the Cronbach's alpha reliability test was applied where it was obtained ($\alpha = 0.962$) for V1: Modernization of the state and for the quality management variable ($\alpha = 0.860$) determining a high reliability. The study sample consisted of 127 users who attend the municipality of Lima.

For the inferential analysis, the Spearman's rho statistic was used, where the value was .894** and a bilateral significance of 0.000. Concluding that there is a direct significant relationship between the modernization of the state and the quality management of the personnel of a Municipality, Lima 2022.

Keywords: Modernization, Quality management, Users.

I. INTRODUCCIÓN

La agenda nacional de modernización promueve la adopción de objetivos inequívocos, cuantificables y viables por parte de las entidades públicas a nivel regional, local y nacional, que estén en consonancia con las políticas tanto nacionales como sectoriales (García y Curto, 2018). En este contexto, la función pública meritocrática se erige como piedra angular de la modernización. A pesar de contar con los recursos adecuados, la comuna limeña no ha tenido éxito en efectuar una transición hacia la posterior aplicación de mecanismos de reforma a través de la llamada Modernización del Estado, obstaculizando así el progreso en esta área crucial. Y, cómo Mancipe (2015) sostuvo que es imperativo determinar cómo la modernización del aparato estatal ha influido en el grado de calidad de la gestión del personal dentro de la institución, como propósito de esta investigación.

En general, el trabajo en el sector público se conoce como "servicio público", lo que implica que los empleados del Estado están dedicados a servir a los ciudadanos. La responsabilidad actual se manifiesta de diversas maneras, entre ellas salvaguardando los derechos de los ciudadanos, estableciendo normas y protocolos para su cumplimiento y la provisión de servicios esenciales (Torres, 2016). Sobre el acceso a la función pública, en España, hay una circunstancia que conviene subrayar: la gran competitividad en las oposiciones y concursos, lo que se entendería como un modelo idóneo, sin embargo, el acceso a un puesto público resulta algo complicado, lo que podría entenderse como un problema (Finol, 2021). Asimismo, los funcionarios públicos de Alemania son reconocidos en el mundo por su eficiencia, lo que se logra en parte gracias a la continuidad administrativa. La función pública alemana fue diseñada para equilibrar el poder político y proporcionar estabilidad en el gobierno. Por eso, la función pública se ha caracterizado por ser independiente y autónoma del resto del sistema político (Bovaird, et. al, 2002).

Estudio de (Arellano, 2017) en Chile sostiene que, para lograr una sociedad más inclusiva, es necesario desarrollar políticas públicas innovadoras. Para ello, se sugiere la creación de nuevas áreas en la administración pública encargadas de esta labor, y la implementación con nuevos enfoques que permitan involucrar a la

sociedad civil que generen valor a la ciudadanía. Por otro lado, en Brasil, las administraciones públicas enfrentan serias dificultades en cuanto a la evaluación de las labores y resultados de sus trabajadores, la remuneración justa de aquellos que son más productivos y el despido de aquellos que no cumplen con los estándares de eficiencia requeridos. Esta situación afecta negativamente el funcionamiento del Estado, ya que no se promueve una cultura de excelencia en el servicio público (De Lessa. 2019). Por su parte el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) en su publicación del artículo denominado “Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina: Perú” señala que se han hecho progresos en la formación de una red de áreas de recursos humanos, pero que se necesita más trabajo para garantizar que las directrices estratégicas se apliquen efectivamente en toda la administración.

La comuna limeña presenta ciertas dificultades en su gestión por todo el movimiento político que ha ocasionado el cambio gubernamental del estado, no logra implementar ciertas estrategias y mantiene personal no calificado, que no mejora y debido a ello, la gestión y desempeño laboral de sus servidores no es del todo eficiente y se aleja de un estado moderno. Entre las causas principales está la poca disposición de los funcionarios públicos de la municipalidad para conseguir avanzar con el proceso de reforma y con ello constituirse como una entidad moderna, otra de las causas se debe a la poca motivación del personal y el desconocimiento de las ventajas de alcanzar mecanismos meritocráticos, esto se ve reflejado en la gestión de calidad que tienen con los usuarios y las quejas en estos últimos años se han incrementado. Por causa de problemas internos, los procedimientos no cumplen con el marco normativo, los plazos legales entre otros, debido a que el personal no posee una adecuada preparación y su desempeño va en detrimento de la entidad. Asimismo, el desinterés por la implementación de las reformas en la entidad hace que no se alcance modernidad en la gestión, ocasionando que la calidad del servicio por el desempeño del personal municipal sea cuestionable y tenga muchas limitaciones. Asimismo, los diversos regímenes laborales representan hoy un gran problema, ya que los beneficios y años que los servidores tienen en un régimen, ocasiona temores a los cambios y nuevas oportunidades. De seguir para los parámetros en los que se encuentra la municipalidad, el servicio público decantaría en la insatisfacción ciudadana y en el

atraso de la modernización del estado en dicho gobierno local. De esa manera se configuran la pregunta principal cómo: ¿De qué manera se relaciona la Modernización del estado y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022? Y las preguntas secundarias como las siguientes están relacionadas con las dimensiones: ¿De qué manera se relaciona el gobierno abierto con la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022?, ¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico con la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022? y ¿De qué manera se relaciona la articulación interinstitucional con la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022?

El presente estudio se justificó en lo siguiente: teórico, que implica un examen crítico del marco teórico del desarrollo de la Modernización del Estado como política pública. Por otra parte, también se basa en la revisión de la promulgación de las leyes como un medio para apoyar y validar la justificación de la presente investigación. En el contexto del desarrollo práctico, los resultados obtenidos permitirán realizar cambios internos en la mejora de la atención de la ciudadanía. De la misma manera, en cuanto a la metodología, se pretende que esta facilite la realización de una investigación exhaustiva alineada con la muestra elegida y los instrumentos aplicables para la ejecución del presente estudio.

El estudio tuvo como objetivo principal determinar cómo se relaciona la modernización del estado y la gestión de calidad. Para los específicos: se hace el cruce de las dimensiones (gobierno abierto, gobierno electrónico y la articulación interinstitucional) con la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022. Hipótesis general: Postula una correlación significativa entre la modernización del Estado y la gestión de la calidad del personal en la municipalidad metropolitana de Lima, en 2022. Hipótesis específicas: Existe relación entre el gobierno abierto y la gestión de calidad del personal, existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad del personal y existe relación entre la articulación interinstitucional con la gestión de calidad del personal.

Asimismo, respecto a la responsabilidad social, se pretende brindar herramientas y conocimientos que permitan a futuras investigaciones desarrollar con mayor profundidad las diversas dimensiones de la modernización del Estado y

sobre su puesta en práctica dentro de instituciones públicas, fomentando la mejora sustancial de la gestión de calidad del personal en los gobiernos locales.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a la revisión de trabajos realizados en el contexto internacional, sobre la modernización del estado, se encontró que, Fernández y Galarza (2023) estudiaron la calidad que brindan en la gestión empresarial y sanitaria, dicho estudio fue correlacional, descriptivo. Sus resultados fueron aceptados con buena expectativa por los usuarios en 45% y comunicación adecuada con 67%. Concluyeron que la calidad brindada en la empresa sanitaria fue aceptada y reconocida por la comunidad. Asimismo, Barboza et al, (2021) investigaron sobre los problemas que generan la articulación interinstitucional en la ejecución de proyectos. Estudio descriptivo y transversal. Lamentablemente los resultados no fueron los esperados, porque se encontró problemas en la articulación y esto llevó a buscar nuevas estrategias para la participación de la ciudadanía.

Referido a la articulación del estado, López y Neme (2021) investigaron y examinaron sobre las funciones de los trabajadores y la articulación interinstitucional que realizan en el estado. Este estudio es analítico, del tipo cuantitativo, acudieron en la entrevista 210 personas. De los cuales indicaron accesibilidad en parte operativa en 74% y organización 45%. Hay problemas dentro de las direcciones de la organización y esto impide la progresión de los objetivos internos. Castillo et al. (2020) analizaron los aspectos que intervienen en la calidad que ofrece la municipalidad, estudio básico, no experimental, intervinieron 157 aportantes al municipio. Sobre los resultados encontrados los materiales tangibles fue 42.2%, fiabilidad 51%, capacidad al responder 46%. La municipalidad debe seguir implementando más instalaciones de atención y que las colas para información se reduzcan.

También se mencionaron estudios que identifican el problema del gobierno electrónico, Darmawan et al. (2020) determinaron los factores que intervienen en el gobierno electrónico. El trabajo con enfoque cuantitativo, contó con la participación de 288 personas. Los resultados indicaron que el Gob. Electrónico era regular en 56% y bueno en 21%. En la misma línea, Hammerschmid et al. (2019) evaluaron las reformas de la gestión y administración en la Unión Europea, en la atención de los ciudadanos, estudio descriptivo, analítico y cuantitativo. Se encontró que existe

un adecuado desempeño en 75%, la satisfacción de los usuarios en 58%, sin embargo, aún les falta mejorar sus estrategias en atención. Por eso es recomendable aplicar intervenciones en el estado y brindar un soporte a los trabajadores.

En el marco interno peruano, la investigación realizada por Rodríguez y Pilar (2023) plantearon las dificultades en la comprensión de la gestión y prioridades de los factores que contribuyen en la implementación del gobierno digital en las diferentes provincias del Perú; estudio exploratorio de alcance descriptivo, enfoque cualitativo. El gobierno regional tiene accesibilidad en 45%, el gobierno electrónico 36%. Sin embargo, esto no es todo, les falta coberturas de más puntos y estrategias que permitan visualizar los avances. Por consiguiente, Baltazar (2022) investigó sobre la aplicación de la herramienta employer y su relación con la modernización del estado en una municipalidad el diseño no experimental con muestra de 100 trabajadores, su modernización fue aceptada en 53% lo que indica una relación moderada positiva, gobierno abierto en 54%. Esto manifiesta que las herramientas tecnológicas son aceptadas en la mejora de la organización.

Del mismo modo Huamani (2021) indagó sobre la modernización y la influencia con la gestión en una municipalidad de Villa María del Triunfo, dicho estudio, también utilizó enfoque cuantitativo, contaron con la participación de 112 trabajadores, donde obtuvieron que el nivel fue eficiente en modernización con 85% y orientado al ciudadano 75%. Esto indica que los trabajadores tienen un manejo de empatía con los usuarios. Asimismo, Donayre (2022) investigó sobre la gestión de adquisición y la modernización del Estado en un nosocomio de San Borja. Dicho estudio, se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, encontrando que a la adquisición representó un 74%, planeación y modernización en 75% se encontró buena gestión en la organización, esto garantiza los servicios hospitalarios de manera oportuna para los pacientes que acuden por un malestar.

En el mismo ámbito nacional, Alvizuri, (2021) examinó la relación entre modernización de la gestión y la calidad de trabajo que ofrecen sus colaboradores a los ciudadanos del distrito de Lima, lo planteó bajo el dominio cuantitativo, exploratorio y no experimental, con una colaboración de 50 ciudadanos extranjeros. Siendo de sorpresa los resultados desfavorables para la modernización en un grado

deficiente del 52%, gobierno abierto 48%, electrónico también deficiente en 54% y articulación interinstitucional 54%. Por tal motivo, las quejas de los ciudadanos siguen sin arreglarse, porque existen deficiencias en sus conocimientos que afectan el desempeño de los trabajadores. Y por último, Espinoza (2019) identificó la participación de la Ley Servir en la modernización, encontró falencias en la gestión en 45%, falta de participación de los colaboradores en 67%, desempeño de los trabajadores baja en 55%. Esto demuestra que la Ley de participación no está dando buenos frutos en esta institución, no quieren modificar sus hábitos y acatar los nuevos decretos.

La corriente filosófica del positivismo nace para dar contestación a los nuevos cambios acaecidos con la Revolución Industrial y se fundamenta en los hechos, en la experiencia y no en ideas abstractas; sino en los sucesos que acontecen en la sociedad (Hirschberger & Gabás, 2015). Bajo esa lógica, esta última carece de gobernantes rectos que saquen adelante el estado y que ponga orden en todos los organismos públicos, se vive en una idiosincrasia y los municipios no cuentan con personal idóneo para las competencias solicitadas.

Empezando con la definición y contenido de la variable modernización del estado, es el proceso de mejoras continuas en el gobierno, teniendo como primacía los diferentes objetivos dentro de las estrategias institucionales a corto plazo sean en bien de la comunidad (Casas, 2014) del mismo modo, Rojas (2019) para llevar a cabo la modernización es necesario hacer un balance de las necesidades del pueblo y del crecimiento territorial

Para Diomina y Chernelevsky (2020) la modernización contiene diferentes planes de intervenciones o procesos de reformas modernas, que deben ser aplicadas a la política con el buen funcionamiento del Estado, siempre con la mejor atención al pueblo, de tal modo coincide, García (2018) que la modernización debe de abarcar los organismos que constituyen la administración pública en sus diferentes niveles. Así (Pérez, 2021) determinó que las entidades del estado deben trabajar con el plan de gobierno abierto, electrónico y articulación interinstitucional, para conseguir que la ejecución presupuestal sea eficaz y responda a estas peticiones.

Lo moderno se encuentra ligado de manera íntima con lo que es la Sociología en todo lo que se evalúa la parte del aspecto administrativo, gerencial y judicial (Saboya, 2016). Las denominaciones sobre la modernidad son opuestas a la corriente antigua o clásica sino con la renovación de adquisición (Maizondo, 2020). La modernización en el estado está relacionada con las operaciones o actividades que tiene el gobierno como cabeza del país y sobre todo con el plan al desarrollo del 2030 (Freire, 2019). El documento IBA (Centro Latino-americano de administración para el desarrollo), menciona los modelos de los nuevos ejes transversales y argumenta los cambios principales en el financiamiento del país (CLAD, 2008).

Por otra parte, resulta importante señalar que la modernización del Estado tiene diversas aristas, mismas que van a decantar en el beneficio del ciudadano, es por eso por lo que, Saboya (2016) señalan que la implementación de la Gestión para resultados requiere de innovaciones que suponen esfuerzos a mediano y largo plazo, por lo que trasciende varios períodos gubernamentales. Según el mismo análisis, las reformas estructurales de la función pública, que refieren a cambios significativos y profundos en la organización, estructura y gestión de los talentos humanos del estado con el objetivo de perfeccionar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos, suelen ser procesos de largo plazo, por lo que su sostenibilidad es siempre una cuestión clave (Lacoviello, 2015).

La institución financiera reconoce que el organismo de SERVIR representa una mejora notable en comparación con el statu quo. Sin embargo, deben tomarse medidas adicionales para instituir entidades descentralizadas que estén debidamente organizadas y dotadas de las capacidades necesarias para ejecutar las políticas de recursos humanos (Berrocal, 2018). Existen dificultades en los avances de la gestión, y esto ha dificultado el logro de los progresos significativos en la gestión de recursos humanos dentro de la burocracia peruana. Los servicios públicos son muy importantes para el desarrollo de la sociedad y la economía. Para modernizar estos servicios, es importante contar con una buena gestión de los trabajadores del sector público. Esto significa que sus méritos y capacidades son factores clave (Freire, 2019).

Además, la nueva gerencia pública ha adoptado ciertas técnicas del sector privado, como la gerencia por objetivos y la gerencia de la calidad total, pero también ha desarrollado una perspectiva propia. La nueva gerencia pública se centra en el servicio al ciudadano y en la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, y se basa en principios como acceso a la información, la participación ciudadana y la rendición de cuentas (Maizondo, 2020). En cuanto a los valores del mundo empresarial, es importante señalar que la nueva gerencia pública no propone la privatización de los servicios públicos ni la reducción del Estado a su mínima expresión, sino que busca la optimización de los recursos públicos y la mejora en la calidad de los servicios que el Estado ofrece a la ciudadanía (Lacoviello, 2015).

Desde la perspectiva de la teoría de la elección pública y la teoría del agente-principal, estas son importantes en la nueva gerencia pública, ya que se busca alinear los incentivos de los funcionarios públicos con los objetivos del Estado, y se reconoce que la capacidad estatal para tomar decisiones en el sector público está sujeta a intereses particulares de los actores involucrados. En cuanto al análisis de los costos transaccionales, se reconoce que la gestión pública implica transacciones complejas entre diferentes actores, y el objetivo es disminuir los gastos vinculados a estos tratos para promover la eficacia de la gestión pública (Matsumoto, 2016).

La modernización del Estado Peruano ha dejado atrás los planteamientos tradicionales, planteando como meta la estabilidad económica y la disminución del egreso estatal, lo que hizo necesaria una reducción del ámbito de operaciones del gobierno. En marzo de 2007, (SGP) asumió el poder de la rectoría del Sistema en la administración del estado en la gestión pública, liderando así la iniciativa de mejorar la gestión pública y promover la modernización administrativa en diversas entidades públicas del Perú (Crespo et al, 2022).

Por otra parte, es pertinente afirmar que la ratificación de la ley del marco en el estado aplicado del 2002, junto con el inicio del proceso de descentralización en la década pasada, significó la inauguración de la más reciente campaña de reforma integral. Además, en el año 2007 se aprueba la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, que regula los sistemas administrativos y funcionales pertinentes para la ejecución

de las políticas nacionales (Llona, 2012). Para manifestar la sostenibilidad de la modernización se tiene en cuenta que: debe ser social, tener economía para las implementaciones, manejar a nivel de las necesidades de la ciudadanía, mantener una estrategia de concentración (Barañano, 2009).

Como sostuvo Ventura (2020) las entidades estatales deben de capacitar al personal y distribuirlos de acuerdo con los cargos que asumen y colaborar con él en el Sector Público. Como resultado, se aprecia que la clave para modernizar el Estado será el desarrollo organizativo meritocrático y eficaz. El desarrollo organizacional, analizado por (Pinto, 2012) implica las habilidades y destrezas del operario en las funciones requeridas y necesarias para resolver problemas internos y externos dentro de una organización.

Según (Cortés, 2019) la reforma de la función pública es crucial para aumentar la profesionalidad de los empleados de la función pública, mejorar la gestión de los recursos humanos y crear una mayor capacidad de gestión. Entre las dimensiones de la (PCM, 2013) se empieza con la D1: Gobierno abierto, permite fomentar de manera abierta y explícita todas las labores que se realizan en la entidad y está ligado de manera completa al gestionamiento público, participación ciudadana, donde integra la información accesible, completa, con relevancia, objetividad y confiabilidad en el paso del tiempo (CEPAL, 2011). A su vez, la OCDE (2016) ordena que el gobierno abierto se centre en la cultura de los actos de las políticas del estado y en todos los organismos públicos de manera transparente.

D2: gobierno electrónico, está afiliado con los cambios de la modernización en las diferentes tecnologías de la Información para el sector público, con el propósito de mejorar la eficacia y transparencia del proceso administrativo, así como facilitar la transparencia de información a partir del uso de herramientas digitales y el empoderamiento ciudadano. Esto incluye el Portal Web de la Administración Pública, el Sistema de Información de Recursos Humanos del Estado y el despliegue de Plataformas de Gobernanza Electrónica para la Gestión de Trámites y Servicios Públicos.

La modernización de la administración pública en Perú ha sido un proceso difícil y continuo que ha implicado la implementación de diversas estrategias y

herramientas, por ello, para mejorar la eficacia y la calidad de los servicios gubernamentales, así como para apoyar la profesionalización de los funcionarios, ha sido esencial aplicar un enfoque meritocrático y de gestión del conocimiento (PCM, 2013). Según el CEPAL (2011) el gobierno o la administración electrónicos es innovador y es de utilidad en la gestión pública, tanto para el estado como para los ciudadanos, porque permite evaluar cómo van las cosas y vigilar en qué anda cada proceso.

D3: articulación interinstitucional, según (PCM, 2013) el estado es considerado único y se maneja de manera descentralizada. Asimismo, trabaja por medio de los mecanismos horizontales y verticales (Casetti, 2020).

Continuando con el desarrollo de la gestión de calidad, El modelo de la Gestión de la calidad nace en la época de los 80, como premio de la cadena europea, entre ellos se menciona a: orientación a los resultados, con atención al cliente, manejo de liderazgo, manejo de los procesos, responsabilidad y empatía con los usuarios (Fundación Europea, s.f). Del mismo modo, el Plan de Calidad (Osakidetza, 2002) plantea la mejora de la calidad del servicio en base a la calidad técnica y percibida. La gestión de calidad es un conjunto de elementos que se realizan para ofrecer un adecuado servicio a los usuarios y esto depende de los factores internos y externos (Parasuraman et al., 1988).

Existen diferentes tipos de calidad que son evaluables tales como: calidad contratada, recibe las empresas por el trato que otorga mediante un reconocimiento de una entidad acreditada (Claudio y López, 2020) calidad percibida, es la apreciación de los usuarios que están inmersos con el producto brindado (Oliva, 2018). La mejora de las instituciones y su administración forman parte de la estrategia de modernización del Estado y es uno de los pilares principales de su política de modernización, encaminada a crear una Administración Pública meritocrática.

Es importante señalar que en una función pública basada en el mérito y la gestión del conocimiento implica algo más que el aprendizaje organizativo, incluye la formación continua y la mejora de las competencias y capacidades del personal. Con este fin, el SGP ha puesto en marcha varias iniciativas para mejorar la calidad

del servicio público, como el Programa de Formación en Gestión y el Sistema de Evaluación del Rendimiento, que tienen por objeto promover el crecimiento profesional de los funcionarios (Arabinar, 2018). Respecto a la gestión de calidad y desempeño en la modernización del estado, esto significa que, para garantizar la consecución de objetivos y metas, la organización debe planificar, supervisar y evaluar sus procesos y resultados. Esta gestión tiene por objeto mejorar la eficiencia y la eficacia de las funciones y responsabilidades de los funcionarios públicos, en el ámbito de la legislación sobre la función pública (Ganga, et al., 2019).

La prestación eficaz de los servicios públicos, junto con la satisfacción de las demandas de la comunidad de forma oportuna y adecuada, depende de la gestión de la calidad y el rendimiento a nivel municipal para garantizar la eficiencia y la eficacia. Además, la aplicación de estrategias de gestión de la calidad y el rendimiento va a facilitar la mitigación de gastos y la conservación de recursos dentro de los procedimientos organizativos, mejorando así la percepción pública y el renombre de la administración municipal entre los ciudadanos. Por otro lado, la modernización del Estado implica el desarrollo prospectivo de mejora y evolución de la gestión de las instituciones estatales con vistas a adaptarse a los cambios medioambientales y a los requisitos de la población.

La presente iniciativa conlleva una serie de modificaciones en la configuración, los procedimientos y las disposiciones del gobierno, con el objetivo último de mejorar la competencia, la eficacia, la lucidez y la responsabilidad del Estado. La Ley de la Función Pública desempeña un papel fundamental en la reforma del Estado contemporáneo al tratar de mejorar la gestión de los recursos humanos y la prestación de servicios públicos en el sector público. En este contexto particular, el objetivo de la modernización de la administración del Estado es mejorar los resultados de los protocolos relativos al alistamiento, evaluación, promoción, instrucción y remuneración de los empleados públicos.

La transformación contemporánea del Estado se examina a través de diversas perspectivas de la administración pública, entre ellas la Nueva Gestión Pública (NGP), la Gobernanza y la Gestión Basada en Resultados (GBR) desde un punto de vista teórico. Dichos enfoques subrayan la importancia de optimizar el rendimiento, los resultados, la lucidez y la responsabilidad en el contexto de la

administración pública. Además, proponen diversos métodos y enfoques para alcanzar estos objetivos (Chiclla, 2022). Este proceso es complejo y requiere del ensayo y error, involucrando a varios actores, por lo que es fundamental establecer un ambiente político e institucional que permita centrarse en los resultados. En la región, varios países han intentado modernizar la administración pública en el pasado, y en Perú, también ha habido numerosos esfuerzos para mejorar la gestión pública.

El municipio ha tenido diferentes cambios en estas últimas décadas, su crecimiento ha sido lento y no ha cumplido con los objetivos institucionales y esto trae consigo las protestas y reclamos frecuentes por parte de los ciudadanos.

Así también, Parasuraman et. al. (1988) presentó cinco dimensiones para medir empezando con D1: elementos tangibles, para llevar a cabo las diferentes tareas en una organización, es necesario contar con buenas instalaciones y equipos tecnológicos. Las innovaciones en la administración pública a menudo implican cambios en la ley, acuerdos entre diferentes funciones del Estado, formación de los empleados públicos y estructuras que fomenten la coordinación y el trabajo en equipo. Sin embargo, estos esfuerzos no siempre han sido sostenibles ni se han guiado por una estrategia clara. D2: Fiabilidad, son competencias que manejan los trabajadores, conocimientos y habilidades para el desempeño de un buen trabajo. D3: capacidad de respuesta, es la forma que un trabajador llega a los usuarios o consumidores, se evalúa desde la forma como responde hasta las actitudes. D4: seguridad, es importante demostrar los conocimientos durante la atención y que los usuarios se sientan seguros con sus respuestas. D5: empatía: es entender a la otra persona, comprender sus necesidades y colocarse en la posición de quien hace las preguntas o acude por una necesidad. Todas estas dimensiones permiten conocer de manera integral cual es el momento en que la gestión de calidad se interrumpe; se necesita entregar al usuario una atención que llene sus expectativas y que vea a la municipalidad de Lima como un organismo confiable, teniendo en cuenta que es el alcalde que lleva dicha gestión.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación realizada fue de tipo Básica, Concytec (2018) los conocimientos que se adquieren permiten diferenciar los nuevos conceptos adquiridos en la investigación.

De diseño no experimental (Hernández et al. 2014) depende de la observación y medición de variables en un grupo de individuos para analizar y describir la posible correlación entre ellas sin manipular a la población.

El enfoque es cuantitativo, estudio que implica la recolección y evaluación de números con el fin de medir y cuantificar las relaciones entre las variables. Consiste en el análisis de datos mediante técnicas estadísticas, con el fin de llegar a conclusiones concretas sobre la relación entre variables (García, 2015).

El método hipotético deductivo, se inicia con teoría o hechos amplios que tengan relación con la variable de estudio hasta llegar a una simplificación del problema (Arias et al., 2022). El estudio fue descrito por el alcance correlacional, se utilizan diversos métodos, como encuestas, cuestionarios y pruebas estandarizadas, para obtener datos que luego son analizados estadísticamente para hallar la correlación entre las variables. Siendo el objetivo principal de este diseño describir la asociación entre variables, sin establecer una relación de causalidad (Sousa et al., 2007).

Según el corte aplicado en la investigación se usó el corte transversal, por lo que la recolección de la información se obtendrá en un solo momento sin intervención de control (Manterola, 2019).

Figura 1. Gráfico de correlación de la modernización del estado y gestión de calidad de un Municipio.

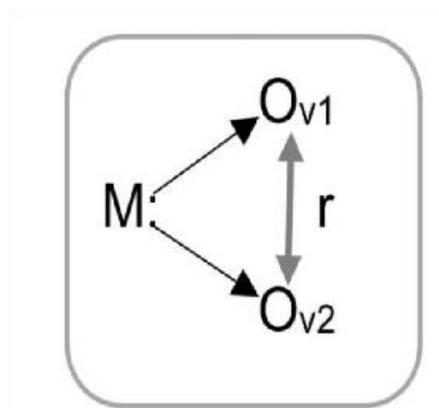
Para esto se propuso lo siguiente:

M: Usuarios

V1: Modernización del estado.

V2: Gestión de calidad

R: Relación



3.2 Variables y operacionalización

La modernización del Estado se refiere a un conjunto de reformas y cambios orientados a mejorar la eficiencia, eficacia y capacidad de respuesta de las instituciones estatales para satisfacer las necesidades de la sociedad de manera efectiva. Estas reformas buscan actualizar y adaptar la estructura y el funcionamiento del Estado a los desafíos y demandas de la sociedad contemporánea (PCM, 2019).

La variable está conformada por tres dimensiones (Gov. Abierto, electrónico, y art. Interinstitucional) y a su vez cuenta con indicadores (9); con ítems (17). El análisis se basó en la escala de Likert (cinco niveles de respuesta), la cual permite obtener información cuantitativa sobre actitudes y opiniones, lo que facilita el análisis estadístico y la comparación de resultados en tres niveles (deficiente, medio, eficiente).

La gestión de calidad se refiere a la aplicación de estrategias y prácticas para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los empleados en el cumplimiento de sus funciones dentro de una organización, en este caso, en el ámbito de la gestión pública y específicamente en un municipio (Parasuraman et al, 1993)

Las dimensiones de esta variable son cinco (Elementos Tangibles, fiabilidad, respuesta, seguridad y sobre todo empatía) y a su vez cuenta con indicadores (15); con ítems (25). El análisis se basó en la escala de Likert (cinco niveles de respuesta), la cual permite obtener información cuantitativa sobre actitudes y opiniones, lo que facilita el análisis estadístico y la comparación de resultados en tres niveles (malo, regular, bueno).

3.3 Población, muestra, muestreo

La población es un conjunto de elementos que mantienen similitudes en su característica del lugar del estudio (Bernal, 2010) Para la realización del estudio se contó con la población de los ciudadanos que residen en el distrito del Cercado de Lima, la población fue de 150 ciudadanos.

Criterios de inclusión. Se toma en consideración a las características o condiciones que deben cumplir los participantes o las fuentes de datos para ser considerados en la investigación a fin de garantizar que los participantes o las fuentes de datos sean relevantes y representativos del tema de estudio. Aquí se incluye a los ciudadanos que viven en el distrito de la ciudad de Lima, ciudadanos residentes con mayor de 5 años, ciudadanos mayores de 25 años a 70 años.

Criterios de Exclusión. Se descartan participantes o fuentes de datos de un estudio de investigación. Para el presente estudio, se excluirá a los ciudadanos que no pertenezcan al distrito de la Municipalidad Metropolitana de Lima, viajeros o los que hacen alquiler de propiedades.

Muestra: Son un grupo de elementos elegidos que comparten las mismas características (Hurtado, 2010). En ese sentido, se seleccionaron a los ciudadanos que cumplieron con los criterios de inclusión y ayudan en la mejora de la Modernización del Estado, siendo un total de 127 ciudadanos.

Muestreo: el muestreo aplicado es no probabilístico, debido a que no se aplicó una fórmula para hallar la cantidad de participantes (Manterola, 2019). La presente investigación utilizó el muestreo de conveniencia no probabilístico como método de muestreo elegido. Esta metodología de muestreo no depende de la aleatorización, sino que hace hincapié en la disponibilidad de posibles participantes en la investigación que manifiesten su voluntad y capacidad de participar en la dinámica.

La unidad de análisis: Los 127 usuarios de la municipalidad.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

En el estudio, se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos. La técnica de la encuesta es un método muy utilizado en la investigación social para recolectar datos (Hernández et al, 2014). Consiste en formular un conjunto de preguntas estandarizadas y aplicarlas a una muestra representativa de la población o del grupo de interés.

El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual contiene una serie de preguntas, que permite obtener información de manera sistemática y estandarizada a partir de la muestra que participa en el estudio (Hurtado, 2010). Para validar la presente investigación a fin de medir la precisión y credibilidad de los resultados del estudio se apeló al uso de instrumentos de medición estandarizados como el coeficiente de Rho de Spearman, así como el coeficiente Alfa de Cronbach a fin de medir su fiabilidad y relacionarlo con la escala de Likert de 5 valores. Para conocer la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto, las pruebas alfa de Cronbach dio como resultado ($\alpha = 0,962$) para la V1: Modernización del estado y V2: ($\alpha = 0,860$) en ambos instrumentos la fiabilidad fue de nivel alto.

3.5 Procedimientos

El estudio se inició con la redacción de la problemática a nivel mundial hasta llegar a la problemática institucional, se realizó la elaboración de la matriz de consistencia, la cual permitió definir los objetivos y tener una visión clara de la problemática a investigar. Posteriormente, se realizó una búsqueda exhaustiva de diversas fuentes de información relacionadas con las variables a estudiar para

estructurar tanto la parte metodológica como el marco teórico del estudio. Con toda la información recopilada, se prosiguió a la recolección de datos, empezando con la validación de la prueba de fiabilidad y validación de instrumentos, luego se identificó la prueba de normalidad para el desarrollo del análisis inferencial por medio del estadístico de Rho de Spearman.

3.6 Método de análisis de datos

Después de la recopilación de datos y ordenarlos, se realizó la configuración de análisis estadístico en el programa SPSS v.27, para determinar la interdependencia de las variables. El estudio inició con el análisis descriptivo de frecuencias y porcentaje de las variables, luego se realizó la prueba de normalidad por el estadístico de Kolmogorov para finalmente evaluar el análisis inferencial con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para las contrastaciones de las hipótesis tanto general como específicas, teniendo en consideración la regla de decisión del p valor.

3.7 Aspectos éticos

A lo largo de la investigación, se ha prestado debida reverencia al marco conceptual, constructo teórico e idea expuestos por los autores mencionados. Además, con respecto a las herramientas de evaluación que han sido validadas, se prestará especial atención a la autoría de estos instrumentos, con un enfoque específico en la séptima edición según lo indicado por las directrices de estilo determinadas por la Asociación Americana de Psicología (APA). El propósito se dio en base a los principios éticos aplicables a la investigación académica, adhiriéndose a los protocolos diseñados para proteger la propiedad intelectual y los derechos de autor, comportándose de manera coherente con la conciencia y la probidad, cumpliendo asiduamente con las normas establecidas y las normas que rigen la investigación científica.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1.

Distribución de Modernización del estado y sus dimensiones

Nivel	V1 Modernización		D1 Gov. abierto		D2 G. electrónico		D3 Art. interinstitucion al	
	Fr.	hi	Fr.	hi	Fr.	hi	Fr.	hi
Deficiente	45	35,4%	37	29%	41	32%	60	47%
Medio	62	48,8%	59	47%	57	45%	62	48%
Eficiente	20	15,7%	31	24%	29	23%	5	4%
Total	127	100%	127	100%	127	100 %	127	100%

Fuente: Base de datos de la Municipalidad de Lima (encuesta 2023)

Interpretación: en la encuesta a los usuarios que acuden por diferentes motivos a la municipalidad de Lima, de los 127 usuarios respondieron que la modernización del estado es de nivel medio con 48,5% seguido del nivel deficiente con 35.4% y eficiente con 15,7% debido al gobierno abierto que se ha instalado en los últimos años. En la D1: Gobierno abierto, según la perspectiva de los usuarios acerca del gobierno abierto, respondieron que es de nivel medio con 47% seguido del nivel deficiente con 41% y eficiente con 29 %, la transparencia le falta mejorar, porque hay que se desconoce, sin embargo, al incluir la participación ciudadana, uno conocerá los avances que se realiza en la gestión. En la D2: Gobierno electrónico, asimismo en este punto los usuarios, respondieron que es de nivel medio con 45% seguido del nivel deficiente con 32% y eficiente con 23 %, lo que refiere en el portal web, debe mejorarse no existe una ruta de guía y esto confunde a los usuarios. Y D3: Articulación interinstitucional, asimismo en este punto los usuarios, respondieron que la articulación a nivel interinstitucional existe dos grupos que tienen igual ideas, manifestando que el nivel medio es 48% con un puntaje parecido en el nivel deficiente con 47% y solo un grupo minoritario manifiesta que es eficiente con 5 %.

Tabla 2.

División de datos porcentuales de Gestión de calidad y sus dimensiones

Nivel	V2	D1	D2	D3	D4	D5
	Gestión de calidad	Elem tangibles	Fiabilidad	Cap. De respuesta	Segurid.	Empatía
	hi	hi	hi	hi	hi	hi
Malo	51,2%	27,6 %	26.8%	53,5 %	42,5%	37,8%
Regul.	30,7%	44,9%	70,1%	23,6%	39,4%	50,4%
Bueno	18,1%	27.6 %	3,1%	22,8%	18,1%	11,8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Base de datos de la Municipalidad de Lima (encuesta 2023)

Interpretación: en la aplicación de la segunda encuesta a los 127 usuarios sobre la gestión de calidad que reciben en la municipalidad de Lima sobre los trabajadores, ellos manifestaron lo siguiente: que la calidad es de nivel malo con 51,2 % seguido del nivel regular con 30.7 % y bueno con 18.1 %, los usuarios no sienten que la gestión que realizan los trabajadores sea buena.

En la D1: elementos tangibles, según los usuarios al ingresar a la municipalidad observan que las instalaciones y los equipos que cuentan en la municipalidad es de nivel malo con 27,6 % seguido del nivel regular con 44,9 % y bueno con 27,6 %. Al parecer el alcalde sí está haciendo implementaciones.

En la D2: fiabilidad, según los usuarios manifestaron que el compromiso de los operarios en la municipalidad es de nivel regular de 70.1 % seguido del nivel malo con 26.8 % y bueno con 3.1 %. D3: capacidad de respuesta; los usuarios ante este punto sintieron gran decepción, porque se siente la incomodidad al llegar, las diferentes colas que se hace para la atención y al llegar el operario no muestra una calidad en sus respuestas y esto se verifica con los resultados; nivel malo con 53,5 % seguido del nivel regular con 23,6 % y bueno con 22,8 %.

D4: Seguridad: según los usuarios al observar la disposición de servicio y rapidez en la atención manifestaron 42.5% malo; regular 39.4% y bueno 18.1%.por último, en D5: Empatía de nivel malo con 37.8, regular con 50,4 % y bueno 11.8 %.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Tabla 3.

Correlación entre V1-V2

		Gestión de calidad	
Rho de Spearman	Modernización del estado	Correlación	,894**
		Significancia	,000
		N	127

Interpretación: En la hipótesis general, se obtuvo que la (Sig. Bilateral es .000), lo que significa que es menor de (0,05) por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la Hi. De la investigación. Concluyendo, que si existe relación significativa y directa entre la Modernización del Estado y la gestión de calidad del personal, con un Rho de Spearman de 0,894**, siendo esto el valor de un nivel alto y positivo

Hipótesis específica 1:

Tabla 4.

Correlación entre el gobierno abierto y V2

			Gestión de calidad
R. de Spearman	Gobierno abierto	Coefficiente de correlación	,765**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	127

Interpretación En la hipótesis específica 1, se obtuvo que la (Sig. Bilateral es .000), lo que significa que es menor de (0,05), en ese sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la Hi. De la investigación. Concluyendo, que si existe relación significativa y directa entre el gobierno abierto y la gestión de calidad del personal, con un Rho de Spearman de 0,765**, siendo esto el valor de un nivel alto y positivo.

Hipótesis específica 2:

Tabla 5.

Correlación entre el gobierno electrónico y V2

			Gestión de calidad
R. de	Gobierno	Correlación	,593**
Spearman	Electrónico	Significancia	,000
		N	127

Interpretación: En la hipótesis específica 2, se obtuvo que la (Sig. Bilateral es .000), lo que significa que es menor de (0,05) por lo que, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la Hi. De la investigación. Concluyendo, que si existe relación significativa y directa entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad del personal, con un Rho de Spearman de 0,593**, siendo esto el valor de un nivel moderado y positivo.

Hipótesis específica 3:

Tabla 6.

Correlación entre la art. Interinstitucional y V2

		Gestión de calidad	
Rho de Spearman	Artic. Interinstitucional	Coefficiente de correlación	,613**
		Sig.	,000
		N	127

Interpretación: En la hipótesis específica 3, se obtuvo que la (Sig. Bilateral es .000), lo que significa que es menor de (0,05) por lo tanto, se rechazó la Ho. y se aceptó la Hi. De la investigación. Concluyendo, que si existe relación significativa y directa entre la articulación interinstitucional y la gestión de calidad del personal, con un Rho de Spearman de 0,613**, siendo esto el valor de un nivel moderado y positivo.

V. DISCUSIÓN

La presente discusión se enmarca en los resultados obtenidos a partir de las preguntas planteadas sobre la relación entre la modernización del Estado y la gestión de calidad del personal hacia los usuarios de la comuna limeña en el año 2022.

En primer lugar, se exploró la relación entre la modernización del Estado y gestión de calidad. Los datos recopilados revelaron que la mayoría de los encuestados manifestaron que la modernización del Estado es de nivel medio con 48,5% seguido del nivel deficiente con 35,4% y eficiente con 15,7% debido al gobierno abierto que se ha instalado en los últimos años.

Por otro lado, la gestión de calidad es de nivel malo con 51,2 % seguido del nivel regular con 30,7 %. Estos resultados tienen coincidencia con los estudios de Fernández y Galarza (2023) y Baltazar (2022) donde los resultados fueron similares en la modernización del estado, con 53% moderada positiva, el gobierno abierto en 54%. A diferencia de Huamani (2021) la modernización con 85% y orientado al ciudadano 75%. Esto indica que los trabajadores tienen un manejo de empatía con los usuarios. Al parecer Huamani, encontró que la modernización está yendo por un buen camino y que los ciudadanos se encuentran satisfechos con lo que observan.

Al igual lo manifiestan; Diomina y Chernelevsky (2020) la modernización se sustenta en un plan de intervenciones o procesos de reformas modernas, que deben ser aplicadas a la política con el buen funcionamiento del Estado, siempre con la mejor atención al pueblo, de tal modo coincide, García (2018) que la modernización debe de abarcar los organismos que constituyen la administración pública en sus diferentes niveles.

De tal modo (Pérez, 2021) menciono que las obras públicas, deben estar destinados a la comunidad, así como lo indica el decreto supremo. Asimismo, Castillo et al. (2020) encontró que la gestión de calidad, acerca de los elementos tangibles fue 42,2%, fiabilidad 51%, capacidad al responder 46%. La municipalidad que está en constante mejora progresará si implementa más instalaciones de atención y consigue que las colas para información se reduzcan.

Respecto al análisis inferencial se encontró que existe una relación directa entre la Modernización del Estado y la gestión de calidad del personal con 89%. Asimismo, se coincidió con los resultados inferenciales Fernández y Galarza en modernización y sistemas de salud, también la modernización se ve implicada en este sector y está creciendo de manera paulatina. Lo cual se ve con las conceptualizaciones que definieron que la modernidad está íntimamente relacionado con la parte social y gubernamental en el desarrollo de actividades crecientes del país (Saboya, 2016). Cuando se habla de algo moderno es contrario a lo que significa lo viejo o lo clásico y más bien tiene que ver con el momento actual (Maizondo, 2020).

Finalmente, tienen implicaciones importantes para la toma de decisiones en la municipalidad de Lima, ya que destacan la necesidad de enfocarse en áreas específicas para mejorar la eficacia de la modernización del Estado y la calidad de los servidores públicos. Se requieren estrategias adicionales para fortalecer la implementación de la modernización y garantizar altos estándares de calidad en el desempeño de los servidores públicos.

Por otro lado, se planteó: Existe relación entre el gobierno abierto y la gestión de calidad de los servidores en la municipalidad de Lima en el año 2022. Según los resultados obtenidos sobre el gobierno abierto, mostraron que es de nivel medio en 47% seguido del nivel deficiente con 41% y eficiente con 29 %. Sin embargo, la transparencia del portal es deficiente, porque se desconoce los avances que se realizan en la gestión. Los elementos tangibles, donde se incluyen las instalaciones y los equipos que cuentan en la municipalidad son de nivel malo con 27,6 % seguido del nivel regular con 44,9 % y bueno con 27,6 %. Al parecer el alcalde si está haciendo implementaciones.

Estudios de Castillo et al. (2020) donde intervinieron 157 aportantes al municipio. Sobre los resultados encontrados los materiales tangibles fue 42.2%, fiabilidad 51%, capacidad al responder 46%. La municipalidad debe seguir implementando más instalaciones de atención y que las colas para información se reduzcan.

También se mencionan estudios que identifican el problema del gobierno electrónico, Darmawan et al. (2020) determinaron los factores que intervienen en el gobierno electrónico. El estudio fue trabajado por el enfoque cuantitativo, se contó con la intervención de 288 participantes. Los resultados indicaron que el gob. Electrónico era regular en 56% y bueno en 21%. En la misma línea, Hammerschmid et al. (2019), evaluaron las reformas de la gestión en la Unión Europea, en la atención de los ciudadanos, estudio descriptivo, analítico y cuantitativo. Se encontró que existe un adecuado desempeño en 75%, la satisfacción de los usuarios en 58%, sin embargo, aún les falta mejorar sus estrategias en atención. Por eso es recomendable aplicar intervenciones en el estado y brindar un soporte a los trabajadores.

En el análisis inferencial se encontró significancia con un valor de 0.00 es menor de 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. El nivel de significancia es de 0.00. Por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la V1D1 y la gestión de calidad del personal. Siendo esta correlación directa y de 0,765. Estos resultados coincidieron con el análisis inferencial de Castillo et al (2020) donde encontró correlación de la gestión de calidad con los servicios que se brindan. De la misma forma Darmawan et al. (2020) encontró relación directa entre sus variables con un r: de 0.789 **

Por eso es necesario, encontrar definir en la sociedad, sobre el gobierno abierto, permite fomentar de manera abierta y explícita todas las actividades que se realizan en la organización y esté ligado de manera íntegra al gestionamiento público, participación ciudadana, donde integra que la información sea accesible, completa, relevante, objetiva y confiable en el transcurso del tiempo (CEPAL, 2011).

Por otro lado, se planteó una hipótesis específica para analizar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad de los servidores públicos en la municipalidad de Lima en el año 2022. Gobierno electrónico, asimismo en este punto los usuarios, respondieron que es de nivel medio con 45% seguido del nivel deficiente con 32% y eficiente con 23 %, lo que refiere en el portal web, debe mejorarse no existe una ruta de guía y esto confunde a los usuarios. En lo que refiere a los elementos tangibles son de nivel moderado en 45%. Estudios realizados por otros investigadores en el ámbito nacional e internación señalados

por Rodríguez y Pilar (2023) analizaron la comprensión de la importancia y prioridades de los factores que contribuirán a implementar el gobierno digital en las provincias de Perú, estudió por medio exploratoria de alcance descriptivo, enfoque cualitativo. El gobierno regional tiene accesibilidad en 45%, el gobierno electrónico 36%. Sin embargo, esto no es todo, les falta coberturas de más puntos y estrategias que permitan visualizar los avances.

De la misma forma, Baltazar (2022) en los 100 participantes, encontró que su modernización fue aceptada en 53% lo que indica una relación moderada positiva, gobierno abierto en 54%. Asimismo, Espinoza (2019), identificó la participación de la Ley Servir en la modernización, encontró falencias en la gestión en 45%, falta de participación de los colaboradores en 67%, desempeño de los trabajadores baja en 55%. Esto demuestra que la Ley de participación no está dando buenos frutos en esta institución, no quieren modificar sus hábitos y acatar los nuevos decretos.

En el análisis inferencial se encontró significancia con un valor de 0.00 es menor de 0,05. en el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. El nivel de significancia es de 0.00. Por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la V1D2 y la gestión de calidad del personal. Siendo esta correlación directa y de 0,593. Esto mismo coincide con los estudios de Baltazar (2022), Rodríguez (2023) que encontraron la correlación significativa entre sus variables de estudio.

La gestión electrónica está afiliado con los cambios de la modernización en las diferentes tecnologías de la Información para el sector público, con la finalidad de mejorar la eficiencia y la transparencia del proceso administrativo, así como facilitar la transparencia de información a partir del uso de herramientas digitales y el empoderamiento ciudadano (PCM, 2013)

Y por último, la hipótesis específica para analizar la relación entre la articulación interinstitucional y la gestión de calidad de los servidores públicos en la municipalidad de Lima en el año 2022. Asimismo, en este punto los usuarios, respondieron que la articulación a nivel interinstitucional existe dos grupos que tienen igual ideas, manifestando que el nivel medio es 48% con un puntaje parecido

en el nivel deficiente con 47% y solo un grupo minoritario manifiesta que es eficiente con 5%. En el marco interno peruano, la investigación realizada por Rodríguez y López (2023) analizaron la comprensión de la importancia y prioridades de los factores que contribuirán a implementar el gobierno digital en las provincias de Perú, estudió por medio exploratoria de alcance descriptivo, enfoque cualitativo. El gobierno regional tiene accesibilidad en 45%, el gobierno electrónico 36%. Sin embargo, esto no es todo, les falta coberturas de más puntos y estrategias que permitan visualizar los avances.

De la misma forma, Baltazar (2022) en los 100 participantes, encontró que su modernización fue aceptada en 53% lo que indica una relación moderada positiva, gobierno abierto en 54%. Asimismo, Espinoza (2019), identificó la participación de la Ley Servir en la modernización, encontró falencias en la gestión en 45%, falta de participación de los colaboradores en 67%, desempeño de los trabajadores baja en 55%. Esto demuestra que la Ley de participación no está dando buenos frutos en esta institución, no quieren modificar sus hábitos y acatar los nuevos decretos. En cuanto a la calidad del servicio público, se observó que un porcentaje considerable de los encuestados se mostró "satisfecho" con la gestión de calidad. Estos resultados son alentadores, ya que indican que existen esfuerzos por parte de la municipalidad para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Sin embargo, también se identificó un porcentaje significativo de respuestas "neutrales", lo que sugiere que aún hay margen para seguir trabajando en la mejora de la calidad del servicio público.

Donayre (2022) investigó sobre la gestión de adquisición y la modernización del Estado en un nosocomio de San Borja. Dicho estudio, se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, encontrando que a la adquisición representó un 74%, planeación y modernización en 75% se encontró buena gestión en la organización, esto garantiza los servicios hospitalarios de manera oportuna para los pacientes que acuden por un malestar. Por último, dentro del ámbito nacional, Alvizuri, (2021) examinó la correlación entre modernización de la gestión y la calidad de trabajo que ofrecen sus colaboradores a los ciudadanos del distrito de Lima, lo planteó bajo el dominio cuantitativo, exploratorio y no experimental, con una colaboración de 50 ciudadanos externos. Siendo de sorpresa los resultados desfavorables para la modernización en un grado deficiente del 52%, gobierno abierto 48%, electrónico

también deficiente en 54% y articulación interinstitucional 54%. Por tal motivo, las quejas de los ciudadanos siguen sin arreglarse, porque existen deficiencias en sus conocimientos que afecta el desempeño de los trabajadores.

En el análisis inferencial se encontró significancia con un valor de 0.00 es menor de 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la V1D3 y la gestión de calidad y desempeño de los servidores públicos. Siendo esta correlación directa y de 0,613.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En la hipótesis general, se obtuvo que la (Sig. Bilateral es .000), lo que significa que es menor de (0,05) por lo tanto, se acepta la Hi. En ese sentido, sí existe relación significativa y directa entre la modernización del estado y la gestión de calidad del personal, con un Rho de Spearman de 0,894**, siendo esto el valor de un nivel alto y positivo.

Segunda: En la hipótesis específica 1, se obtuvo que la (Sig. Bilateral es .000), lo que significa que es menor de (0,05) por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la Hi. de la investigación. Por lo que, sí existe relación significativa y directa entre el gobierno abierto y la gestión de calidad del personal, con un Rho de Spearman de 0,765**, siendo esto el valor de un nivel alto y positivo.

Tercera: En la hipótesis específica 2, se obtuvo que la (Sig. Bilateral es .000), lo que significa que es menor de (0,05) por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la Hi. de la investigación. Por lo que, sí existe relación significativa y directa entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad del personal, con un Rho de Spearman de 0,593**, siendo esto el valor de un nivel moderado y positivo.

Cuarta: En la hipótesis específica 3, se obtuvo que la (Sig. Bilateral es .000), lo que significa que es menor de (0,05) por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la Hi. de la investigación. Determinando que, sí existe relación significativa y directa entre la articulación interinstitucional y la gestión de calidad del personal, con un Rho de Spearman de 0,613**, siendo esto el valor de un nivel moderado y positivo.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la alta dirección de la municipalidad, implementar estrategias de mejora en la gestión adquisitiva, empezando por conseguir mayor personal para brindar servicios a la comunidad, adquirir nuevos equipos de cómputo y la capacitación permanente al personal.
2. A los órganos de línea de la municipalidad, transmitir en la página institucional todos los trabajos y procedimientos que realiza el municipio, esto con el objetivo de que esté al alcance y conocimiento de los ciudadanos, aunado a ello invitarlos a ser parte de los programas preventivos, cursos o distintas actividades que realicen, lo importante es lograr la participación ciudadana.
3. A la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la municipalidad, ofrecer talleres a los usuarios sobre cómo acceder a la página web de la municipalidad para realizar consultas y trámites, tener una línea amigable para responder sus dudas y de esta manera la afluencia de la municipalidad disminuya.
4. A los órganos de asesoramiento de la municipalidad, avanzar con la articulación interinstitucional para crear lazos con otros órganos que les permita afiliarse y obtener un mayor crecimiento para el distrito, incluso brindar una cartera de diferentes servicios adicionales para el pueblo.

REFERENCIAS

- Alvizuri, A. (2021) *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84937>
- Arellano, F. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. Chile: Universidad del Desarrollo. Tesis de Maestría, Universidad de Desarrollo]. Archivo electrónico. <http://hdl.handle.net/11447/2018>
- Baltazar, C. (2022). *El employer branding y modernización del Estado en una municipalidad de Lima 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú]. Archivo electrónico. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98609>
- Banco Interamericano Mundial (2021). *Gobernanza. La Práctica Global de Gobernanza brinda Apoyo a los países clientes y los ayuda a crear instituciones competentes, eficientes, abiertas, inclusivas y responsables*. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/governance/overview#1>
- Barboza Torres, I., Cascante Araya, K., & Ceciliano Cordero, J. (2021). *La articulación interinstitucional y el desarrollo de procesos de planificación para la implementación de proyectos en el Consejo Territorial de Desarrollo Rural de Pérez Zeledón*. [Tesis de Maestría, Universidad de Costa Rica]. Archivo electrónico. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/22082>
- Barañano, M. (2009). *Contexto, concepto y dilemas de la responsabilidad social de las empresas transnacionales europeas: una aproximación sociológica* (Vols. 27, Cuadernos de Relaciones Laborales. [Tesis de Maestría, Universidad Complutense de Madrid]. Archivo electrónico. <https://core.ac.uk/download/pdf/38812065.pdf>
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación, segunda edición. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Berrocal, C. (2018). ¿Qué busca la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública? Estructuras Organizacionales Modernas en la Gestión de procesos de ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2018/09/que-busca-la-politica-nacional-de-modernizacionde-la-gestion-publica/>
- Bovaird, T., Löffler, E., & Parrado-Díez, S. (2002). Developing local governance networks in Europe (Vol. 1). Baden-Baden: Nomos. Bovaird, T., Löffler, E., & Parrado-Díez, S. (2002). Developing local governance networks in Europe (Vol. 1). Baden-Baden: Nomos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=561272>
- Casetti, M. (2020). Nueva Gestión Pública en Chile Orígenes y efectos. *Revista de Ciencia Política*, 34(2), 417-438. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/324/32432126004.pdf>
- Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista multidisciplinar Ciencia latina*, 4(2). Recuperado de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- CEPAL (2011), El gobierno electrónico en la gestión pública. Recuperado en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf ISBN: 978-92-1-121767-4
- Chiclla, M. (2022). *Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80339?show=full&locale-attribute=es>
- Concytec (2018) investigación aplicada. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cortés, C. (2019). *Profesionalizando el servicio civil, reflexiones y propuestas desde Perú y América Latina*. Autoridad Nacional del Servicio Civil. <https://storage.servir.gob.pe/publicaciones-gp/Libro-Profesionalizando-El-Servicio-Civil-julio-2018.pdf>

- Crespo, J. L., Fondevila-Gascón, J. F., y Marqués-Pascual, J. (2022). Employer branding y propuesta de valor al empleado en códigos éticos. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 32(83), 51-62. <https://www.jstor.org/stable/27093750>
- Darmawan, K., Siahaan, O., Susanto, D., Umam, A., & Bakir, B. (2020). *Exploring Factors Influencing Smart Sustainable City Adoption using EGovernment Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF)*. 50 3rd International Conference on Information and Communications Technology (ICOIACT) (pp. 234-239). IEEE.
- De Lessa Carvalho, L. (2019). Siete Modelos Comparados De Función Pública: Análisis Jurídico, Tendencias Y Retos Del Empleo Público En El Mundo. *Revista Internacional Consinter de Direito*, 503-524. <https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/195>
- Diomina, M. & Chernelevsky, L. (2020). *Modernization of the state tax service on the example of the taxpayer's electronic cabinet*. <http://dspace.nuft.edu.ua/handle/123456789/32112>
- Donayre, R (2022). *Gestión de compras y modernización del Estado en la Oficina de Logística en un hospital de San Borja*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú]. Archivo electrónico. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100658>
- Espinoza, M (2019) Participación del servicio civil en la modernización de la gestión pública en el Perú – Año 2018. Tesis doctoral [.https://hdl.handle.net/20.500.12692/44637](https://hdl.handle.net/20.500.12692/44637)
- Fernández, F. J. C., & Galarza, M. E. (2023). Medición de la calidad en los servicios sanitarios públicos. El caso de Osakidetza–Servicio vasco de salud. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (107), 321-354.
- Finol, L., Galdames, Ana., & González, C. (2021). Contextualización de la transparencia de la función pública en Iberoamérica: Una revisión del concepto. *Rumbos TS*, 16(25), 105-144. <https://dx.doi.org/10.51188/rrts.num25.502>

- Freire, M. (2019). Modernization of Public Management and Accountability: Analysis of the Ecuadorian case. *International Management Magazine*, 5, 147-179. ISSN: 2550-6641.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, Liliana. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, M. (2015). La investigación cuantitativa. Recuperado de http://www.cep.edu.pe/docs/otros/La_Investigacion_Cuantitativa_-_Mario_Garcia.pdf
- García-García J., & Curto-Rodríguez R. (2018). Determinantes de la apertura de datos y rendición de cuentas en los gobiernos regionales españoles. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (70), 163-198. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3575/357559200006/html/index.html>
- Hammerschmid, G., Van de Walle, S., Andrews, R., & Mostafa, M. (2019). *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>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista P. (2014). Metodología de la investigación (6th ed.). McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hirschberger, J., & Gabás, R. (2015). *Historia de la filosofía III: Filosofía del siglo XX*. Herder Editorial. <https://herdereditorial.com/historia-de-la-filosofia-iii-9788425424663>
- Huamani, C. (2021) Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57001>

- Hurtado de Barrera, J. (2010). Líneas de investigación y gerencia del conocimiento: Premisas de la cultura de investigación (Research Lines and Knowledge Management: Premises of the Research Culture). *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 2(2). <https://doi.org/10.22430/21457778.46>
- Lacoviello, M (2015). *Diagnóstico del servicio civil en América Latina. Al servicio del ciudadano. Una década de reformas del Servicio Civil en América Latina* <https://publications.iadb.org/es/publicacion/15445/diagnostico-institucional-del-servicio-civil-en-america-latina-peru>
- Llona, M. (2012). Hacia una gestión pública que impacte en el ciudadano. In Documento del XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Cartagena de Indias. http://siare.clad.org/siare/biblo/biblo_a.html
- López-Rodríguez, C. E., & Neme-Chaves, S. R. (2021). El employer branding en las organizaciones que internacionalizan servicios de operación logística en Bogotá Colombia. *Contaduría y administración*, 66(2). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2629>
- Maizondo, F. (2020). *Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de tención del UFEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7803/maizondo_sfr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mancipe, J. (2015). La gestión de lo público por los particulares en el Estado contemporáneo: análisis de las alianzas público-privadas (APP) en Colombia. Tesis para obtener el grado de magíster en Derecho Público. Universidad de Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/ed7bfda9-eca7-47aa-9b21-903a790e183b/content>
- OECD (2016), Gobierno Abierto Contexto mundial y el camino a seguir Aspectos claves 2016. Recuperado en: <https://www.oecd.org/gov/Open-GovernmentHighlights-ESP.pdf>

- Oliva, C. (2018): El Marketing Educativo y la percepción de calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Economía-UNT-2017, Tesis, Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11637>
- Osakidetza. Ente Público de Derecho Privado (2002): “Plan de calidad 2003-2007, Estrategia de mejora”. Recuperado 29 de mayo de 2022, de: https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/buen_gob_planes/es_def/adjuntos/PlanCalidad2003_2007.pdf
- Osakidetza (2022) Informe de la Encuesta de satisfacción de Osakidetza”. https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/obid_gestion/es_obid/adjuntos/hospitalizacion_dom.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1988). SERVQUAL: Una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista de venta al por menor*, 64 (1), 12–40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A., Berry, L. L.(1993). The Nature and Determinants of Customer Expectation of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21, 1-12. <http://dx.doi.org/10.1177/0092070393211001>
- PCM (2013) Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. 09 de enero de 2013. Diario Oficial El Peruano. Recuperado <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- PCM (2019). Lineamientos para la modernización de la gestión pública N°-001-2019-SGP-PCM. <https://www.smartreg.pe/es/publica/item/107-lineamientos-n-001-2019-sgp-pcm>
- Pinto, M. (2012). Desarrollo organizacional. Tlalnepantla: Red Tercer Milenio. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_organizacional.pdf

- Rodríguez, R., & Pilar López, D. (2023). Gobierno digital, modernización del estado y servicio al ciudadano: Consideraciones en una estrategia de gobierno digital en Perú. *Visual Review*, 13(2), 1–8. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Saboya, F. (2016). *La modernización del Estado: concepto, contenido y aplicaciones posibles*. Colombia. *Revista Diálogo de Saberes*, (25), 357-376. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/1969>
- Torres, A. (2016). *Seminario del día de la gestión pública*. Recuperado de <https://www.ipsos.com/es-pe/ipsos-peru-participa-en-el-dia-de-la-gestionpublica>
- Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variable de Modernización del estado

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Modernización del Estado	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.	Es un proceso de transformación constante con la finalidad de mejorar la modernización del estado en bien de la comunidad en cada entidad del estado por medio de las siguientes dimensiones: gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación institucional.	Gobierno abierto	- Transparencia - Accesibilidad - Participación ciudadana	1,2 3,4, 5 y 6	Ordinal 1. nunca 2. casi nunca 3. a veces 4. casi siempre 5. siempre	Deficiente (17- 39)
			Gobierno electrónico	- Uso de TICs - Plataforma web - Promoción del gobierno electrónico	7,8, 9,10, 11,12		Medio (40- 62)
			Articulación interinstitucional	- Interoperabilidad institucional - Coordinación vertical - Coordinación horizontal	13, 14 15 16, 17	Eficiente (63- 85)	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al tema, lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

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

VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN DEL ESTADO						
DIMENSIÓN: GOBIERNO ABIERTO		1	2	3	4	5
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: GOBIERNO ELECTRÓNICO		1	2	3	4	5
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 trámites al ciudadano reduciendo la brecha digital.					
DIMENSIÓN: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL		1	2	3	4	5
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.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR GESTIÓN DE CALIDAD

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al tema, lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE				
1	2	3	4	5					
VARIABLE 2: Gestión de calidad									
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles					1	2	3	4	5
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 realiza una consulta								
DIMENSIÓN 2 Fiabilidad					1	2	3	4	5
6.	Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.								
7.	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.								
8.	Cuando tiene dificultades con su tiempo el personal 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					1	2	3	4	5
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 son individualizadas según los usuarios.								
15.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.								
DIMENSIÓN 4 Seguridad					1	2	3	4	5
16.	Te da confianza la atención por parte del personal de la 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 técnico.								
20.	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.								
DIMENSIÓN 5 Empatía					1	2	3	4	5
21.	Los horarios de atención de la municipalidad son cómodos para los usuarios.								
22.	La realización de los trámites es adecuada 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 del municipio atienden sus consultas cuando es requerida.								

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución



Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Rosa Estrella Pillman Infanson

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Modernización del estado y la calidad de la gestión del personal en una Municipalidad, Lima, 2022**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Massiel Almonacid Ramos

DNI: 43785712

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rosa Estrella Pillman Infanson
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo - Educativo
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Artículos Científicos
DNI:	40885280
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Massiel Almonacid Ramos
Objetivo:	Medir la relación de la variable Modernización del Estado
Administración:	Massiel Almonacid Ramos
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Gobierno abierto Gobierno electrónico Articulación interinstitucional
Escala:	Escala ordinal
Niveles o rango:	Deficiente, moderado, eficiente
Cantidad de ítems:	17 ítems
Tiempo de aplicación:	15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Modernización del estado y la calidad de la gestión del personal en una Municipalidad, Lima, 2022**” elaborado por Massiel Almonacid Ramos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Modernización del estado

Definición de la variable:

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.

Dimensión 1: Gobierno abierto

El gobierno abierto es aquel que garantiza y fomenta transparencia, integridad pública, participación ciudadana y utiliza el poder de la tecnología para aumentar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas. Asegurando que la información sea accesible, completa, relevante, objetiva y confiable en el transcurso del tiempo (PCM, 2013)

Dimensión 1: Gobierno abierto

El gobierno abierto es aquel que garantiza y fomenta transparencia, integridad pública, participación ciudadana y utiliza el poder de la tecnología para aumentar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas. Asegurando que la información sea accesible, completa, relevante, objetiva y confiable en el transcurso del tiempo (PCM, 2013)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	1.La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	4	4	4	
	2.La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	4	4	4	
Accesibilidad	3.Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	4	4	4	
	4.Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	4	4	4	
Participación ciudadana	5. La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).	4	4	4	
	6. La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	4	4	4	

Dimensión 2: Gobierno electrónico

Es el uso de las tecnologías de la información y comunicación para brindar servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y compleja organización. Además, manifiesta que el gobierno electrónico otorga beneficios directos a la población, como son: la facilidad en comunicaciones, la eliminación de barreras de tiempo y espacio, igual acceso a la información, incremento del intercambio colaborativo entre diferentes reparticiones, acrecentar la producción de bienes y servicios de valor agregado, eleva la calidad de vida de los habitantes (PCM, 2013)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de la TICs	7. La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	4	4	4	
	8. La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	4	4	4	
Plataforma Web	9. La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	4	4	4	
	10. La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	4	4	4	
Promoción del gobierno electrónico	11. Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	4	4	4	
	12. Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	4	4	4	

Dimensión 3: Articulación interinstitucional

PCM (2013), describe como un estado unitario y descentralizado, es decir, estado complejo y más interdependiente entre sus partes. En un escenario como éste, para que las políticas públicas se mantengan coordinadas hasta llegar a su población, se requiere practicar los mecanismos efectivos de coordinación y cooperación entre los niveles de gobierno y las instituciones del estado. Asimismo, estos mecanismos son: vertical, aquí se encuentran entidades de distintos niveles de gobierno y en el horizontal, entidades de un mismo nivel de gobierno.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad interinstitucional	13. Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	4	4	4	
	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.	4	4	4	
Accesibilidad	15. Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	4	4	4	
	16. Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	4	4	4	
Participación ciudadana	17. Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	4	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rosa Estrella Pillman Infanson
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo - Educativo
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Artículos Científicos
DNI:	40885280
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Massiel Almonacid Ramos
Objetivo:	Medir la relación de la variable Gestión de la calidad
Administración:	Massiel Almonacid Ramos
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
Escala:	Escala ordinal
Niveles o rango:	Malo, regular, bueno
Cantidad de ítems:	25 ítems
Tiempo de aplicación:	15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "**Gestión de calidad**" elaborado por Massiel Almonacid Ramos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de la calidad

Definición de la variable: Gestión de calidad

Se define como Gestión de calidad, a la medición de las diferencias o brechas que existe entre los deseos o expectativas de los consumidores y sus percepciones respecto a la prestación del servicio, de conformidad con los requerimientos de cada cliente. (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Son las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal de una organización (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conservación de las instalaciones	1.La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	4	4	4	
	2.La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	4	4	4	
	3.Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	4	4	4	
Calidad de los equipos	4. En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	4	4	4	
	5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Comprende la habilidad para prestar el servicio acordado de manera correcta y oportuna creando confianza (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993), para el cliente la confianza es lo más importante en cuanto al servicio y ello determina que vuelva a comprar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Interés por el usuario	6. Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	4	4	4	
	7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	4	4	4	
- Institución colaboradora	8. Cuando tiene dificultades con su tiempo el personal comprende y colabora con usted.	4	4	4	
- Compromiso del personal	9. El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	4	4	4	
	10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	4	4	4	

Dimensión 3: capacidad de respuesta

Comprende la gentileza y voluntad de los trabajadores para prestar cooperación con los clientes brindando un servicio rápido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición Información sobre actividades	11. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo con los plazos establecidos.	4	4	4	
	12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	4	4	4	
Rapidez del servicio	13. A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	4	4	4	
Actitud y disposición	14. Las asesorías del personal son individualizadas según los usuarios.	4	4	4	
	15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Es la atención especializada e individualizada que el colaborador de la empresa ofrece al cliente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991). Facilidad de contacto y comunicación, gustos y necesidades, el cliente requiere un trato único.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en los empleados	16. Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	4	4	4	
	17. En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	4	4	4	
Disponibilidad para ayudar	18. El personal de la municipalidad posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	19. Los trabajadores de la municipalidad tienen buen nivel de conocimientos técnico.	4	4	4	
	20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios adecuados	Los horarios de atención de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	4	4	4	
	La realización de los trámites es adecuada a las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
Interés institucional por el usuario	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
Atención empática individualizada	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	4	4	4	
	Los trabajadores del municipio atienden sus consultas cuando es requerida.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PILLMAN INFANSON, ROSA ESTRELLA DNI 40885280	DOCTORA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2017 Fecha egreso: 06/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
PILLMAN INFANSON, ROSA ESTRELLA DNI 40885280	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/03/2015 Fecha egreso: 31/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PILLMAN INFANSON, ROSA ESTRELLA DNI 40885280	LICENCIADA EN TECNOLOGIA MEDICA ESPECIALIDAD EN RADIOLOGIA Fecha de diploma: 31/01/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
PILLMAN INFANSON, ROSA ESTRELLA DNI 40885280	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 19/10/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 520 9590, de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Fanny Blas Rodríguez.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Modernización del estado y la calidad de la gestión del personal en una Municipalidad, Lima, 2022**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Massiel Almonacid Ramos

DNI: 43785712

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Fanny Blas Rodríguez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo-Educativo
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos-FA Ingenieros SAC.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	10683607
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Massiel Almonacid Ramos
Objetivo:	Medir la relación de la variable Modernización del Estado
Administración:	Massiel Almonacid Ramos
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Gobierno abierto Gobierno electrónico Articulación interinstitucional
Escala:	Escala ordinal
Niveles o rango:	Deficiente, moderado, eficiente
Cantidad de ítems:	17 ítems
Tiempo de aplicación:	15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "**Modernización del estado y la calidad de la gestión del personal en una Municipalidad, Lima, 2022**" elaborado por Massiel Almonacid Ramos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Modernización del estado

Definición de la variable:

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.

Dimensión 1: Gobierno abierto

El gobierno abierto es aquel que garantiza y fomenta transparencia, integridad pública, participación ciudadana y utiliza el poder de la tecnología para aumentar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas. Asegurando que la información sea accesible, completa, relevante, objetiva y confiable en el transcurso del tiempo (PCM, 2013)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	1.La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	4	4	4	
	2.La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	4	4	4	
Accesibilidad	3.Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	4	4	4	
	4.Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	4	4	4	
Participación ciudadana	5. La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).	4	4	4	
	6. La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	4	4	4	

Dimensión 2: Gobierno electrónico

Es el uso de las tecnologías de la información y comunicación para brindar servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y compleja organización. Además, manifiesta que el gobierno electrónico otorga beneficios directos a la población, como son: la facilidad en comunicaciones, la eliminación de barreras de tiempo y espacio, igual acceso a la información, incremento del intercambio colaborativo entre diferentes reparticiones, acrecentar la producción de bienes y servicios de valor agregado, eleva la calidad de vida de los habitantes (PCM, 2013)

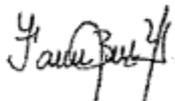
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de la TICs	7. La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	4	4	4	
	8. La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	4	4	4	
Plataforma Web	9. La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	4	4	4	
	10. La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	4	4	4	
Promoción del gobierno electrónico	11. Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	4	4	4	
	12. Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	4	4	4	

Dimensión 3: Articulación interinstitucional

PCM (2013), describe como un estado unitario y descentralizado, es decir, estado complejo y más interdependiente entre sus partes. En un escenario como éste, para que las políticas públicas se mantengan coordinadas hasta llegar a su población, se requiere practicar los mecanismos efectivos de coordinación y cooperación entre los niveles de gobierno y las instituciones del estado. Asimismo, estos mecanismos son: vertical, aquí se encuentran entidades de distintos niveles de gobierno y en el horizontal, entidades de un mismo nivel de gobierno.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad interinstitucional	13. Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	4	4	4	
	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.	4	4	4	
Accesibilidad	15. Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	4	4	4	
	16. Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	4	4	4	
Participación ciudadana	17. Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	4	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Fanny Blas Rodriguez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administrativo-Educativo
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos-FA Ingenieros SAC.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	10683607
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Massiel Almonacid Ramos
Objetivo:	Medir la relación de la variable Gestión de la calidad
Administración:	Massiel Almonacid Ramos
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
Escala:	Escala ordinal
Niveles o rango:	Malo, regular, bueno
Cantidad de ítems:	25 ítems
Tiempo de aplicación:	15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de calidad" elaborado por Massiel Almonacid Ramos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gestión de la calidad

Definición de la variable: Gestión de calidad

Se define como Gestión de calidad, a la medición de las diferencias o brechas que existe entre los deseos o expectativas de los consumidores y sus percepciones respecto a la prestación del servicio, de conformidad con los requerimientos de cada cliente. (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Son las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal de una organización (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conservación de las instalaciones	1.La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	4	4	4	
	2.La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	4	4	4	
	3.Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	4	4	4	
Calidad de los equipos	4. En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	4	4	4	
	5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Comprende la habilidad para prestar el servicio acordado de manera correcta y oportuna creando confianza (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993), para el cliente la confianza es lo más importante en cuanto al servicio y ello determina que vuelva a comprar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Interés por el usuario	6. Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	4	4	4	
	7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	4	4	4	
- Institución colaboradora	8. Cuando tiene dificultades con su tiempo el personal comprende y colabora con usted.	4	4	4	
- Compromiso del personal	9. El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	4	4	4	
	10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	4	4	4	

Dimensión 3: capacidad de respuesta

Comprende la gentileza y voluntad de los trabajadores para prestar cooperación con los clientes brindando un servicio rápido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición Información sobre actividades	11. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo con los plazos establecidos.	4	4	4	
	12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	4	4	4	
Rapidez del servicio	13. A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	4	4	4	
Actitud y disposición	14. Las asesorías del personal son individualizadas según los usuarios.	4	4	4	
	15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Es la atención especializada e individualizada que el colaborador de la empresa ofrece al cliente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991). Facilidad de contacto y comunicación, gustos y necesidades, el cliente requiere un trato único.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en los empleados	16. Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	4	4	4	
	17. En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	4	4	4	
Disponibilidad para ayudar	18. El personal de la municipalidad posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	19. Los trabajadores de la municipalidad tienen buen nivel de conocimientos técnico.	4	4	4	
	20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios adecuados	Los horarios de atención de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	4	4	4	
	La realización de los trámites es adecuada a las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
Interés institucional por el usuario	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
Atención empática individualizada	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	4	4	4	
	Los trabajadores del municipio atienden sus consultas cuando es requerida.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BLAS RODRIGUEZ, FANNY DNI 10683607	BACHILLER EN INGENIERIA QUIMICA Fecha de diploma: 17/06/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
BLAS RODRIGUEZ, FANNY DNI 10683607	INGENIERO QUIMICO Fecha de diploma: 28/09/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
BLAS RODRIGUEZ, FANNY DNI 10683607	MAGISTER EN ADMINISTRACION ADMINISTRACION Fecha de diploma: 18/07/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Zarela Liliana Cubas Ayasta.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Modernización del estado y la calidad de la gestión del personal en una Municipalidad, Lima, 2022**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Massiel Almonacid Ramos

DNI: 43785712

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Zarela Liliana Cubas Ayasta
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gerencia de adquisiciones de bienes estratégicos
Institución donde labora:	Seguro Social de Salud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	06789491
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Massiel Almonacid Ramos
Objetivo:	Medir la relación de la variable Modernización del Estado
Administración:	Massiel Almonacid Ramos
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Gobierno abierto Gobierno electrónico Articulación interinstitucional
Escala:	Escala ordinal
Niveles o rango:	Deficiente, moderado, eficiente
Cantidad de ítems:	17 ítems
Tiempo de aplicación:	15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Modernización del estado y la calidad de la gestión del personal en una Municipalidad, Lima, 2022" elaborado por Massiel Almonacid Ramos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Modernización del estado

Definición de la variable:

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.

Dimensión 1: Gobierno abierto

El gobierno abierto es aquel que garantiza y fomenta transparencia, integridad pública, participación ciudadana y utiliza el poder de la tecnología para aumentar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas. Asegurando que la información sea accesible, completa, relevante, objetiva y confiable en el transcurso del tiempo (PCM, 2013)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	1.La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	4	4	4	
	2.La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	4	4	4	
Accesibilidad	3.Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	4	4	4	
	4.Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	4	4	4	
Participación ciudadana	5. La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).	4	4	4	
	6. La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	4	4	4	

Dimensión 2: Gobierno electrónico

Es el uso de las tecnologías de la información y comunicación para brindar servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y compleja organización. Además, manifiesta que el gobierno electrónico otorga beneficios directos a la población, como son: la facilidad en comunicaciones, la eliminación de barreras de tiempo y espacio, igual acceso a la información, incremento del intercambio colaborativo entre diferentes reparticiones, acrecentar la producción de bienes y servicios de valor agregado, eleva la calidad de vida de los habitantes (PCM, 2013)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de la TICs	7. La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	4	4	4	
	8. La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	4	4	4	
Plataforma Web	9. La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	4	4	4	
	10. La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	4	4	4	
Promoción del gobierno electrónico	11. Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	4	4	4	
	12. Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	4	4	4	

Dimensión 3: Articulación interinstitucional

PCM (2013), describe como un estado unitario y descentralizado, es decir, estado complejo y más interdependiente entre sus partes. En un escenario como éste, para que las políticas públicas se mantengan coordinadas hasta llegar a su población, se requiere practicar los mecanismos efectivos de coordinación y cooperación entre los niveles de gobierno y las instituciones del estado. Asimismo, estos mecanismos son: vertical, aquí se encuentran entidades de distintos niveles de gobierno y en el horizontal, entidades de un mismo nivel de gobierno.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad interinstitucional	13. Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	4	4	4	
	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.	4	4	4	
Accesibilidad	15. Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	4	4	4	
	16. Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	4	4	4	
Participación ciudadana	17. Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	4	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Zarela Liliana Cubas Ayasta
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gerencia de adquisiciones de bienes estratégicos
Institución donde labora:	Seguro Social de Salud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
DNI:	Título del estudio realizado. 06789491
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Massiel Almonacid Ramos
Objetivo:	Medir la relación de la variable Gestión de la calidad
Administración:	Massiel Almonacid Ramos
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
Escala:	Escala ordinal
Niveles o rango:	Malo, regular, bueno
Cantidad de ítems:	25 ítems
Tiempo de aplicación:	15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de calidad" elaborado por Massiel Almonacid Ramos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gestión de la calidad

Definición de la variable: Gestión de calidad

Se define como Gestión de calidad, a la medición de las diferencias o brechas que existe entre los deseos o expectativas de los consumidores y sus percepciones respecto a la prestación del servicio, de conformidad con los requerimientos de cada cliente. (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Son las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal de una organización (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conservación de las instalaciones	1.La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	4	4	4	
	2.La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	4	4	4	
	3.Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	4	4	4	
Calidad de los equipos	4. En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	4	4	4	
	5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Comprende la habilidad para prestar el servicio acordado de manera correcta y oportuna creando confianza (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993), para el cliente la confianza es lo más importante en cuanto al servicio y ello determina que vuelva a comprar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Interés por el usuario	6. Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	4	4	4	
	7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	4	4	4	
- Institución colaboradora	8. Cuando tiene dificultades con su tiempo el personal comprende y colabora con usted.	4	4	4	
- Compromiso del personal	9. El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	4	4	4	
	10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	4	4	4	

Dimensión 3: capacidad de respuesta

Comprende la gentileza y voluntad de los trabajadores para prestar cooperación con los clientes brindando un servicio rápido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición Información sobre actividades	11. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo con los plazos establecidos.	4	4	4	
	12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	4	4	4	
Rapidez del servicio	13. A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	4	4	4	
Actitud y disposición	14. Las asesorías del personal son individualizadas según los usuarios.	4	4	4	
	15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Es la atención especializada e individualizada que el colaborador de la empresa ofrece al cliente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991). Facilidad de contacto y comunicación, gustos y necesidades, el cliente requiere un trato único.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en los empleados	16. Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	4	4	4	
	17. En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	4	4	4	
Disponibilidad para ayudar	18. El personal de la municipalidad posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	19. Los trabajadores de la municipalidad tienen buen nivel de conocimientos técnico.	4	4	4	
	20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios adecuados	Los horarios de atención de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	4	4	4	
	La realización de los trámites es adecuada a las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
Interés institucional por el usuario	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
Atención empática individualizada	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	4	4	4	
	Los trabajadores del municipio atienden sus consultas cuando es requerida.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>CUBAS AYASTA, ZARELA LILIANA DNI 06789491</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/11/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/05/2015 Fecha egreso: 11/08/2019</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</p>
<p>CUBAS AYASTA, ZARELA LILIANA DNI 06789491</p>	<p>BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 23/04/93 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU</p>
<p>CUBAS AYASTA, ZARELA LILIANA DNI 06789491</p>	<p>ABOGADO Fecha de diploma: 01/12/1993 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU</p>

Anexo 6. Matriz de consistencia

Modernización del estado y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022.							
Problema general: ¿De qué manera se relaciona la Modernización del estado y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022? Problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona el gobierno abierto y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022? ¿De qué manera se relaciona el gobierno electrónico y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022? ¿De qué manera se relaciona la articulación interinstitucional y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022?	Objetivo general: Examinar cómo se relaciona la modernización del estado y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022 Objetivos específicos: Determinar cómo se relaciona el gobierno abierto y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022 Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022 Determinar cómo se relaciona la articulación interinstitucional y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022	Hipótesis general Existe relación entre modernización del estado y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022 Hipótesis específicas: Existe relación entre el gobierno abierto y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022 Existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022 Existe relación entre la articulación interinstitucional y la gestión de calidad del personal de una Municipalidad, Lima 2022	VARIABLES				
			Variable 1: Modernización del Estado				
			Subcategorías	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Gobierno abierto	- Transparencia - Accesibilidad - Participación ciudadana	1,2 3,4, 5 y 6	Ordinal	Deficiente (17- 39)
Gobierno electrónico	- Uso de TICs - Plataforma web - Promoción del gobierno electrónico	7,8, 9,10, 11,12	1. nunca 2.casi nunca 3. a veces 4. casi siempre 5. siempre	Medio (40- 62)			
Articulación interinstitucional	- Interoperabilidad institucional - Coordinación vertical - Coordinación horizontal	13, 14 15 16, 17		Eficiente (63 - 85)			
Variable 2: Gestión de calidad							
Subcategorías	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
Elementos tangibles	-Conservación de las instalaciones -Calidad de los equipos -Interés por el usuario	1,2 3,4, 5	Ordinal	Mala (25- 58)			

			Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	-Institución colaboradora -Compromiso del personal -Actitud y disposición -Información sobre actividades -Rapidez del servicio -Actitud y disposición -Información sobre actividades -Rapidez del servicio -Horarios adecuados -Interés institucional por usuario -Atención empática individualizada	6,7 8, 9,10, 11, 12 13, 14 15 16, 17 18,19 20 21,22 23 24, 25	1. nunca 2.casi nunca 3. a veces 4. casi siempre 5. siempre	Regular (59- 92) Buena (93 - 125)
Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística				
Tipo: Básico Nivel: Correlacional- causal. Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental.	Población: 150 usuarios Muestra: 127 usuarios Muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio simple.	Variable 1: Modernización del estado Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario. Variable 2: Gestión de calidad Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.	Descriptiva: porcentajes y frecuencias Inferencial: Rho de Spearman				

Anexo 7. Confiabilidad

Fiabilidad del instrumento Modernización del estado

La medición de confiabilidad del cuestionario se dio por medio de la prueba piloto, mediante el estadístico alfa de Cronbach por contener múltiples respuestas y ser una escala de Likert.

Confiabilidad de la primera variable

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 1: Modernización del estado	17	0.962	Muy alta
D1: Gobierno abierto	6	0.823	Muy alta
D2: Gobierno electrónico	6	0.848	Muy Alta
D3: articulación interinstitucional	5	0.787	Muy alta

En la prueba piloto donde participaron 15 personas se obtuvo una confiabilidad muy alta; estableciéndose que el instrumento es confiable.

De acuerdo con la tabla que se muestra, el resultado de análisis de confiabilidad alfa de Cronbach que son valores que tienen un nivel alto.

Fiabilidad del instrumento Gestión de calidad

La medición de confiabilidad del cuestionario se dio por medio de la prueba piloto, mediante el estadístico alfa de Cronbach por contener múltiples respuestas y ser una escala de Likert.

Confiabilidad de la segunda variable

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 1: Gestión de calidad	25	0.860	Muy alta
D1: Elementos tangibles	5	0.814	Muy alta
D2: Fiabilidad	5	0.848	Muy Alta
D3: Capacidad de respuesta	5	0.799	Muy alta
D4: Seguridad	5	0.807	Muy Alta
D5: Empatía	5	0.823	Muy alta

En la prueba piloto donde participaron 15 personas se obtuvo una confiabilidad muy alta; estableciéndose que el instrumento es confiable. De acuerdo con la tabla que se muestra, el resultado de análisis de confiabilidad alfa de Cronbach que son valores que tienen un nivel alto.

- Menor a 0.700 no hay consistencia
- De 0.701 a 0.900 consistencia interna alta
- De 0.901 a 0.999 consistencia, muy alta
- Consistencia perfecta

Anexo 8. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad es una técnica estadística utilizada para evaluar si un conjunto de datos sigue una distribución normal o gaussiana. Esta se utiliza para determinar si los datos provienen de una población con una distribución normal o si se desvían significativamente de esta distribución. La hipótesis nula de la prueba establece que los datos siguen una distribución normal en la población, mientras que la hipótesis alternativa plantea que los datos no siguen una distribución normal.

Pruebas de normalidad a las dimensiones de cada variable 1 y 2

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización del Estado	,245	127	,000
Gob. abierto	,106	127	,000
Gob. electrónico	,110	127	,000
Articulac. Interinstitucional	,284	127	,000
Gestión de calidad	,560	127	,000
Elem. tangibles	,709	127	,000
Capac. De respuesta	,354	127	,000
Fiabilidad	,536	127	,000
Seguridad	,289	127	,000
Empatía	,579	127	,000

Interpretación. Según la evaluación de estadístico de Kolmogórov-Smirnov en la prueba de normalidad de la muestra de 127 usuarios, donde los resultados finales demostraron una distribuc. no normal, con un nivel de significancia asint. De 0.000; llevando a cabo el proceso de hipótesis por el estadístico de Rho de Spearman

Lima, 29 de junio de 2023

Carta P. 0567-2023-UCV-EPG-SP

ABG.
RODRIGO FELIPE PAREDES MAYOR
JEFE DEL ÁREA DE RELACIONES LABORALES DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

De mi mayor consideración:

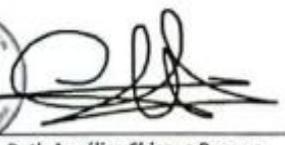
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ALMONACID RAMOS MASSIEL**; identificado(a) con DNI/CE N° 43785712 y código de matrícula N° 6000152349; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL PERSONAL DE UNA MUNICIPALIDAD, LIMA 2022.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RONDON VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL PERSONAL DE UNA MUNICIPALIDAD, LIMA 2022", cuyo autor es ALMONACID RAMOS MASSIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RONDON VARGAS FREDDY DNI: 43328988 ORCID: 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 14- 08-2023 22:15:45

Código documento Trilce: TRI - 0648114