



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las
municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Guerrero Martinez, Hugo Lincoln (orcid.org/0000-0001-5184-9993)

ASESORES:

Dr. Merino Nuñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres quienes con su amor, paciencia y comprensión nos han permitido llegar a cumplir mis metas y sueños propuestos, gracias por inculcarme el ejemplo de la valentía y la constancia con sus consejos y palabras de aliento que impulsaron a culminar una etapa de la vida.

Hugo Lincoln Guerrero Martinez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a dios por las por la vida llena de experiencias reconfortantes y fracasos superados, a mis padres y hermanos por ser los protagonistas de mis éxitos, por su confianza y por creer en mí y en mis sueños anhelados. Agradecer a los docentes que a lo largo de la maestría en gestión pública me inculcaron enseñanzas para ser un profesional idóneo en la especialización y para la sociedad pública

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERINO NUÑEZ MIRKO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, 2023", cuyo autor es GUERRERO MARTINEZ HUGO LINCOLN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

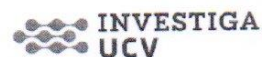
He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO NUÑEZ MIRKO DNI: 16716799 ORCID: 0000-0002-8820-6382	Firmado electrónicamente por: MNUNEZMI el 07-08- 2023 21:11:56

Código documento Trilce: TRI - 0631494



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUERRERO MARTINEZ HUGO LINCOLN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
HUGO LINCOLN GUERRERO MARTINEZ DNI: 72194906 ORCID: 0000-0001-5184-9993	Firmado electrónicamente por: HGUERREROM1 el 31- 07-2023 10:38:13

Código documento Trilce: TRI - 0631493

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de la investigación	22
3.1.1 Tipo de investigación	22
3.1.2 Diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo.....	25
3.3.1 Población.....	25
3.3.2 Muestra.....	25
3.3.3 Muestreo.....	25
3.3.4 Unidad de análisis.....	26
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN.....	36

VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Validez de los instrumentos por juicio de expertos</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 3. Distribución de las frecuencias de la V1.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 4. Distribución de las frecuencias de las dimensiones de la V1</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 5. Distribución de las frecuencias de la V2.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 6. Distribución de las frecuencias de las dimensiones de la V2</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 7. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 8. Coeficiente de correlacion Pearson de la V1 y V2</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 9. Coeficiente de correlacion Pearson de la D1 y V2</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 10. Coeficiente de correlacion Pearson de la D2 y V2</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 11. Coeficiente de correlacion Pearson de la D3 y V2</i>	<i>35</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
<i>Figura 1. Gráfico de relación entre las variables de estudio</i>	23

RESUMEN

El presente trabajo de investigación llevó como título Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, 2023; para su realización se planteó como objetivo general el Determinar la relación que existe entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio, para la realización del propósito se utilizó la metodología cuantitativa que utiliza métodos descriptivos y su diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 125 usuarios del servicio de las distintas municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, la información fue recolectada con un cuestionario el cual fue validado por juicio de expertos, además se encontró la confiabilidad con Alfa de Cronbach cuyos valores fueron 0.887 y 0.877 respectivamente. Los resultados indicaron según el objetivo general propuesto, se halló que la modernización de la gestión pública tiene una relación negativamente con la calidad del servicio siendo $p > 0.05$, Pearson = -0.093 , correlación negativa fuerte, por lo tanto, cuanto mejor sea la modernización de la gestión pública, menor será el nivel de la calidad del servicio en las municipalidades estudiadas.

Palabras clave: Modernización de la gestión pública, calidad del servicio, gestión interna, resultados, estado abierto.

ABSTRACT

The present research work is entitled Modernization of public management and quality of service in the district municipalities of the province of Huaraz, 2023; For its realization, the general objective was to determine the relationship that exists between modernization of public management and quality of service, for the realization of the purpose the quantitative methodology that uses descriptive methods and its non-experimental and transversal design was used. The population was made up of 125 users of the service from the different district municipalities of the Huaraz province, the information was collected with a questionnaire which was validated by expert judgment, in addition the reliability was found with Cronbach's Alpha whose values were 0.887 and 0.877 respectively. The results indicated according to the proposed general objective, it was found that the modernization of public management has a negative relationship with the quality of the service, being $p > 0.05$, Pearson = -0.093 , strong negative correlation, therefore, the better the modernization of public management, the lower the level of service quality in the municipalities studied.

Keywords: Modernization of public management, quality of service, internal management, results, open state.

I. INTRODUCCIÓN

Para gobernar con eficiencia en el mundo con visión al futuro es importante fortalecer la capacidad prospectiva y análisis estratégico. Por consiguiente, los países latinoamericanos necesitan saber realizar escenarios globales a largo plazo y vigilar la magnitud y modelo de los riesgos, problemas y oportunidades que se puedan afrontar. (Bitar, 2016).

Instituto Nacional de la Administración Pública de España [OCDE]. (2006), señaló que una administración pública con eficiencia, democracia y transparencia es creadora de derechos para la sociedad, por ello representa un eje principal para el desarrollo de un estado democrático con estabilidad y prosperidad. La rapidez del desarrollo de acontecimientos en un ambiente cada vez más interconectado y cambiante, genera incertidumbre las cuales deben ser solucionadas. La administración pública es una herramienta indispensable en la organización de las sociedades actuales, debido a la necesidad principal de crear mecanismos que generen soluciones ante desafíos.

Asimismo, OCDE (2006) indicó, que la administración pública debe, adecuarse a los cambios del lugar donde opera, a las tendencias sociológicas, culturales, políticas y económicas. Para ello es indispensable una eficiente base de conocimientos en reforma y modernización pública, saberes necesarios que conforman un objetivo estratégico de la gestión de desarrollo social y económico de cualquier país o región.

El proceso de modernización es dependiente. Algunos estados son alterados por las tendencias generales, no hay un remedio curativo para la gestión pública que brinde solución en general. La cultura y el desarrollo realizan que las instituciones públicas brinden características únicas y priorizaciones distintas. Se aprende de cada experiencia de distintos países para realizar la gestión de reforma y adaptación. (OCDE,2006).

Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], (2019). En el Perú la palabra modernización aun es muy desconocida y poco utilizada en las entidades públicas, debido, a su reciente incorporación como una ley marco de

modernización de la gestión del estado en el 2002, propone acciones como, eficiencia en la asistencia de bienes y servicios del estado, participación ciudadana y optimización de recursos. Nuestro estado peruano busca la gobernabilidad, gobernanza, tener buenas relaciones con el mercado y la sociedad. para ello es fundamental tener una eficiente modernización de la gestión pública para poder cumplir las exigencias de la población. La sociedad peruana durante muchos años demanda una mejor gestión pública y que cada vez los innumerables problemas que afectan como la corrupción que está presente en las instituciones públicas, haciendo cobros indebidos, contratando personal que no cumple con las características del puesto a ocupar. La débil estructura de financiamiento público que no está articulada, y sufre de irregularidades en el uso de los recursos, donde las transferencias presupuestales, asignación de recursos del estado a los distintos gobiernos descentralizados es ineficiente dado que las instituciones regionales, locales no muestran resultados positivos, ni valor público para la sociedad dando a entender la inexistente modernización en la gestión pública.

Asimismo, un aspecto importante el cual tiene relación con la modernización pública, es la calidad del servicio brindado por las instituciones públicas que tienen el objetivo de satisfacer los problemas de la ciudadanía, es por ello tomar acciones que aprueben maximizar el abastecimiento de bienes y servicios que pueden cumplir las expectativas y necesidades. Entre los factores que afectan a la satisfacción de las personas está el trato personal en el tiempo de atención, la información, el tiempo, confianza y la accesibilidad que tengan la población hacia la entidad. (PCM, 2019).

Indicó el Instituto Nacional de estadística del Perú (INEI, 2022), que absolutamente todas las instituciones públicas están situadas como no confiables según la opinión de la población peruana, identificando entre ellas a los partidos políticos 93.1%, el congreso 91.2%y los gobiernos regionales 81%, municipalidades distritales con un porcentaje de desconfianza de 81.8% y provinciales de 80.6%.

Las instituciones del estado las cuales carecen de modernización en la gestión y la ausencia de calidad en los servicios ofrecidos a la población son las

municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, actualmente son percibidas como instituciones públicas desorganizadas, las cuales adolecen de transparencia en la ejecución de sus proyectos, así también la falta de priorización y regulación de los recursos que poseen, y sobre todo la deficiente calidad del servicio público brindado a la población ha generado la insatisfacción de la población de los distritos de la provincia de Huaraz.

Esta situación cada vez se ha hecho más alarmante debido a que en sus últimas gestiones no se han percibido cambios significativos. La mejora continua interna de las instituciones las cuales se ven en la necesidad de tener sistemas administrativos incipientes, al igual que no se cuenta con la infraestructura ni el equipo tecnológico necesario para el desarrollo pleno de los procesos institucionales y de garantizar un servicio público óptimo. Por otro lado, la insatisfacción de la población de los distritos de la provincia de Huaraz los cuales no perciben cambios ni buenas gestiones del servicio público con el tiempo, falta de transparencia y capacidad de respuesta de las instituciones. Es por ello la necesidad de generar instituciones modernas de acuerdo a las políticas públicas del gobierno, priorizando los recursos y decisiones institucionales para poder tener municipalidades con objetivos institucionales, operacionales internos y externos modernizados para garantizar una gestión de la calidad del servicio óptimo a la población y poder cubrir las demandas de los mismos.

En tal sentido esta investigación se centró en la problemática ¿Cuál es la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023? Del mismo modo se elaboraron los problemas específicos teniendo como primer problema: ¿De qué manera la gestión interna se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz- 2023?, como segundo problema, ¿De qué manera los resultados se relacionan con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz- 2023? , por último, ¿De qué manera el estado abierto se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023?

Indicó Sampieri (2020), sobre la importancia del proyecto de investigación y su finalidad justificada por medio de la descripción de razones, asimismo este

propósito debe ser valioso y relevante para que se demuestre su elaboración. La investigación realizada se justificó socialmente ya que se busca que los involucrados en la investigación se beneficien con los resultados obtenidos debido a que el propósito es revelar como la ejecución de la modernización pública optima repercute en la calidad del servicio recibido para la población de los distritos de la provincia de Huaraz. Del mismo modo la investigación tiene implicancias prácticas puesto que, asistió a resolver los problemas de modernización y calidad del servicio en las distintas municipalidades objetos de estudio con el fin que con la investigación realizada puedan tomar medidas pertinentes en las instituciones y utilizar la investigación en su beneficio y de la población.

Además, Sampieri *et al.* (2020), indicó la importancia de disponer que se busca con la investigación y qué problemática se quiere determinar en un problema en específico es por ello que los objetivos deben ser claros y realizables con el fin de eludir desviaciones en el desarrollo del proyecto. Es por ello que se estableció como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz- 2023. Además el primer objetivo específico: Determinar de qué manera la gestión interna se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023, siguiendo con: Determinar de qué manera los resultados se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023 .Por último, Determinar de qué manera el estado abierto se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023. Por otro lado, se formuló las hipótesis que encaminaron la investigación, como hipótesis general, La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023. La primera hipótesis específica: la gestión interna se relaciona significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023, siguiendo con: los resultados se relacionan significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023 y la última hipótesis específica, el estado abierto se relaciona significativamente con la

calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta los trabajos preliminares se consideraron a nivel internacional a los siguientes autores,

Como primera investigación Freire (2019), en su investigación realizada en Ecuador. Buscando encontrar la relación y cómo contribuye la primera variable con la otra. Se desarrolló en un marco analítico, localización de procesos y el desarrollo de un mecanismo causal. Se concluye con los resultados del mecanismo causal con un 98.8% que la modernización de la administración pública colaboró a aumentar la eficiencia para las condiciones en la rendición de cuentas.

Indica Tello (2011), en su investigación realizada en Chile. Enfocado en el análisis de las variables durante los 3 gobiernos democráticos, enfocado en los procesos de política pública. El fin principal fue conocer el contexto de la etapa de modernización, las personas que participan y la estrategia de acción. Se concluye que la PMGP inicia debido a la necesidad de una nueva democracia, por los tecno políticos, su estrategia es racional para la democracia chilena.

De igual modo Auad (2017), en su investigación realizada en Chile. Su muestra es de 168 instituciones, en sus resultados indica que los índices medidos aumentaron la eficiencia de manera notoria, se involucró de manera integral y participativa los distintos actores comprometidos con la gestión. Se concluye que la modernización del estado es notoria ya que los mecanismos realizados con el fin de modernizar están limitados por problemas externos de la institución como las peticiones de remuneraciones para los servidores.

De igual manera, Peirano (2010), en su investigación realizó un análisis de la problemática la cual involucra a la selección de los altos mandos en los hospitales públicos de Chile. Su método fue cuantitativo y cualitativo, en la recaudación de información se utilizó el cuestionario. En su investigación el autor finaliza mencionando que el proceso de reforma de la modernización es fundamental en la gestión pública. Así mismo es necesario el funcionamiento de

un sistema modernizador el cual genere transparencia y profesionalismo en la entidad del estado.

También Sambaqueba (2016), en su artículo de investigación indica el acondicionamiento de un nuevo modelo de gestión pública el cual cambie el modelo burocrático del estado colombiano con políticas de modernización como la descentralización, la gestión por resultados etc. las cuales han ayudado a la eficiencia con las reformas aunque, de manera paulatina, pero con cambios de modernización. Se concluye que esta nueva gestión pública debe comprometerse a la protección del ciudadano y sus derechos al igual que satisfacer los problemas de la ciudadanía involucrándose en la modernización de la gestión ofreciendo herramientas de información y brindando una atención rápida y eficaz. La nueva gestión pública crea una nueva visión al ciudadano por ende se debe crear mecanismo para lograr la mejor calidad del servicio y tramitación.

De igual manera se consideraron los trabajos previos a nivel nacional de los siguientes autores:

Como primera investigación, Zevallos (2019), en su investigación realizada en Perú. Expone como fin central determinar si hay relación entre las variables, se empleó una metodología cuantitativa diseño no experimental, transversal. La población formada por usuarios de la municipalidad por un muestreo probabilístico y el recojo de datos realizada por un cuestionario. Se concluye en su tesis que las variables se relacionan significativamente con un $p < 0.05$, Rho de Spearman = 0.756 entendiéndose que a mejor y mayor modernización aumentará el nivel en la calidad del servicio brindado.

De igual modo, Ccora (2021), en su investigación realizada en Perú. Nivel descriptiva y correlacional, constituido por una muestra de 361 estudiantes. Se concluye con los resultados que se presenta una relación de 0,936 entre las variables estudiadas indicando que, si hay relación directa y significancia entre las variables del proyecto, asimismo se indica la intensidad fuerte en la relación de las variables con un 0,936 se demuestra que si mejora la modernización de la gestión en la universidad por consecuencia la calidad del servicio aumentará.

Indicó Saldaña (2020), en su investigación realizada en Perú. La investigación es cuantitativa, no experimental, la población consistió por 550 usuarios, con una muestra de 217, así mismo se utilizó la encuesta y el

cuestionario como herramienta para el recojo de información. Se concluye que la gestión y proceso de modernización tiene el fin de aumentar la eficiencia en los procesos de las unidades de gestión educativa local (UGEL) generando calidad en la atención al usuario, docentes y directores.

Del mismo modo Soto (2020), en su investigación realizada en Perú. La investigación tiene un diseño descriptivo correlacional, población conformada por 110 servidores públicos de la unidad de fiscalización administrativa de la entidad en estudio. La muestra fue de 86 personas seleccionadas aplicando un cuestionario. Los resultados indicaron que un 27,9% de los servidores encuestados expresan que la modernización aún está iniciando, dando a conocer que aspectos se debe optimizar en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. También se considera que las personas con cargos gerenciales poseen un nivel bajo de dirección con los trabajadores teniendo una correlación de 0,761 indicando una relación directa y moderada.

Expuso Huanca (2021), en su artículo de investigación realizado en Perú. Es una investigación cuantitativa, correlacional. La muestra se conformó por 13 gerentes de la municipalidad y 680 personas que recurren a la municipalidad de Puno. Se aplicó una encuesta donde los resultados indican que el 76,92% de las municipalidades obtuvieron un nivel principiante en la gestión de la modernización, teniendo a Puno con el mejor avance de 48%, asimismo el 50,6% considera que la calidad del servicio municipal es regular. La investigación concluye que no hay correlación entre las variables estudiadas.

También, Alejos (2021), en su investigación realizado en Perú Señala como fin principal determinar si las variables planteadas tienen relación en su trabajo, se empleó una metodología cuantitativa diseño no experimental, transversal. La población conformada por usuarios de la municipalidad por un muestreo probabilístico y la recolección de datos realizada por un cuestionario. Se desarrolló la confiabilidad de alfa de Cronbach a las variables. Se concluye en relación a la hipótesis general con un valor de 0,667 analizando con Rho de Spearman señala una correlación moderada.

Además, se llevó a cabo la búsqueda de las teorías relacionadas a la variable de estudio modernización de la gestión pública teniendo en cuenta a los siguientes autores, Huntington (1976), manifestó que la modernización en

términos generales como el proceso que dirige a la sociedad conservadora hacia la modernidad y se evidencia por continuas alteraciones generales: aumentó de la industria, urbanización, aumento de los medios de comunicación, aumento en el mando de la sociedad y ámbito natural, incremento de la economía, mayor desarrollo político, etc. Huntington indica a la modernización como una gestión global y de diferentes fases y características como transformador por cambios inducidos, complicado, sistematizado, integral, paulatino, diseñado por distintas fases, homogeneizador, irrevocable y gradual.

Al respecto Ibisate (1996), Implica la adaptación de la organización y los trabajadores administrativos a las funciones demandadas por la historia. Un estado moderno camina con su nación. La principal función es conocer la realidad problemática para poder proponer soluciones. Modernizar es responsabilidad de cada gobierno es cambiante con cada historia a lo largo del tiempo es por ello que no puede haber un único estado moderno. Ibísate afirma que la modernización y las funciones del gobierno se mencionan dos aspectos el cuantitativo referido a la cantidad de funciones mayor y menor, y cualitativo referido a la capacidad de realización, ambos tienen una relación.

Además, Ceplan (2011), modernizar es generar un estado con democracia y descentralización que se maneja con eficiencia y esté articulado con los sectores y los 3 niveles de gobierno para los ciudadanos y su desarrollo resguardando su seguridad.

Expreso, Harrison (1998), sobre los argumentos del evolucionista Barrington Moore donde indica que en la teoría de la modernización no existe un proceso de una dirección que dirija a la modernización, señala la cantidad de direcciones que se dirigen los procesos. También señala la importancia de la esfera política para el proceso de modernizar, pero solo la relación con las distintas esferas y la sociedad permite poder entender este proceso de modernizar en un momento y sociedad delimitada.

Por su parte la Presidencia del consejo de Ministros (PCM). (2012), modernizar es un sistema administrativo el cual tiene como objetivo regular la manipulación de los recursos de las instituciones públicas y la optimización de la gestión pública formando entidades democráticas, descentralizadas para atender

a la población, por ello se necesita que la rectoría de estos sistemas se realice por el poder ejecutivo, PCM, secretaría general, y la participación de las entidades descentralizadas del estado.

Política Nacional de Modernización de la gestión pública, Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (2013), señaló en la ley que la modernización es responsabilidad del conjunto de autoridades, funcionarios públicos y servidores en los 3 niveles del estado. En tal sentido esta modernización es una política de estado que abarca al global de las instituciones públicas que le pertenecen sin alterar a las entidades autónomas, involucrando de igual manera a los gobiernos descentralizados y a la sociedad. Este decreto supremo afirma que el Perú antes del proceso de modernización se identifica cuáles son las falencias y problemas que repercuten negativamente en la apreciación de la población sobre la gestión desarrollada por las entidades públicas y su desempeño reconociendo:

Carencia en la eficiencia de un sistema de planificación y dificultad de articulación con los procedimientos del presupuesto nacional: No se tiene en claro la priorización de objetivos ni políticas públicas al igual que la falta de atención y respuesta a las brechas y problemas de la ciudadanía. De igual manera la falta de consolidación entre políticas públicas nacionales, sectoriales y territoriales con planes de desarrollo concertado, operativos y estratégicos. Por último, la ineficiente capacidad de reconocimiento y priorización de proyectos y programas de gran impresión y trascendencia para una vida sostenible de la población.

Insuficiente diseño de la forma de organización y responsabilidades: debido a que las instituciones del estado fueron planteadas por una manera de gestión funcional teniendo organigramas jerárquicos y sin precisión en los procesos a realizar todo ello viene afectando la eficiencia y congruencia con las responsabilidades que se deben ejecutar al igual que los objetivos no son planeados estratégicamente.

Escasos procesos logísticos, infraestructura y equipamiento: en las instituciones del estado en la mayoría de casos se evidencia una estructura frágil y los equipos mobiliarios son desfasados ello provoca que las actividades y competencias de la gestión sean condicionadas. Además, la falta de soporte

técnico y mantenimiento de equipo para el sustento de las actividades y funciones de la entidad.

Carencia de evaluación de resultados y efectos, además del seguimiento y vigilancia de productos, procesos y conclusiones del proyecto o actividad: Debido a la carencia de sistemas para planificar y delimitar objetivos realizables teniendo en consideración la necesidad de la ciudadanía por ayudar, las instituciones públicas carecen de tableros con indicadores cualitativos y cuantitativos para la vigilar la gestión de los distintos grados de objetivos y compromisos de los mismos. De igual modo la carencia de bases de datos desarrolladas, transparentes y seguras provocan que no se detecte información importante para la toma de decisiones importantes y de inspección de calidad, estos datos se encuentran descentralizados en las áreas, funcionarios, bases de datos sin vinculación.

Frágil Vinculación intergubernamental e interseccional: En el proceso de descentralización donde se involucra a los 3 niveles del estado tienen como priorizar la coordinación y articulación entre ellos y entidades involucradas del estado con el objetivo de integrar sus recursos y competencias y así poder vincular las actividades con los objetivos en ámbitos interseccionales y gubernamentales. No obstante, la organización entre los ámbitos mencionados en el estado peruano es insuficiente, complicada y con carentes resultados.

Asimismo, se actualizo la ley en los últimos años siendo la Política Nacional de Modernización de la gestión pública, Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), se argumentó sobre la variable en estudio, como un proceso de modificación frecuente con el objetivo de perfeccionar acciones y competencias diarias de las instituciones del estado y de esa forma originar valor público. Se originará este cuando, las participaciones del estado, que admiten la estructura de un bien, servicio o regulación, remedien las necesidades y esperanzas a los ciudadanos, creando ventajas para la sociedad, también cuando se perfeccionan los procesos internos por medio del manejo más óptimo y beneficioso de los recursos del estado para priorizar la satisfacción de la población originando ventajas para los mismos. Este decreto supremo PNMGP (2022), se fundamenta en el siguiente lema “bienes, servicios y regulaciones que no garantizan a las esperanzas y urgencias de los ciudadanos y a originar valor público” de manera que se

determinó cinco problemas que repercuten negativamente en la apreciación de la población sobre la gestión desarrollada por las entidades públicas y su desempeño en la actualidad 2023, reconociendo:

Frágil diseño de las políticas públicas, ya que son la estructura, y manera de constituir los vínculos económicos, sociales y demás, que por medio del tiempo escogen una sociedad. Indicar también que se pueden manifestar las políticas públicas por medio de, normas determinadas que precisan la acción del sector público en servicios determinados, unidades de normas como leyes que ordenan las actividades de los ciudadanos y sus límites; actividades que le compete a el gobierno, entre otras.

Improcedente estrategia de participación para el cumplimiento de políticas públicas y sus objetivos, este aludido a cómo ejecutar la política pública en el lugar, al referirse sobre el lugar de ejecución hace alusión a las distintas actividades y acciones realizadas por las entidades públicas con perspectiva al cumplimiento de objetivos anteriormente fijados, así ejecutar o implementar no es una gestión inmóvil. Las entidades del estado a pesar de intentos de articulación entre los 3 niveles e institucional, muchas instituciones aun poseen dificultades y problemas como las estructuras verticales sin articulación creando distanciamiento en el pensar y actuar lo cual empeora la alineación de que es lo primordial sobre los objetivos y metas fijadas.

Escasa capacidad de procesos internos para originar un bien o servicio de calidad, sé relaciona a la planificación de medios y crear condiciones se los sistemas de administración como apoyo para la determinación y ejecución de las participaciones públicas, la mayoría de veces no se da la importancia a las habilidades administrativas y de procesos comprometidos en la realización de las políticas públicas.

Escasa gestión de monitoreo, evaluación y eficiencia permanente dirigida hacia resultados, al considerar información confiable referente a los resultados de las participaciones públicas se accederá a que las instituciones comuniquen y respondan a los usuarios sobre el empleo de los recursos. Es por eso que se

indaga que las instituciones del estado valoren si los bienes y servicios ofrecidos cumplen con las necesidades y esperanzas de la sociedad.

Por último, la carente apertura del gobierno hacia la sociedad en las participaciones públicas, el restablecimiento de la confianza de las personas no será sólo conseguida por la definición de políticas públicas, sino que conlleva realizar la colaboración permanente de los usuarios en la gestión de modernización.

Por otro lado, la modernización se separó en distintos argumentos administrativos los cuales brindan ofertas de mejora y cambio. Una clase de razonamientos lograron veracidad para gestionar cambios en la gestión pública, realizados por autores que consideran la modernización como la nueva gestión pública por sus siglas (NGP), donde, Alvarado (2014), afirmó que la NGP tiene como fin buscar cumplir las solicitudes de la ciudadanía mediante procesos públicos eficientes. Para el cumplimiento de esta perspectiva es importante el aumento de servicios óptimos en referencia de sistemas de monitoreo que generen transparencia en la gestión de alternativas para planes y resultados, al igual que involucrar a la sociedad. La NGP es el modelo en el cual se plasman los diferentes procesos de cambio de la estructura y de la administración pública. Esta manera interesante de gestionar se distingue por dos líneas habituales donde, la primera es la desregularización, esta perspectiva intenta minimizar las reglas y normas del sector público tratando al mismo tiempo que las que existen puedan realizar un planteamiento estratégico de la gestión por medio de la elasticidad en su aplicación. La segunda es la descentralización, indica el establecimiento de entidades más limitadas con elasticidad en las normas a ejecutar y desamparadas a la dependencia del mercado -intensidad en las obligaciones de los funcionarios y motivación para la eficiencia.

Del mismo modo Aucoin (1996), expreso que la NGP abarca el concepto de necesidad de una renovación en las políticas de la administración dirigidas a la minimización de costos por medio del cálculo cuantitativo del cumplimiento y eficiencia en el servicio y realización de las actividades públicas.

Arellano y Cabrero (2005), La NGP, ejecuta ofertas valiosas que establecen la composición de las instituciones dirigidas a razonamientos como, no aprobar la burocracia, proteger el mercado como un eficiente instrumento para compartir los beneficios, los procesos y gestiones formales minimizan el ser dueños de uno mismo, la sociedad sabe lo que realmente necesitan. Todos estos fundamentos cambian las organizaciones debido a la nueva composición de un marco axiológico en el cual sobresalen las organizaciones eficientes, gerenciales y transparentes, sin embargo, el diseño de estas organizaciones, así como estructuras organizacionales transparentes son un debate global.

Vinculado a esto se profundiza la variable descrita anteriormente desglosados en las dimensiones que la componen, como primera dimensión está la gestión interna donde, Fuentes y Luna (2011), Expresaron que el planeamiento estratégico es un proceso para poder prevenir el futuro examinando elementos internos y externos, ejecutando estrategias como recursos para las actividades ubicado en la misión y visión de forma tal que se acceda a conseguir los objetivos a largo plazo.

Scott (2008), se refirió que es un proceso que acepta a una institución a ser creativa en cambio de ser reactiva en la planificación de su futuro. Su objetivo es de colaborar a la institución a realizar acciones de una forma eficiente en el ámbito difícil y cambiante afectado continuamente por prohibiciones y problemas. Es por ello que la planificación estratégica está dirigida no solo a la implantación de estrategias sino a acondicionar a la organización para así pueda enfrentar de forma eficiente las dificultades que se dan en un futuro desconocido.

El Decreto Supremo (2013), manifestó que es un proceso donde los participantes de las organizaciones meditan estrictamente sobre temas de su entorno como: ocasiones donde se justifica la inmediata participación del gobierno al igual que los peligros de un inapropiado manejo del sector público. Además del ámbito macroeconómico, político-legal e institucional. También de las necesidades que solicita la sociedad a las personas responsables de asistir. Por último, por la manera en que el gobierno ha podido satisfacer esas necesidades y solicitudes por medio de políticas, estrategias utilizadas, instituciones y

organizaciones involucradas y que resultados se alcanzaron y que saberes se consideran del pasado.

Considerando lo anterior el plan estratégico debe abarcar los objetivos generales de la institución que se manifiestan en los resultados que se aguarda conseguir referente a la solicitud de la población. Para que se pueda hacer realidad los objetivos generales de este plan necesitan evidenciarse en los planes operativos donde abarca objetivos más determinados y fines concisos de cantidad y calidad para generar bienes y servicios que puedan cumplir las solicitudes de la sociedad de forma eficiente.

Argumento el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), como un componente fundamental de dirección a las estrategias de intervención para el cumplimiento de objetivos de las políticas estipuladas, mediante una eficiente gobernanza de sectores, cada uno de los niveles del estado debe comprender con sinceridad sus competencias y acciones para el desarrollo de la participación de las entidades del estado con orientación territorial.

El mismo decreto supremo actual hace referencia para el planeamiento estratégico la productividad, argumentando que se aumenta la eficiencia de los procesos internos por medio del uso más óptimo y beneficioso de los recursos del estado para realizar los objetivos de la entidad establecidos teniendo en cuenta la costó – optimización de lo dictaminado en la gestión.

También el Decreto Supremo (2022), argumento otro componente fundamental para la dimensión descrita el cual es la gestión interna, la cual debe ser desarrollada por las entidades públicas, además la articulación operatividad de los sistemas estatales para el abastecimiento del bien, servicio y estándares de calidad. Abarca la realización de las distintas acciones actividades y procesos como los operacionales y de estrategia en las instituciones. Por medio del componente mencionado se ejecutan las resoluciones aceptadas en las políticas del estado, regulación y estrategia del bien y servicio para ello se destinan los recursos precisos para originar bienes y servicios según la planificación realizada.

Como segunda dimensión se encuentran los resultados. De acuerdo con Alvarado (2014), indicó que la gestión por resultados es un proceso determinante,

político y especializado, que nace del inicio del “Estado contractual “en relación de la nueva gestión. Este vínculo formal que es formado entre la ciudadanía (principal) y el gobierno (agente) donde ambos involucrados aceptan conclusiones o resultados determinados a realizar con acción del gobierno y que repercuten en la sociedad generando valor público. Una perspectiva de gestión cuyo objetivo es aumentar la eficiencia y los efectos causados por las políticas del sector público por medio de generar obligación a los servidores por resultados de sus procesos.

Así pues, Banco Interamericano de Desarrollo (2007), realzo a la GpR en el avance de problemas y necesidades importantes como el avance de la pobreza, el aumento económico sostenible, el avance en la calidad de vida, aumento de certidumbre de vida, así como el aumento en la definición y cálculo de los resultados de avance dados por las organizaciones públicas y supraestatales, esté proceso se va desarrollando por diversos países desarrollados.

También Lopez y Moreno (2010), resaltó el cálculo de los resultados de la gestión en términos de conseguir los objetivos y metas. Teniendo como herramienta la comprobación y priorización de resultados en cuanto al nivel y porcentajes de conclusiones realizadas en pro de beneficios para la sociedad determinada. La GpR dirige a la acción a los involucrados al objetivo de creación de valor público determinados por la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones (TICS) de forma eficiente y complementaria con el fin de realizar los objetivos propuestos.

De igual modo el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (2013), Aseveró que es un proceso donde los servidores públicos óptimos y motivados se angustian en referencia de las políticas públicas del gobierno y de su descentralización, dependiendo de las habilidades que tenga cada nivel del estado para poder afrontar las necesidades de la sociedad y planifican que acciones y procesos productivos se deben desarrollar para poder crear una cadena de valor con el objetivo de cambiar los bienes y servicios, políticas públicas etc. Así generar mayores beneficios en favor de la sociedad teniendo en cuenta su derecho con el mínimo de costos posibles.

El Vigente Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), argumento sobre el componente de resultados el cual está dirigido a calcular los resultados e impresión conseguida por medio del ofrecimiento del bien o servicio abarca la valoración de los componentes de políticas públicas y su medición por medio de los indicadores que revelen las conclusiones, los objetivos logrados y el nivel en el que se afrontan los problemas sociales. También en el componente de estrategia por medio de indicadores que muestren eficiencia y alcance en la provisión. Del mismo modo en el componente de un bien o servicio mediante indicadores que calculen si las acciones y actividades realizadas por la entidad son los oportunos para la resolución de las necesidades ciudadanas. Por último, el componente de procesos internos mediante indicadores que calculen la realización y rendimiento de las instituciones bajo el enfoque de resultados.

Como tercera dimensión se encuentra el estado abierto, El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (2013), definió que es aquel gobierno que se despliega a la opinión e investigación de la sociedad que lo decidió, tiene la capacidad de respuesta de las necesidades y da información sobre las acciones y conclusiones. Además, se caracteriza por que las instituciones de la sociedad y la población pueden conseguir con facilidad información importante y accesible, interrelacionarse con las organizaciones del estado e inspeccionar sobre el desempeño de los funcionarios públicos además ser parte y decidir en la gestión. De igual manera se refiere a ese gobierno que asegura y comparte la transparencia, intervención de la sociedad, integridad de la ciudadanía y utiliza el recurso tecnológico para aumentar el grado de eficiencia y asegurar la rendición de cuentas. El desafío es afirmar que la información sea alcanzable, de importancia, íntegra, veraz y objetiva en transcurso del tiempo. El alcance de información consiste en desplegar canales de comunicación con la población con el fin de cuestionar las políticas públicas así aceptar opiniones diferentes referentes a la calidad de los servicios públicos y generar “Valor público” entre el estado, población y personas.

Argumento el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), el estado abierto como un elemento transversal ante los demás componentes además es incluida por la urgencia de las entidades públicas hacia los ciudadanos con el objetivo de

proporcionar información por medio de canales de TICS utilizables y a disposición en instituciones del estado además de promover mediante actividades y acciones la participación ciudadana en la gestión de las organizaciones y a la par ampliar los mecanismos de rendición de cuentas. La propuesta del estado peruano de PNMGP al 2030 es establecer un enfoque en la optimización de los medios incluidos en la nueva gestión pública e ir a un enfoque idealizado en originar un bien, servicio o regulación que argumente mejor las necesidades de los ciudadanos

Por su parte OCDE (2006), se refirió a 3 características fundamentales que requiere exponer una administración para poder denominarse “Abierta”, la primera es la transparencia referida a las personas responsables y su labor estén bajo investigación pública con posibilidad de defensa. También se encuentra la accesibilidad indicando que el servicio e información de las instituciones del estado se encuentre al alcance de la población. Por último, la receptividad expresa la habilidad de contestar nuevas necesidades y propuestas de la ciudadanía. La OCDE indica que la transparencia ha generado fortalecimiento a la gobernanza pública de tiempos modernos, pero se necesita complementar con las demás características como la accesibilidad, la consulta pública para iniciativas de políticas y el involucramiento de la sociedad

Del mismo modo se llevó a cabo la búsqueda de las teorías relacionadas a la variable calidad del servicio teniendo en cuenta a los siguientes autores, Schroeder (1992), expresó el concepto de calidad como el global de rasgos y cualidades ya sea del producto o servicio fundamentado en su facultad para satisfacer al cliente y sus necesidades,

Torres (2018) mencionó las desigualdades entre la satisfacción y la calidad percibida enunciando que el primero se caracteriza por una opinión positiva pero pasajera de una experiencia del servicio, pero la calidad percibida es una opinión perdurable de largo tiempo y se relaciona a la actitud positiva perdurable por un servicio.

Por su parte Según Lovelock (1990) argumento que el servicio al consumidor se relaciona con acciones dirigidas a una labor, la cual no sea la

venta proactiva, que involucra vínculos con los consumidores en persona también por telecomunicaciones y correo. Esta competencia debe plantearse, realizarse y emitirse considerando 2 fines, satisfacer al cliente y la eficiencia operacional.

Además, Kotler (1997), mencionó el término servicio como toda labor y ganancia que brinda una parte, son principalmente intangibles sin dar espacio a la propiedad de ninguna cosa. El producto puede o no estar vinculado con algo tangible.

Por ello la revista INNOVAR (2005), infirió que el servicio al consumidor como el espacio y el proceso de un vínculo de recíproco beneficio de expectativas entre el consumidor y la institución. Para su realización se basa entre el vínculo y retroalimentación de personas en el trascurso del proceso del servicio. El fin principal es enriquecer la experiencia que el consumidor tiene con el servicio percibido por la institución. Asimismo, por las diferentes definiciones de autores se entrevé elementos para el análisis de la calidad del servicio teniendo entre ellos, la definición de servicio y características, la gestión del servicio como referencia global del trabajo, la definición de calidad y su utilización en los servicios por último qué modelos existen para calificar el servicio.

Parasuraman et al. (1985), expresó que la calidad del servicio es percibida por el juicio o la opinión que tiene el cliente sobre las cualidades del servicio realizado. Es una opinión general que involucra las características del mismo, por ello es “individual” y valorada teniendo una comparación referente a las cualidades y características del servicio que el cliente tiene como remplazo.

Cruz (2001), argumentó sobre los modelos de gestión de la calidad y su importancia sobresaliendo el grupo de métodos y herramientas delimitadas desde las directivas como técnicas que facilitarán a realizar, implementar y poder evaluarla. Estos modelos tienen el objetivo de mejorar la calidad y la excelencia de las gestiones en las instituciones.

Encontramos el modelo de gestión de calidad European Foundation for Quality Management (EFQM), (2018), Es el poder de excelencia de las instituciones europeas su objetivo principal se resume en que la satisfacción del consumidor y trabajadores se consigue por medio de liderazgo que estimule las

políticas y estrategias de la institución por medio de un idóneo empleo de los recursos y eficiente gestión de los procesos más influyentes de la institución para lograr resultados óptimos. Este modelo ha desarrollado manejar sistemáticamente las ventajas del global de áreas de la institución, es aplicado a cualquier organismo sin considerar su tiempo, sector, dimensión ni área de servicio.

Del mismo modo Moreno (2001), argumentó que el modelo EFQM está constituido de nueve criterios que identifican áreas de la institución. Las cinco primeras áreas también denominados criterios agentes, definidos por la manera en que las políticas separadas por acciones y métodos que tienen como finalidad encontrar mejoras en la calidad del servicio, bien o producto y sistema de la institución. Los siguientes cuatro criterios identifican una valoración de los resultados de los medios desplegados. El modelo EFQM está dirigido para la alta dirección y para su ejecución se realizan diversas acciones como liderazgo, gestión de procesos, etc. Para el logro de resultados óptimos sobre la rendición de cuentas institucional se realiza por medio de una autoridad que maneje y motive a la estrategia e involucre a el personal, recursos y gestión.

Otro modelo de gestión de la calidad es la, Organización Internacional de Estandarización (ISO), (2018), son reglas y requisitos para complacer las expectativas del consumidor, por obligación de desarrollar procesos automatizados y reducir las desigualdades de realización de un bien o servicio

Al respecto Marin y Pelayo (2008), argumentan que actualmente las normas ISO son necesitadas esto se debe a que aseguran la calidad de un bien o servicio por medio de la ejecución de controles detallados, garantizando que la gestión donde se participó en su fabricación lo realicen en los estándares propuestos. La normalización es el inicio en la estrategia de la calidad al igual que para la siguiente certificación de la entidad. Las normas realizadas en el ISO entre ellos el de normas de calidad (ISO) fue realizado con el motivo de que la calidad del bien producido no empieza de controles estrictos sino de una gestión productiva y de soportes que realizan actividades optimas. Al realizar la implementación de la norma se acredita que el bien producido sea certificado al igual que la organización que lo produce generando un valor agregado con respecto a las demás organizaciones.

Vinculado a esto se profundizó la variable descrita anteriormente desglosados en las dimensiones que la componen. Se utilizó el modelo de la escuela americana de Parasuraman et al. (1991), considerando las 5 dimensiones, en primer lugar, la dimensión de fiabilidad. Los autores expresan que es la habilidad para realizar el servicio acordado con seriedad y exactitud. Esto implicó la realización por parte de la institución de las promesas hechas, lo pactado sobre la entrega, el servicio realizado, los problemas a solucionar y el precio. Los consumidores aceptan hacer negocios cuando las entidades cumplen lo prometido, sobre todo las vinculadas con las características al servicio primordial.

De igual manera Solano y Uzcátegui (2017), describieron que la fiabilidad la conforma la eficacia, aseguramiento, saberes de los colaboradores, su habilidad de comunicación y generar confianza que otorgue un servicio de calidad a la primera vez, eficiencia, repercusión, realizar el mismo servicio hasta perfeccionarlo.

Además, Parasuraman et al. (1991), señaló sobre los elementos tangibles características referidas a cómo se ven los establecimientos físicos, el cuidado y la renovación de los equipos, la apariencia de los materiales a disposición y el aspecto de los trabajadores de la organización.

Lo mencionado tiene relación por lo expresado en la Presidencia del Consejo de ministros (2022), donde se indicó como los componentes para la gestión de la calidad del servicio redactados en la norma técnica, están orientados a las organizaciones que consideren que la norma tiene valor para las instituciones, deben identificar e implementar los bienes y servicios que se necesitan reestructurar, cambiar o mejorar para realizar un servicio oportuno. Se debe realizar la provisión oportuna de bienes que sean adecuados, así como la infraestructura que tengan la idea de creación de valor público, mantener un ambiente de trabajo idóneo para el trabajador y para los usuarios de las entidades públicas.

Como tercera dimensión establece Parasuraman *et al.* (1991), la confianza, afirmó que está referido a el interés brindado, y el nivel de atención personalizada

que dan las entidades a los consumidores, la preocupación que tiene por el buen servicio y comprensión de las necesidades que el consumidor quiere.

Lo mencionado tiene relación por lo expresado en la Presidencia del Consejo de ministros (2019), el conocer las necesidades y expectativas de la sociedad, argumentando que las instituciones tienen que realizar lo mencionado cada cierto periodo teniendo en cuenta que la información identificada será empleada para todos los componentes establecidos por la PCM, para ello se deben determinar qué medios y métodos se usarán para la recolección de datos sobre las necesidades y expectativas de la sociedad.

Establece Parasuraman et al. (1991), cómo cuarta dimensión a la responsabilidad, referido a los conocimientos de los trabajadores, esmero y capacidad para transmitir confianza y veracidad, ser profesional y cortés con los consumidores. El comportamiento del trabajador debe generar amabilidad y un vínculo de confiabilidad.

Como la quinta dimensión establece Parasuraman et al. (1991), capacidad de respuesta, referido a la disponibilidad para dar ayuda al consumidor y otorgar un servicio eficaz. La comunicación es el vínculo primordial al igual que la disponibilidad del trabajador a problemas del consumidor.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, fundamentado en Arias (2021), expresó que los proyectos de este tipo se argumentan por medio de la teoría que se ocupa de solucionar los problemas realistas, al igual que en los descubrimientos y conclusiones que fueron diseñadas en el objetivo principal.

El enfoque fue cuantitativo indicó, Sampieri et al. (2014), debido a que se empleó la recolección de datos para evidenciar la hipótesis teniendo argumento en el cálculo numérico y el análisis estadístico con la finalidad de demostrar las teorías.

3.1.2 Diseño de investigación

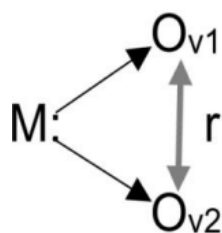
Tuvo un diseño no experimental, transeccional correlacional, esto es argumentado en Sampieri *et al.* (2014), indicó que el diseño no experimental es relacionado a proyectos que son realizados sin el manejo intencional de la variable y observados en su ambiente natural Del mismo modo la investigación es transeccional debido que el recojo de información fue en un tiempo específico y único. Por último, fue de diseño correlacional, dado que explicaron vínculos entre 2 o más variables de estudio en un lugar y momento delimitado ya sea correlación o causa-efecto.

El alcance del estudio fue descriptivo como señala Sampieri et al. (2014), busco establecer características y perfiles de las personas. Explicó las tendencias de un grupo en específico o población.

Es por ello, que la investigación fue fundamentada en las teorías de las variables descritas anteriormente y tuvo como fin aumentar los conocimientos sobre la realidad de las municipalidades provinciales de Huaraz.

Figura 1.

Gráfico de relación entre las variables



Donde: M = Muestra Examinada.

Ox = V1

Oy = V2

r = Relación de V.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la Variable 1:

Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), argumento que es un proceso de modificación frecuente con el objetivo de perfeccionar acciones y competencias diarias de las instituciones públicas y de esa forma originar valor público. Se originará este cuando, las participaciones del estado, que admiten la estructura de un bien, servicio o regulación, remedien las necesidades y esperanzas a los ciudadanos, creando ventajas para la sociedad, también cuando se perfeccionan los procesos internos por medio del manejo más óptimo y beneficioso de los recursos del estado para priorizar la satisfacción de la población originando ventajas para los mismos.

Definición conceptual de la variable 2:

Parasuraman et al. (1985), expresó que la calidad del servicio es percibida por el juicio o la opinión que tiene el cliente sobre las cualidades del servicio realizado. Es una opinión general que involucra las características del mismo, por ello es "individual" y valorada teniendo una comparación referente a las cualidades y características del servicio que el cliente tiene como remplazo.

Definición Operacional de la Variable 1:

La modernización de la gestión pública, variable cualitativa, es un proceso paulatino socioeconómico referido a las entidades del estado con el fin de optimizar acciones y competencias, contó con 3 dimensiones las cuales fueron, gestión interna, resultados y estado abierto. Todas las dimensiones tuvieron cuatro indicadores lo cuales fueron, para gestión interna: Planeamiento estratégico, articulación de sistemas, procesos operativos y provisión de bienes y servicios. Para resultados, efectividad de políticas públicas, gestión de Programas y proyectos, indicador de eficiencia en entidades además de monitoreo y evaluación. Por último, el estado abierto con indicadores: transparencia, accesibilidad, receptividad y participación ciudadana. Todas las dimensiones tuvieron cuatro indicadores para ser sujetos a cuestionario el cual tuvo una escala ordinal.

Definición operacional de la Variable 2:

La calidad del servicio, variable cualitativa referido al total de cualidades propias del servicio lo cual aprueba opinar sobre el valor del servicio realizado, contó con 5 dimensiones las cuales fueron: fiabilidad, elementos tangibles, responsabilidad, capacidad de respuesta y confianza. Todas las dimensiones tuvieron cuatro indicadores lo cuales fueron, para fiabilidad: resolución de problemas, atención por el usuario, cumplimiento de lo prometido y Compromiso en el tiempo estimado. Seguido instalaciones competentes, equipos modernos, calidad de los tics y la apariencia del servidor público en la dimensión de elementos tangibles. La dimensión de confianza: Atención individualizada, horarios oportunos, comprensión de las necesidades y preocupación por el consumidor. En responsabilidad: Seguridad, credibilidad en la atención, profesionalidad y comprensión del servicio. Por último, capacidad de respuesta: Disponibilidad y actitud, prontitud del servicio, disposición de asistencia e información del servicio. Para ser sujetos a cuestionario el cual tuvo una escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Arias (2021), argumentó sobre la población que es el total infinito o agotable de individuos con atributos semejantes o comunes entre ellos. En tal sentido la población en la investigación estuvo constituida por los 80 296 usuarios de las distintas municipalidades distritales de la provincia de Huaraz.

Criterios de inclusión: Personas mayores de 18 años los cuales constantemente visiten las entidades públicas mencionadas.

Criterios de exclusión: Personas menores de edad, que no tengan frecuencia de visita a las municipalidades o que no sean usuarios de las entidades mencionadas.

3.3.2 Muestra

La muestra indicó Sampieri *et al.* (2014), como un grupo pequeño(subgrupo) valorado como una parte simbólica de la población determinada. Al respecto la muestra por la fórmula realizada con los 80 296 usuarios de la información del INEI, con un nivel de confianza de 95% y error del 5%, y el valor Z de 1.96 con un $p:0.8$ como probabilidad que ocurra el evento esperado y de 0.2 como que no ocurra dicho evento, se concluyó una muestra de 125 usuarios del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz.

3.3.3 Muestreo

El muestro realizado en la investigación es probabilístico aleatorio simple como señaló Arias (2021), es una técnica para la elección de unidades de forma que todos puedan tener el mismo porcentaje realizando una fórmula estadística.

3.3.4 Unidad de análisis

Argumento Sampieri *et al.* (2014), expone que son aquellas personas, participantes a quienes se va a destinar el instrumento de medición. Es por ello que en la investigación fueron los usuarios mayores de edad que frecuentan el servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se empleó para la investigación una encuesta. Ya que permitió indagar y encontrar información pertinente de la población en estudio.

Para ello se realizó un cuestionario fundamento Sampieri, (2014), que es el grupo de interrogantes referentes a las variables que serán medidas. En esta investigación fueron formuladas las preguntas que involucran a la modernización del estado y la calidad del servicio.

Validez

La validez argumentó Sampieri *et al.* (2014), al nivel que el instrumento calcula verdaderamente a la variable que se investigó. Entendido esto la investigación realizó la validación mediante la opinión de tres personas expertas en el estudio.

Tabla 1.

Validez de los instrumentos por juicio de expertos.

Jueces	Juicio de expertos
Juez 1	<i>Aplicable</i>
Juez 2	<i>Aplicable</i>
Juez 3	<i>Aplicable</i>

Confiabilidad:

Expreso Sampieri *et al.* (2014), nivel en el que el instrumento (cuestionario), realizó resultados coherentes y permanentes. Es por ello que para establecer la medición se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, realizando una muestra piloto a 20 usuarios de las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz y se

empleó el SPSS V 26 para establecer el grado de confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 2.

Confiabilidad de los instrumentos.

Cuestionario	Nº de preguntas	Nº de usuarios	Alfa de Cronbach
Modernización de la gestión pública	21	20	0.887
Calidad del servicio	25	20	0.877

Se desarrollo el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach a los 20 usuarios de las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, como resultado para el instrumento de modernización de la gestión pública la confiabilidad es de 0.887 y el instrumento de calidad del servicio obtuvo 0.877 argumentando que ambos instrumentos tienen una “fuerte confiabilidad” y en conclusión los instrumentos pueden ser aplicados a la muestra de 125 usuarios de los municipios.

3.5 Procedimientos

Para la realización de la recaudación de datos se desarrollaron las siguientes acciones:

- Los instrumentos (cuestionarios) debieron ser validados por los expertos competentes en el estudio.
- Desarrollo de prueba piloto para la delimitación de la confiabilidad.
- Desarrollo del cuestionario en la muestra determinada en la entidad pública establecida.
- Tabulación de datos e información.
- Análisis estadístico e inferencial para la prueba de correlación en SPSS V 26.
- Análisis de la información, resultados y discusión.
- conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

La investigación desarrolló un análisis de estadística descriptiva clasificando la información en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos. Del mismo modo el análisis inferencial con la realización de las pruebas de correlación y de hipótesis. La información de las variables fue analizada en el estadístico SPSS V. 26. De igual modo se ejecutó la prueba de Kolmogórov-Smirnov teniendo en cuenta que la muestra es mayor a 50 usuarios. Por último, se integraron los hallazgos de ambas variables y se procedió a la triangulación con los resultados del cuestionario, sus bases teóricas y las conclusiones obtenidas.

3.7 Aspectos éticos

La investigación estuvo argumentada en los criterios nacionales e internacionales los cuales se emplean para certificar la calidad de ética del estudio realizado. La presente investigación tuvo en consideración los principios de autonomía, debido a que se tuvo en cuenta la decisión de los usuarios que quieran o no participar, siempre y cuando se aclararon las dudas que tuvieron del instrumento a aplicar. Del mismo modo el principio de NO maleficencia aclarando a los usuarios encuestados que no hay riesgo en la participación y aplicación del cuestionario. Del mismo modo se rigió la investigación por el principio de beneficencia ya que los resultados de la investigación tuvieron como objetivo beneficiar a las personas que necesiten informarse sobre las variables de modernización del estado y calidad del servicio al igual que de las entidades públicas. Por último, en el principio de justicia dado que se debió garantizar a los usuarios que se les aplico el cuestionario que su identidad y la información brindada se mantuvo y mantendrá en confidencialidad y que solo tendrá el fin de información para la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 3.

Distribución de Frecuencias de la V1

	Frecuencia	Porcentaje
Modernización Bajo	24	19.2%
Modernización Medio	101	80.8%
Modernización Alto	0	0
Total		100 %

De los resultados anteriores, se infirió que, de los 125 usuarios encuestados de la V1, 19.2% opina es bajo, el 80.8% indica el nivel medio y el 0% opina que es de nivel alto en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz -2023.

Resultados descriptivos referidos a las dimensiones de la V1:

Tabla 4.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la V1

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje Válido
Gestión interna	Bajo	29	23.2%
	Medio	91	72.8%
	Alto	5	4.0%
Resultados	Bajo	27	21.6%
	Medio	95	76.0%
	Alto	3	2.4%
Estado abierto	Bajo	23	18.4%
	Medio	101	80.8%
	Alto	1	0.8%

De los resultados, se indicó sobre las dimensiones de la V1, de los 125 usuarios encuestados los porcentajes que influyeron más son el 72.8% en gestión interna, el 76 % en resultados y el 80.8 % en estado abierto todas estas dimensiones del nivel medio. También se indicó los siguientes porcentajes teniendo el 23.2% en gestión interna en 21.6% en resultados y el 18.4% en el estado abierto todas las dimensiones del nivel bajo. Por último, en el nivel alto se expresa el 4% en gestión interna, 2.4% en resultados y el 0.8% en estado abierto.

Tabla 5.

Distribución de Frecuencias de la V2

	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del Servicio Bajo	28	22.4%
Calidad del Servicio Medio	97	77.6%
Calidad del Servicio Alto	0	0
Total		100 %

Tras los resultados, se infirió que de los 125 usuarios encuestados de la V2 el 22.4% opina que es baja, el 77.6% indica un nivel medio y el 0% opina que posee un nivel alto en las distintas municipalidades distritales de la provincia de Huaraz - 2023.

Resultados descriptivos referidos a las dimensiones de la V2:

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la V2

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje Válido
Fiabilidad	Bajo	54	43.2%
	Medio	67	53.6%
	Alto	4	3.2%
Elementos Tangibles	Bajo	59	47.2%
	Medio	66	52.8%
	Alto	0	0%
Confianza	Bajo	79	63.2%
	Medio	46	36.8%
	Alto	0	0%
Responsabilidad	Bajo	59	47.2%
	Medio	66	52.8%
	Alto	0	0%
Capacidad de Respuesta	Bajo	79	63.2%
	Medio	46	36.8%
	Alto	0	0%

De los resultados sobre las dimensiones de la V2, se infirió de los 125 usuarios encuestados se evidencio que los porcentajes influyeron más son el 53.6% en fiabilidad, el 52.8 % en elementos tangibles, el 52.8% en responsabilidad estas tres dimensiones en el nivel medio y el 63.2% en confianza y en capacidad de respuesta estas dimensiones del nivel bajo. También se indicó los siguientes porcentajes teniendo el 43.2% en fiabilidad, el 47.2% en resultados y en responsabilidad estas tres dimensiones en el nivel bajo, de igual modo el 36.8% en las dimensiones de confianza y capacidad de respuesta en el nivel medio. Por último, en el nivel alto se expresa el 3.2% en fiabilidad y el 0% en el resto de las dimensiones.

4.1. Estadística inferencial

Ho: Existe una relación normal entre las variables y dimensiones

H1: No existe una relación normal entre las variables y dimensiones

Tabla 7.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Modernización	.068	125	.200*	.983	125	.109
Calidad Del Servicio	.089	125	.016	.976	125	.028

Para la realización de la investigación se realizó la prueba de normalidad escogiendo de Kolmogórov-Smirnov referido a que la población encuestada es mayor a los 50 elementos. En la tabla se identifica que el valor de la significancia de las variables estudiadas es de .200 y .016 superando el p-valor < 0.05 , se concluye que se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna H1 por lo tanto sigue una distribución normal y es una prueba paramétrica la cual fue Pearson.

Prueba de hipótesis general

Estadístico de prueba: Pearson

Regla de decisión: Si: p-valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula

Ho: La modernización de la gestión pública no se relaciona significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023

H1: La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023

Tabla 8.

Coeficiente de correlación Pearson de la V1 y V2

		Modernización	Calidad Del Servicio
Modernización	Correlación de Pearson	1	-.093
	Sig. (bilateral)		.303
	N	125	125
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-.093	1
	Sig. (bilateral)	.303	
	N	125	125

De los resultados, se demostró un coeficiente de Pearson de $-.093$ indicando que existe una correlación negativa fuerte entre la V1 y V2 en las municipalidades distritales de Huaraz, ambas variables están asociadas en sentido inverso, es decir mientras el valor de una sea elevado el de la otra variable será pequeño. Con un $p = .303$ mayor del 0.05 .

Prueba de hipótesis específicas

Tabla 9.

Coeficiente de correlación Pearson de la D1 y V2

		Gestión Interna	Calidad Del Servicio
Gestión interna	Correlación de Pearson	1	-.032
	Sig. (bilateral)		.720
	N	125	125
Calidad Del Servicio	Correlación de Pearson	-.032	1
	Sig. (bilateral)	.720	
	N	125	125

De los resultados, se demostró que el coeficiente de Pearson $-.032$, lo cual indica que existe una correlación negativa débil entre la D1 y V2 ambas están asociadas en sentido inverso. El valor $p = .720$ mayor a 0.05 lo cual expresa que se acepta la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna H1 por lo tanto sigue una distribución normal y es una prueba paramétrica la cual fue Pearson.

Tabla 10.

Coeficiente de correlación Pearson de la D2 y V2

		Resultados	Calidad Del Servicio
Resultados	Correlación de Pearson	1	$-.120$
	Sig. (bilateral)		$.181$
	N	125	125
Calidad Del Servicio	Correlación de Pearson	$-.120$	1
	Sig. (bilateral)	$.181$	
	N	125	125

De los resultados, se demostró que el coeficiente de Pearson $-.120$, lo cual indica que existe una correlación negativa fuerte entre la D2 y V2 ambas están asociadas en sentido inverso. El valor $p = .181$ mayor a 0.05 lo cual expresa que se acepta la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna H1 por lo tanto sigue una distribución normal y es una prueba paramétrica la cual fue Pearson.

Tabla 11.

Coefficiente de correlación Pearson de la D3 y V2

		Estado Abierto	Calidad Del Servicio
Estado Abierto	Correlación de Pearson	1	-.074
	Sig. (bilateral)		.410
	N	125	125
Calidad Del Servicio	Correlación de Pearson	-.074	1
	Sig. (bilateral)	.410	
	N	125	125

De los resultados, se demostró que el coeficiente de Pearson $-.074$, indicando que existe una correlación negativa fuerte entre la D 3 y V 2 ambas están asociadas en sentido inverso, el valor $p=.410$ es mayor a 0.05 lo cual expresa que se acepta la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna H_1 por lo tanto sigue una distribución normal y es una prueba paramétrica la cual fue Pearson.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación con respecto al objetivo general, determinar la relación entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz se consiguió por medio de los hallazgos realizados que el valor $p = .303$ es mayor al $p_{\text{tabular}} = 0.05$, con el estadístico paramétrico de Pearson igual a $-.093$ deduciendo que existe una correlación negativa fuerte entre las variables estudiadas además están asociadas en sentido inverso. Lo cual nos argumenta que mientras aumente y mejore el valor de las dimensiones de la modernización de la gestión pública, las dimensiones de la calidad del servicio serán muy bajas debido a la asociación inversa negativa lo cual se refleja en el usuario de las entidades municipales y su satisfacción, de igual modo si bajan los valores de las dimensiones de la primera variable, los índices de las dimensiones de la segunda variable serán elevados, aumentara la satisfacción al usuario y disminuirá la modernización en las municipalidades estudiadas. Ante lo referido se acepta la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis de investigación por lo tanto existe una relación negativa fuerte entre $V1$ y $V2$ en las municipalidades distritales de Huaraz. Estos resultados discrepan con Alejos (2021), en su investigación concluye en la hipótesis general con un valor de $0,667$ analizado con Rho de Spearman una correlación positiva moderada existiendo relación entre las variables de estudio. De igual modo discrepan con Zevallos (2019), indicó que ambas variables si se relacionan con un Rho de Spearman = 0.756 entendiendo como una correlación positiva alta que a mejor y mayor modernización aumentará el nivel en la calidad del servicio brindado. Es así como ante lo mencionado y al contrastar con los autores, es fundamental un desarrollo integral de la gestión pública con índices óptimos y positivos de modernización del estado con el fin de salir de un enfoque burocrático de igual modo es importante la calidad del servicio brindado a los usuarios de las entidades públicas teniendo en cuenta indicadores para medir la satisfacción de los mismos. Se considera que los usuarios encuestados de las distintas municipalidades distritales de la provincia de Huaraz carecen de tener entidades públicas modernizadas que tengan en cuenta el vigente Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), con el fin de perfeccionar acciones y

competencias diarias de sus instituciones y de esa forma originar valor público. Además de no tener calidad del servicio adecuado que contenga fiabilidad, capacidad de respuesta, responsabilidad, confianza y elementos tangibles. Es por ello que los resultados indican que los usuarios no tienen idealizado en sus municipalidades la relación entre ambas variables debido a que no distinguen mejoras en sus municipalidades pensando que no poseen la capacidad de desarrollar una modernización de la gestión pública y al mismo tiempo tener calidad en el servicio desarrollado.

Con respecto al objetivo específico 1, al determinar la relación entre la dimensión gestión interna y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz. se consiguió por medio de los hallazgos realizados que el valor $p = .720$ es mayor al p tabular $= 0.05$, con el estadístico paramétrico de Pearson igual a $-.032$ deduciendo que existe una correlación negativa débil entre la D1 y V2 estudiadas además están asociadas en sentido inverso. Lo cual nos argumenta que mientras aumente y mejore el valor de la D1 de la modernización pública, la V2 tendrá indicadores muy bajos debido a la asociación inversa negativa lo cual se refleja en el usuario de las entidades públicas y su satisfacción, de igual modo si bajan los valores de la D1 de la modernización pública, los índices de la V2 serán elevados, aumentara la satisfacción al cliente y disminuirá la gestión interna en las municipalidades estudiadas. Ante lo referido se acepta la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis de investigación por lo tanto existe una relación negativa débil entre la dimensión gestión interna y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de Huaraz. Estos resultados discrepan con Ccora (2021), en su investigación concluye en la primera hipótesis específica con un valor de $r = 0,734$ analizado con Rho de Spearman una correlación positiva moderada existiendo relación entre la dimensión y la variable de estudio. Es así como ante lo mencionado y al contrastar con los autores, que la dimensión de gestión interna es un componente fundamental en la modernización de la gestión pública como indica el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), las municipalidades estudiadas no tienen un funcionamiento articulado de cada uno de sus sistemas administrativos para proveer de bienes y servicios, así como regulaciones optimizadas para los usuarios del servicio. De igual modo la falta de

ejecución de actividades estratégicas y operativas. Todo ello relacionado con la calidad del servicio adecuado que contenga fiabilidad, capacidad de respuesta, responsabilidad, confianza y elementos tangibles. Es por ello que los resultados indican que los usuarios no tienen idealizado en sus municipalidades la relación entre la dimensión gestión interna y la variable calidad del servicio debido a los problemas mencionados, la falta de implementación de las políticas públicas y asignación de recursos pensando que no poseen la capacidad de desarrollar ambas variables al mismo tiempo.

Con respecto al objetivo específico 2, al determinar la relación entre dimensión de resultados y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, se consiguió por medio de los hallazgos realizados que el valor $p = .181$ es mayor al p tabular $= 0.05$, con el estadístico paramétrico de Pearson igual a $-.120$ deduciendo que existe una correlación negativa fuerte entre la D2 Y V2 estudiadas además están asociadas en sentido inverso. Lo cual nos argumenta que mientras aumente y mejore el valor de la D2, la V2 tendrá indicadores muy bajos debido a la asociación inversa negativa lo cual se refleja en el usuario de las entidades municipales y su satisfacción, de igual modo si bajan los valores de la D2, los índices de la V2 del servicio serán elevados, aumentara la satisfacción al cliente y disminuirá la gestión interna en las municipalidades estudiadas. Ante lo referido se acepta la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis de investigación por lo tanto existe una relación negativa fuerte entre la dimensión resultados y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de Huaraz. Estos resultados discrepan con Zevallos (2019), en su investigación concluye en la segunda hipótesis específica con un valor de $r 0,707$ analizado con Rho de Spearman una correlación positiva alta existiendo relación entre la dimensión y la variable de estudio. Es así como ante lo mencionado y al contrastar con los autores, y al contrastar con los autores que la dimensión resultados es un componente fundamental en la modernización de la gestión pública como indica Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), las municipalidades que fueron fuente de estudio no poseen índices bien definidos de medición de los resultados e impacto realizado por medio de la entrega de bienes y servicios. Las municipalidades estudiadas carecen de indicadores en los resultados del impacto ejecutado en los objetivos, políticas públicas y solución de

problemas de la población, también carece de indicadores que midan los bienes y servicios y si son adecuados para la población al igual que medir el desempeño bajo un enfoque de eficiencia en las entidades estudiadas. Todo ello relacionado con la calidad del servicio adecuado que contenga fiabilidad, capacidad de respuesta, responsabilidad, confianza y elementos tangibles. Por todo ello que los resultados de la investigación dan a conocer que los usuarios del servicio en las distintas municipalidades no tienen idealizado municipalidades la relación entre la dimensión gestión interna y la variable calidad del servicio debido a los problemas mencionados donde indican que la dimensión y variable de estudio no pueden ser realizadas a la par en las entidades, si se realiza de manera óptima los resultados se deja de lado la calidad del servicio municipal.

Con respecto al objetivo específico 3, al determinar la relación entre la dimensión estado abierto y variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz. se consiguió por medio de los hallazgos realizados que el valor $p = .410$ es mayor al p tabular $= 0.05$, con el estadístico paramétrico de Pearson igual a -0.074 deduciendo que existe una correlación negativa fuerte entre la D3 Y V2 estudiadas además están asociadas en sentido inverso. Lo cual nos argumenta que mientras aumente y mejore el valor de la dimensión D3, la V2 tendrá indicadores muy bajos debido a la asociación inversa negativa lo cual se refleja en el usuario de las entidades municipales y su satisfacción, de igual modo si bajan los valores de las D3, los índices de la V2 serán elevados, aumentara la satisfacción al cliente y disminuirá la gestión interna en las municipalidades estudiadas. Ante lo referido se acepta la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis de investigación por lo tanto existe una relación negativa fuerte entre la dimensión gestión interna y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de Huaraz. Estos resultados discrepan con Alejos (2021), en su investigación concluye en la primera hipótesis específica con un valor de $r 0,702$ analizado con Rho de Spearman una correlación moderada existiendo relación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio. Es así como ante lo mencionado y al contrastar con los autores, que la dimensión de estado abierto es un componente fundamental transversal de la modernización de la gestión pública como indicó el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), las instituciones que fueron fuente de estudio no están aperturados a los usuarios que necesitan su

servicio, se carece en brindar información por medio de los distintos canales de comunicación que deben estar disponibles, así mismo no se cuentan con acciones pertinentes que promuevan la participación de los usuarios y poner al alcance los mecanismos de integridad y rendición de cuentas. Todo ello relacionado con la calidad del servicio adecuado que contenga fiabilidad, capacidad de respuesta, responsabilidad, confianza y elementos tangibles. Por todo ello que los resultados de la investigación dan a conocer que los usuarios del servicio en las distintas municipalidades no tienen idealizado municipalidades la relación entre la dimensión estado abierto y la variable calidad del servicio debido a los problemas mencionados donde indican que la dimensión y variable de estudio no pueden ser realizadas a la par en las entidades, si se realiza de manera óptima el estado abierto se deja de lado la calidad del servicio municipal.

VI. CONCLUSIONES

Primera

A partir del objetivo general se determinó que existe una relación negativa fuerte entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz- 2023. Con el coeficiente de correlación Pearson de -0.093 y sig.(bilateral) de 0.303 es mayor al p tabular $=0.05$.

Segunda

A partir del objetivo específico 1, se determinó que existe una relación negativa débil entre la dimensión gestión interna y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023. Con el coeficiente de correlación Pearson de -0.032 y sig.(bilateral) de 0.720 es mayor al p tabular $=0.05$

Tercera

A partir del objetivo específico 2, se determinó que existe una relación negativa fuerte entre la dimensión resultados y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023. Con el coeficiente de correlación Pearson de -0.120 y sig.(bilateral) de 0.181 es mayor al p tabular $=0.05$

Cuarta

A partir del objetivo específico 3, se determinó que existe una relación negativa fuerte entre la dimensión estado abierto y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023. Con el coeficiente de correlación Pearson de -0.074 y sig.(bilateral) de 0.410 es mayor al p tabular $=0.05$

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Al determinar una relación negativa fuerte entre las variables estudiadas se recomienda a los alcaldes y gerentes que empiecen a crear una cultura de modernización teniendo en cuenta la implementación del decreto supremo 103-2022-PCM. con ello analizar qué problemas se encuentra en cada municipalidad considerando los sus componentes y debilidades al igual que crear valor público por medio de la calidad del servicio público y las dimensiones que abarca.

Segunda

Al determinar una relación negativa débil entre la D1 y V2 estudiadas se recomienda a los alcaldes y gerentes municipales que consideren y pongan en práctica el componente gestión interna para modernizar las municipalidades y el rol que cumplen en tener articulación y funcionamiento de los sistemas administrativos, todo ello vinculado con la calidad del servicio a dar para el usuario generando valor público.

Tercera

Al determinar una relación negativa fuerte entre la D2 y V2 estudiadas se recomienda a los alcaldes y gerentes municipales poner en práctica el componente resultado para que cada municipalidad estudiada tenga como prioridad implementar sistemas con indicadores para medir los objetivos institucionales, los bienes y servicios, el desenvolvimiento de los funcionarios, etc. todo ello vinculado a brindar una calidad en el servicio al usuario respondiendo sus necesidades.

Cuarta

Al determinar una relación negativa fuerte entre la D3 y V2 estudiadas se recomienda a los alcaldes y gerentes municipales la realización de canales de comunicación óptimos que provean de información oportuna e importante, así como promover acciones que involucren a los usuarios de las municipalidades provinciales teniendo en cuenta la calidad del servicio brindado eficiente y generando valor público.

REFERENCIAS

- Alejos, Alvisuri.J. (2021), *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021*.Peru. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84937/Alvizuri_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, M. (2014). *Gestión pública*. <https://www.munitingomaria.gob.pe/mplp/sites/default/files//LIBRO%20GESTION%20PUBLICA%20P%40SCAL.pdf>
- Andrade, C. (2011). *Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad del servicio de la información en instituciones universitarias*. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406006.pdf>
- Auad Rodriguez, M. (2017) *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación*. Chile. Recuperado: <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/0601ed46-c0a2-4ecb-8cb3-6720c4299eae/content>
- Bitar S. (2016). *Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina*. <https://hdl.handle.net/11362/40788>
- Camison, C. Cruz, S. Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Bustamante, M. (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio. El modelo servqual*. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>

Comisión Económica para América latina y caribe. (1995). Modernización de estados resumen de documentos. Recuperado <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3333/S9580893.pdf>

Ccora, De la Cruz. (2021), Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica, 2021. Perú. Recuperado: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8183e63f-cb5b-42da-ad88-3a56a75ab421/content>

Cruz, A. (2017). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad del servicio. <https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Escobar, J. (1994). Jhon Rawls y la teoría de la modernización. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/view/14048>

Freire Briones, M. (2019) denominada Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas; análisis del caso ecuatoriano. Ecuador. Recuperado: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6924/1/08-ES-Freire.pdf>

Fernandez, Y. (2008). Modernización de la gestión pública. Necesidad, incidencia, límites y críticas. https://www.researchgate.net/publication/42253261_Modernizacion_de_la_Gestion_Publica_Necesidad_incidencias_limites_y_criticas

Gonzales, J. (2019). Manual práctico de planeación estratégica. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490522424.pdf>

Gobierno de la provincia de Salta. (S/F). La calidad en los servicios públicos. https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Huanca, Frias.O. (2021), *Modernización de la gestión pública y la calidad de la atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. Perú.* Recuperado:

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/2159/4310>

Hernández, S.r.et al.(2014). *Metodología de la investigación. sexta edición.* <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ibiate.F.(1996). *El año de la modernización.* <http://hdl.handle.net/11674/2203>

Instituto Nacional de Estadística del Perú (2022). *Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones.*

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017). *Crecimiento y distribución de la población total, 2017.* https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1673/libro.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).(2018).*Ancash resultados definitivos. Tomo I.* https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1552/02TOMO_01.pdf

Ministerio de Administraciones Públicas. (2006). *La modernización del estado camino a seguir.* Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/60215C4F9EE653E105257DE700740989/\\$FILE/1685.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/60215C4F9EE653E105257DE700740989/$FILE/1685.pdf)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), (2006). *La modernización del estado: el camino a seguir.* [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/60215C4F9EE653E105257DE700740989/\\$FILE/1685.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/60215C4F9EE653E105257DE700740989/$FILE/1685.pdf)

Mora, C, (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.* <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Peirano (2010), *Modernización de la gestión pública en el ámbito de la gestión de recursos humanos en la alta dirección pública en el sector salud Chile*. Chile. Recuperado:

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/13969/1/TFLACSO-2010AP-CV.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2013). *Política nacional de la gestión pública al 2021*.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZACIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZACIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)

Presidencia del Consejo de ministros del Perú. (2013, 9 de enero). *Decreto supremo N°004.2013-PCM. Política nacional de modernización de la gestión pública*. Diario el Peruano.

https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/Normas/Decreto-Supremo_004-2013-PCM.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Modernización de la gestión pública*.

Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/MODERNIZACION-GESTION-PUBLICA.pdf>

Presidencia del Consejo de ministros. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad del servicio en el sector público*. Recuperado de

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Tecnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Presidencia del Consejo de ministros del Perú. (2022, 21 de agosto). *Decreto supremo N°103-2022-PCM. Política nacional de modernización de la gestión pública al 2030*. Diario el Peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1>

Presidencia del Consejo de ministros del Perú. Secretaria de gestión pública (SGP). (2022). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2030*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POLITICANACIONALDEMODERNIZACIONDELAGESTIONPUBLICAAL203028129.pdf>

Revista Espacios (2018). Artículos de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de la calidad.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>

Saldaña, Maizondo, F. (2020), en su investigación denominada Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019.Perú. Recuperado:

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/201/345>

Sampieri, H., Collado, C., Baptista. (2020). Metodología de la investigación. México.

<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Simbaqueba Moreno, N. (2016). Una aproximación a la nueva gestión pública en Bogotá. Administración & Desarrollo, 46(2), 200–218.

<https://doi.org/10.22431/25005227.67>

Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, (2001). Plan Bicentenario: El Perú al 2021.

Soto, Cristobal. (2020), Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la unidad de fiscalización administrativa de la municipalidad de san isidro, 2020.Peru. Recuperado:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf

Torres, M. (2021). La fiabilidad de la calidad en un producto o servicio de una empresa. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>

Zevallos Zaconetta, J. (2019), Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.Peru. Recuperado:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Modernización de la Gestión Pública	Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), argumenta que es un proceso de modificación frecuente con el objetivo de perfeccionar acciones y competencias diarias de las instituciones públicas y de esa forma originar valor público. Se originará el valor público cuando, las participaciones del estado, que admiten la estructura de un bien, servicio o regulación, remedien las necesidades y esperanzas a los ciudadanos, creando ventajas para la sociedad, también cuando se perfeccionan los procesos internos por medio del manejo más óptimo y beneficioso de los recursos del estado para priorizar la satisfacción de la población originando	La modernización de la gestión pública es un proceso paulatino socioeconómico referido a las entidades del estado con el fin de optimizar acciones y competencias, cuenta con 3 dimensiones las cuales son, gestión interna, resultados y el estado abierto. Todas las dimensiones poseen cuatro indicadores para ser sujetos a cuestionario el cual tendrá una escala ordinal.	Gestión interna	Planeamiento estratégico	Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre
				Articulación de sistemas	
				Procesos operativos	
				Provisión de bienes y servicios	
			Resultados	Efectividad de políticas públicas	
				Gestión de Programas y proyectos	
				Indicador de eficiencia en entidades	
				Monitoreo y evaluación	
			Estado abierto	Transparencia	
				Accesibilidad	
				Receptividad	
				Participación ciudadana	

	ventajas para los mismos.				
Calidad del Servicio	Parasuraman et al. (1985), expresó que la calidad del servicio es percibida por el juicio o la opinión que tiene el cliente sobre las cualidades del servicio realizado. Es una opinión general que involucra las características del mismo, por ello es "individual" y valorada teniendo una comparación referente a las cualidades y características del servicio que el cliente tiene como remplazo.	La calidad del servicio referido al total de cualidades propias del servicio lo cual aprueba opinar sobre el valor del servicio realizado, cuenta con 5 dimensiones las cuales son: fiabilidad, elementos tangibles, responsabilidad, capacidad de respuesta y confianza. Todas las dimensiones poseen cuatro indicadores para ser sujetos a cuestionario.	Fiabilidad	Resolución de problemas	Ordinal: 1: Muy bajo 2: Bajo 3: Regular 4: Alto 5: Muy alto
				Atención por el usuario	
				Cumplimiento de lo prometido	
				Compromiso en el tiempo estimado	
			Elementos Tangibles	Instalaciones competentes	
				Equipos modernos	
				Calidad de los tics	
				Apariencia del servidor público	
			Confianza	Atención individualizada	
				Horarios oportunos	
				Comprensión de las necesidades	
				Preocupación por el consumidor	
			Responsabilidad	Seguridad	
				Credibilidad en la atención	
				Profesionalidad	
				Comprensión del servicio	
Capacidad de Respuesta	Disponibilidad y actitud				
	Prontitud del servicio				
	Disposición de asistencia				
	Información del servicio				

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTION PÚBLICA

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la modernización de la gestión pública, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la modernización de la gestión pública en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

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

VARIABLE 1: Modernización de la gestión pública						
DIMENSIÓN 1: Gestión interna		1	2	3	4	5
1.	La municipalidad realiza de forma óptima el planeamiento estratégico para asegurar que su intervención a las necesidades de la población sea oportuna y eficiente.					
2.	La municipalidad cuenta con mecanismos de integración, adquisición y administración de proyectos para brindar un eficiente servicio.					
3.	Piensa Ud. que los procesos operativos de la municipalidad ayudan a mejorar en sus procedimientos, planes estratégicos y proyectos para bienestar del ciudadano.					
4.	Cree Ud. que la municipalidad ejecute una coordinación y articulación entre sus sistemas administrativos.					
5.	Piensa Ud. que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.					
6.	La municipalidad asegura y prioriza la calidad del gasto público teniendo en cuenta los problemas y necesidades de la población.					
7.	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.					

DIMENSIÓN 2: Resultados						
8.	Cree Ud. Que la municipalidad cuenta con indicadores de medición que señalen el impacto y resultados de las políticas públicas.					
9.	Las políticas públicas del estado compartidas por las municipalidades responden a las necesidades y esperanzas de la población.					
10.	La municipalidad cuenta con indicadores que miden los resultados de los programas y proyectos realizados para la población.					
11.	Considera Ud. que se establecen indicadores de medición para cada objetivo estratégico que refleje eficiencia.					
12.	Considera Ud. Que los bienes y servicios ejecutados por la municipalidad son medidos con indicadores de eficiencia y valor publico					
13.	Considera Ud. que la municipalidad posee una cultura de seguimiento y evaluación de logro de resultados en los proyectos y actividades para el ciudadano.					
14.	La municipalidad cuenta con mecanismos de supervisión de resultados priorizados para el cumplimiento de los objetivos y mejora del servicio.					
DIMENSIÓN 3: Estado Abierto						
15.	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.					
16.	La municipalidad rinde cuentas a la población presentando los avances y resultados de su gestión.					
17.	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información relevante que aporte al desarrollo de su localidad.					
18.	Cree Ud. que la página web de la municipalidad y otros medios de comunicación son de fácil acceso y comprensión.					
19.	Cree Ud. que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.					
20.	La municipalidad promueve la participación ciudadana por medio de sus principales medios de comunicación y portales web					
21.	La municipalidad facilita canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, quejas y sugerencias de manera física o digital.					

Muchas gracias



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad del servicio. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

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

VARIABLE 2: Calidad del servicio						
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad		1	2	3	4	5
1.	Cree Ud. Que la municipalidad resuelve las necesidades y problemas de los usuarios.					
2.	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.					
3.	La municipalidad cumple con las promesas prometidas a los usuarios del servicio.					
4.	La municipalidad cumple con los compromisos acordados en el tiempo estimado.					
5.	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
DIMENSIÓN 2: Elementos tangibles						
6.	Las instalaciones y ambientes de la municipalidad son competentes para la resolución de necesidades del usuario.					
7.	La municipalidad dispone de equipos modernos y de gran utilidad para el usuario.					
8.	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.					
9.	El personal de la municipalidad cuenta con la apariencia, vestimenta e identificación correcta.					
10.	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.					
DIMENSIÓN 3: Confianza						
11.	El personal de la municipalidad realiza una atención personalizada en consultas cuando el usuario tiene problemas.					
12.	Los servicios de la municipalidad cuentan con horarios de atención adecuados y cómodos para los usuarios.					

13.	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
14.	La municipalidad comprende y muestra interés en atender las necesidades de los usuarios con rapidez.					
15.	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
DIMENSIÓN 4: Responsabilidad						
16.	A Ud. le da confianza la atención y el servicio ofrecido por el personal de la municipalidad.					
17.	Ud. Cree que el servicio prometido por la municipalidad a las necesidades del usuario es confiable.					
18.	El personal de la municipalidad cuenta con las habilidades y conocimientos para dar solución a las necesidades con seguridad del usuario.					
19.	El personal cuenta con conocimientos técnicos, prácticos y son profesionales en sus actividades en la municipalidad.					
20.	Cree Ud. Que en la municipalidad el servicio que brinda el personal es oportuno y confiable.					
DIMENSIÓN 5: Capacidad de Respuesta						
21.	El personal de la municipalidad cuenta con disponibilidad de tiempo y actitud de servicio para la atención.					
22.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso y prontitud del servicio al usuario.					
23.	Los trabajadores de la municipalidad cuentan con disponibilidad de tiempo para el asesoramiento individual según problemas del usuario.					
24.	El personal de la municipalidad brinda información precisa y relevante sobre los problemas que Ud. Consulta.					
25.	Los procesos de la tramitación de los distintos documentos son claros y precisos.					

Muchas gracias

Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, 2023.

Investigador: Guerrero Martínez Hugo Lincoln

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz- 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado de la carrera profesional o programa Académico de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Cesar Vallejo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Determinar de qué manera la gestión interna se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023.

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: "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente externo de las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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 institucional 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 Guerrero Martinez Hugo Lincoln email: hugolincoln11 @ Gmail.com y Docente asesor Dr. Merino Núñez Mirko email:

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Hugo Lincoln Guerrero Martinez

Fecha y hora: 25 / 07 / 2023

Anexo 4. Validez de expertos: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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 de la gestión pública

Definición de la dimensión:

Es un proceso de modificación frecuente con el objetivo de perfeccionar acciones y competencias diarias de las instituciones públicas y de esa forma originar valor público. Se originará el valor público cuando, las participaciones del estado, que admiten la estructura de un bien, servicio o regulación, remedien las necesidades y esperanzas a los ciudadanos, creando ventajas para la sociedad, también cuando se perfeccionan los procesos internos por medio del manejo más óptimo y beneficioso de los recursos del estado para priorizar la satisfacción de la población originando ventajas para los mismos. (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2022).

Dimensión 1: Gestión Interna

Definición de la dimensión:

Un componente fundamental de dirección a las estrategias de intervención para el cumplimiento de objetivos de las políticas estipuladas, mediante una eficiente gobernanza de sectores, cada uno de los niveles del estado debe comprender con sinceridad sus competencias y acciones para el desarrollo de la participación de las entidades del estado con orientación territorial. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento estratégico	1. La municipalidad realiza de forma óptima planeamiento estratégico para asegurar que su intervención a las necesidades de la población sea oportuna y eficiente	4	4	4	
Procesos operativos	2. Piensa Ud. que los procesos operativos de la municipalidad ayudan a mejorar en sus procedimientos, planes estratégicos y proyectos para bienestar del ciudadano.	4	4	4	
Articulación de sistemas	3. La municipalidad cuenta con mecanismos de integración, adquisición y administración de proyectos para brindar	4	4	4	
	4. Cree Ud. que la municipalidad ejecute una coordinación y articulación entre sus sistemas administrativos.	4	4	4	
	5. Piensa Ud. 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	



Provisión de bienes y servicios	6. La municipalidad asegura y prioriza la calidad del gasto público teniendo en cuenta los problemas y necesidades de la población.	4	4	4	
	7. Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	4	4	4	

Dimensión 2: Resultados

Definición de la dimensión:

Componente el cual está dirigido a calcular los resultados e impresión conseguida por medio del ofrecimiento del bien o servicio abarca la valoración de los componentes de políticas públicas y su medición por medio de los indicadores que revelen las conclusiones, los objetivos logrados y el nivel en el que se afrontaron los problemas sociales. (citar autor, año). Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de políticas públicas	8. Cree Ud. Que la municipalidad cuenta con indicadores de medición que señalen el impacto y resultados de las políticas públicas.	4	4	4	
	9. Las políticas públicas del estado compartidas por las municipalidades responden a las necesidades y esperanzas de la población.	4	4	4	
Gestión de Programas y proyectos	10. La municipalidad cuenta con indicadores que miden los resultados de los programas y proyectos realizados para la población.	4	4	4	
Indicador de eficiencia en entidades	11. Considera Ud. que se establecen indicadores de medición para cada objetivo estratégico que refleje eficiencia.	4	4	4	
	12. Considera Ud. Que los bienes y servicios ejecutados por la municipalidad son medidos con indicadores de eficiencia y valor público.	4	4	4	
Monitoreo y evaluación	13. Considera Ud. que la municipalidad posee una cultura de seguimiento y evaluación de logro de resultados en los proyectos y actividades para el ciudadano.	4	4	4	
	14. La municipalidad cuenta con mecanismos de supervisión de resultados priorizados para el cumplimiento de los objetivos y mejora del servicio.	4	4	4	

Dimensión 3: Estado Abierto

Definición de la dimensión:

Es un elemento transversal ante los demás componentes además es incluida por la urgencia de las entidades públicas hacia los ciudadanos con el objetivo de proporcionar información por medio de canales de tecnologías de la información y comunicaciones (TICS) utilizables y a disposición en las instituciones del estado además de promover mediante actividades y acciones la participación ciudadana en la gestión de las organizaciones y al mismo tiempo amplificar los mecanismos de rendición de cuentas. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2022.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	15. La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	4	4	4	
	16. La municipalidad rinde cuentas a la población presentando los avances y resultados de su gestión.	4	4	4	
Accesibilidad	17. La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información relevante que aporte al desarrollo de su localidad.	4	4	4	
	18. Cres Ud. que la página web de la municipalidad y otros medios de comunicación son de fácil acceso y comprensión.	4	4	4	
Receptividad	19. Cree Ud. que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	4	4	4	
Participación ciudadana	20. La municipalidad promueve la participación ciudadana por medio de sus principales medios de comunicación y portales web	4	4	4	
	21. La municipalidad facilita canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, quejas y sugerencias de manera física o digital.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Castañeda Gonzales Jaime Laramie DNI: 41418490

Especialidad del validador: **Administrador de empresas – Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad-
Mg. En Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso

Exacto y directo.

² Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

³ Relevancia: El ítem apropiado para representar al componente o dimensión

Específica del constructo.

NOTA: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir

La dimensión.

Firma y sello del juez

sintáctica y semántica son adecuadas.	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 de la gestión pública

Definición de la dimensión:

Es un proceso de modificación frecuente con el objetivo de perfeccionar acciones y competencias diarias de las instituciones públicas y de esa forma originar valor público. Se originará el valor público cuando, las participaciones del estado, que admiten la estructura de un bien, servicio o regulación, remedien las necesidades y esperanzas a los ciudadanos, creando ventajas para la sociedad, también cuando se perfeccionan los procesos internos por medio del manejo más óptimo y beneficioso de los recursos del estado para priorizar la satisfacción de la población originando ventajas para los mismos. (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2022).

Dimensión 1: Gestión Interna

Definición de la dimensión:

Un componente fundamental de dirección a las estrategias de intervención para el cumplimiento de objetivos de las políticas estipuladas, mediante una eficiente gobernanza de sectores, cada uno de los niveles del estado debe comprender con sinceridad sus competencias y acciones para el desarrollo de la participación de las entidades del estado con orientación territorial. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento estratégico	1. La municipalidad realiza de forma óptima planeamiento estratégico para asegurar que su intervención a las necesidades de la población sea oportuna y eficiente	4	4	4	
Procesos operativos	2. Piensa Ud. que los procesos operativos de la municipalidad ayudan a mejorar en sus procedimientos, planes estratégicos y proyectos para bienestar del ciudadano.	4	4	4	
Articulación de sistemas	3. La municipalidad cuenta con mecanismos de integración, adquisición y administración de proyectos para brindar	4	4	4	
	4. Cree Ud. que la municipalidad ejecute una coordinación y articulación entre sus sistemas administrativos.	4	4	4	
	5. Piensa Ud. que la municipalidad realiza	4	4	4	



	coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.				
Provisión de bienes y servicios	6. La municipalidad asegura y prioriza la calidad del gasto público teniendo en cuenta los problemas y necesidades de la población.	4	4	4	
	7. Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	4	4	4	

Dimensión 2: Resultados

Definición de la dimensión:

Componente el cual está dirigido a calcular los resultados e impresión conseguida por medio del ofrecimiento del bien o servicio abarca la valoración de los componentes de políticas públicas y su medición por medio de los indicadores que revelen las conclusiones, los objetivos logrados y el nivel en el que se afrontaron los problemas sociales. (citar autor, año). Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de políticas públicas	8. Cree Ud. Que la municipalidad cuenta con indicadores de medición que señalen el impacto y resultados de las políticas públicas.	4	4	4	
	9. Las políticas públicas del estado compartidas por las municipalidades responden a las necesidades y esperanzas de la población.	4	4	4	
Gestión de Programas y proyectos	10. La municipalidad cuenta con indicadores que miden los resultados de los programas y proyectos realizados para la población.	4	4	4	
Indicador de eficiencia en entidades	11. Considera Ud. que se establecen indicadores de medición para cada objetivo estratégico que refleje eficiencia.	4	4	4	
	12. Considera Ud. Que los bienes y servicios ejecutados por la municipalidad son medidos con indicadores de eficiencia y valor público.	4	4	4	
Monitoreo y evaluación	13. Considera Ud. que la municipalidad posee una cultura de seguimiento y evaluación de logro de resultados en los proyectos y actividades para el ciudadano.	4	4	4	
	14. La municipalidad cuenta con mecanismos de supervisión de resultados priorizados para el cumplimiento de los objetivos y mejora del servicio.	4	4	4	

Dimensión 3: Estado Abierto

Definición de la dimensión:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Es un elemento transversal ante los demás componentes además es incluida por la urgencia de las entidades públicas hacia los ciudadanos con el objetivo de proporcionar información por medio de canales de tecnologías de la información y comunicaciones (TICS) utilizables y a disposición en las instituciones del estado además de promover mediante actividades y acciones la participación ciudadana en la gestión de las organizaciones y al mismo tiempo amplificar los mecanismos de rendición de cuentas. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	15. La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	4	4	4	
	16. La municipalidad rinde cuentas a la población presentando los avances y resultados de su gestión.	4	4	4	
Accesibilidad	17. La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información relevante que aporte al desarrollo de su localidad.	4	4	4	
	18. Cres Ud. que la página web de la municipalidad y otros medios de comunicación son de fácil acceso y comprensión.	4	4	4	
Receptividad	19. Cree Ud. que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	4	4	4	
Participación ciudadana	20. La municipalidad promueve la participación ciudadana por medio de sus principales medios de comunicación y portales web	4	4	4	
	21. La municipalidad facilita canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, quejas y sugerencias de manera física o digital.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg. Wilder Ángel Alvarado Castillo** DNI: 17531294

Especialidad del validador: **Estadístico - Mg. Ciencias en Informática y Sistemas**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso Exacto y directo.

² **Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

³ **Relevancia:** El ítem apropiado para representar al componente o dimensión Especifica del constructo.

NOTA: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir La dimensión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ING. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPE 154
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

Firma y sello del juez

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17631294	LICENCIADO EN ESTADÍSTICA Fecha de diploma: 19/08/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17631294	BACHILLER EN CIENCIAS ESTADÍSTICA Fecha de diploma: 05/06/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17631294	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS Fecha de diploma: 10/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU



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 de la gestión pública

Definición de la dimensión:

Es un proceso de modificación frecuente con el objetivo de perfeccionar acciones y competencias diarias de las instituciones públicas y de esa forma originar valor público. Se originará el valor público cuando, las participaciones del estado, que admiten la estructura de un bien, servicio o regulación, remedien las necesidades y esperanzas a los ciudadanos, creando ventajas para la sociedad, también cuando se perfeccionan los procesos internos por medio del manejo más óptimo y beneficioso de los recursos del estado para priorizar la satisfacción de la población originando ventajas para los mismos. (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2022).

Dimensión 1: Gestión Interna

Definición de la dimensión:

Un componente fundamental de dirección a las estrategias de intervención para el cumplimiento de objetivos de las políticas estipuladas, mediante una eficiente gobernanza de sectores, cada uno de los niveles del estado debe comprender con sinceridad sus competencias y acciones para el desarrollo de la participación de las entidades del estado con orientación territorial. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento estratégico	1. La municipalidad realiza de forma óptima planeamiento estratégico para asegurar que su intervención a las necesidades de la población sea oportuna y eficiente	4	4	4	
Procesos operativos	2. Piensa Ud. que los procesos operativos de la municipalidad ayudan a mejorar en sus procedimientos, planes estratégicos y proyectos para bienestar del ciudadano.	4	4	4	
Articulación de sistemas	3. La municipalidad cuenta con mecanismos de integración, adquisición y administración de proyectos para brindar	4	4	4	
	4. Cree Ud. que la municipalidad ejecute una coordinación y articulación entre sus sistemas administrativos.	4	4	4	
	5. Piensa Ud. que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar	4	4	4	



	acuerdos que ayuden a su localidad.				
Provisión de bienes y servicios	6. La municipalidad asegura y prioriza la calidad del gasto público teniendo en cuenta los problemas y necesidades de la población.	4	4	4	
	7. Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	4	4	4	

Dimensión 2: Resultados

Definición de la dimensión:

Componente el cual está dirigido a calcular los resultados e impresión conseguida por medio del ofrecimiento del bien o servicio abarca la valoración de los componentes de políticas públicas y su medición por medio de los indicadores que revelen las conclusiones, los objetivos logrados y el nivel en el que se afrontaron los problemas sociales. (citar autor, año). Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad de políticas públicas	8. Cree Ud. Que la municipalidad cuenta con indicadores de medición que señalen el impacto y resultados de las políticas públicas.	4	4	4	
	9. Las políticas públicas del estado compartidas por las municipalidades responden a las necesidades y esperanzas de la población.	4	4	4	
Gestión de Programas y proyectos	10. La municipalidad cuenta con indicadores que miden los resultados de los programas y proyectos realizados para la población.	4	4	4	
Indicador de eficiencia en entidades	11. Considera Ud. que se establecen indicadores de medición para cada objetivo estratégico que refleje eficiencia.	4	4	4	
	12. Considera Ud. Que los bienes y servicios ejecutados por la municipalidad son medidos con indicadores de eficiencia y valor público.	4	4	4	
Monitoreo y evaluación	13. Considera Ud. que la municipalidad posee una cultura de seguimiento y evaluación de logro de resultados en los proyectos y actividades para el ciudadano.	4	4	4	
	14. La municipalidad cuenta con mecanismos de supervisión de resultados priorizados para el cumplimiento de los objetivos y mejora del servicio.	4	4	4	

Dimensión 3: Estado Abierto

Definición de la dimensión:

Es un elemento trasversal ante los demás componentes además es incluida por la urgencia de las entidades públicas hacia los ciudadanos con el objetivo de proporcionar información por medio de canales de tecnologías de la información y comunicaciones (TICS) utilizables y a disposición en las instituciones del estado además de promover mediante actividades y acciones la participación ciudadana en la gestión de



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

las organizaciones y al mismo tiempo amplificar los mecanismos de rendición de cuentas. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	15. La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	4	4	4	
	16. La municipalidad rinde cuentas a la población presentando los avances y resultados de su gestión.	4	4	4	
Accesibilidad	17. La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información relevante que aporte al desarrollo de su localidad.	4	4	4	
	18. Cres Ud. que la página web de la municipalidad y otros medios de comunicación son de fácil acceso y comprensión.	4	4	4	
Receptividad	19. Cree Ud. que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	4	4	4	
Participación ciudadana	20. La municipalidad promueve la participación ciudadana por medio de sus principales medios de comunicación y portales web	4	4	4	
	21. La municipalidad facilita canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, quejas y sugerencias de manera física o digital.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Hipólito Macalupú Inga DNI: 17414358**

Especialidad del validador: **Mg. Administrador de empresas en Gerencia Empresarial- Estadístico**

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso

Exacto y directo.

2 Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3 Relevancia: El ítem apropiado para representar al componente o dimensión

Específica del constructo.

NOTA: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir

La dimensión.


HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
COESPE N° 1010
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Firma y sello del juez

 INVESTIGA
UCV



RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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.
	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: Calidad del servicio

Definición de la variable:

Definición de la dimensión:

la calidad del servicio es percataada por la opinión que tiene el cliente sobre la grandiosidad y superioridad de lo producido por parte del servicio. Es una opinión total que involucra lo grandioso del servicio, por ello es "subjetiva" y es calificada teniendo una comparación referente a la grandiosidad relativa del bien o servicio que el cliente ve como reemplazantes. Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1985).

Dimensión 1: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la habilidad para realizar el servicio acordado con seriedad y exactitud. Esto implica la realización por parte de la institución de las promesas hechas, lo pactado sobre la entrega, el servicio realizado, los problemas a solucionar y el precio. Parasuraman Zeithalm, & Berry (1985),

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución de problemas	1. Cree Ud. que la municipalidad resuelve las necesidades y problemas de los usuarios.	4	4	4	
Atención por el usuario	2. Cuando tiene dificultades con su tiempo, la municipalidad comprende y colabora con Ud.	4	4	4	
Cumplimiento de lo prometido	3. La municipalidad cumple con las promesas prometidas a los usuarios del servicio.	4	4	4	
Compromiso en el tiempo estimado	4. La municipalidad cumple con los compromisos acordados en el tiempo estimado.	4	4	4	
	5. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	4	4	4	

Dimensión 2: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Referido a como se ven los establecimientos físicos, el mantenimiento y la actualización de los equipos, la apariencia de los materiales a disposición y comunicación y el aspecto de los trabajadores de la organización. Parasuraman Zeithalm, & Berry (1985),

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
instalaciones competentes	6. Las instalaciones y ambientes de la municipalidad son competentes para la resolución de necesidades del usuario.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Equipos modernos	7. La municipalidad dispone de equipos modernos y de gran utilidad para el usuario.	4	4	4	
Calidad de los tics	8. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	4	4	4	
Apariencia del servidor público	9. El personal de la municipalidad cuenta con la apariencia, vestimenta e identificación correcta.	4	4	4	
	10. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	4	4	4	

Dimensión 3: Confianza

Definición de la dimensión:

Referido a el interés brindado, y el grado de atención personalizada que dan las entidades a los consumidores, la preocupación que tiene por el buen servicio y comprensión de las necesidades que el consumidor quiere.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	11. El personal de la municipalidad realiza una atención personalizada en consultas cuando el usuario tiene problemas.	4	4	4	
Horarios oportunos	12. Los servicios de la municipalidad cuentan con horarios de atención adecuados y cómodos para los usuarios.	4	4	4	
Comprensión de las necesidades	13. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	14. La municipalidad comprende y muestra interés en atender las necesidades de los usuarios con rapidez.	4	4	4	
Preocupación por el consumidor	15. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 4: Responsabilidad

Definición de la dimensión:

Indica los saberes de los trabajadores, esmero y habilidad para transmitir confianza y veracidad, ser profesional y cortés con los consumidores. El comportamiento debe generar amabilidad y un vínculo de confiabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	16. A Ud. le da confianza la atención y el servicio ofrecido por el personal de la municipalidad.	4	4	4	
Comprensión de las necesidades	17. Ud. Cree que el servicio prometido por la municipalidad a las necesidades del usuario es confiable.	4	4	4	
Profesionalidad	18. El personal de la municipalidad cuenta con las habilidades y conocimientos para dar solución a las necesidades con seguridad del usuario.	4	4	4	
	19. El personal cuenta con conocimientos técnicos, prácticos y son profesionales en sus actividades en la municipalidad.	4	4	4	



Credibilidad en la atención	20. Cree Ud. Que en la municipalidad el servicio que brinda el personal es oportuno y confiable.	4	4	4	
-----------------------------	--	---	---	---	--

Dimensión 5: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Referido a la disponibilidad para dar ayuda al consumidor y otorgar un servicio eficaz. La comunicación es el vínculo primordial al igual que la disponibilidad del trabajador a problemas del consumidor.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y actitud	21. El personal de la municipalidad cuenta con disponibilidad de tiempo y actitud de servicio para la atención.	4	4	4	
Prontitud del servicio	22. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso y prontitud del servicio al usuario.	4	4	4	
Disposición de asistencia	23. Los trabajadores de la municipalidad cuentan con disponibilidad de tiempo para el asesoramiento individual según características del usuario.	4	4	4	
Información del servicio	24. El personal de la municipalidad brinda información precisa y relevante sobre los problemas que Ud. Consulta.	4	4	4	
	25. Los procesos de la tramitación de los distintos documentos son claros y precisos.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Castañeda Gonzales Jaime Laramie** DNI: 41418490

Especialidad del validador: **Administrador de empresas – Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad.**

Mg. Docencia Universitaria y Gestión Educativa

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso Exacto y directo.

² **Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

³ **Relevancia:** El ítem apropiado para representar al componente o dimensión Específica del constructo.

NOTA: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir

La dimensión.

Firma y sello del juez



Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CASTAÑEDA GONZALES, JAIME LARAMIE DNI 41418490	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
CASTAÑEDA GONZALES, JAIME LARAMIE DNI 41418490	Bachiller en Administracion Fecha de diploma: 13/05/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
CASTAÑEDA GONZALES, JAIME LARAMIE DNI 41418490	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 25/11/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
CASTAÑEDA GONZALES, JAIME LARAMIE DNI 41418490	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 29/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU



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: Calidad del servicio

Definición de la variable:

Definición de la dimensión:

la calidad del servicio es percibida por la opinión que tiene el cliente sobre la grandiosidad y superioridad de lo producido por parte del servicio. Es una opinión total que involucra lo grandioso del servicio, por ello es "subjetiva" y es calificada teniendo una comparación referente a la grandiosidad relativa del bien o servicio que el cliente ve como reemplazantes. Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1985).

Dimensión 1: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la habilidad para realizar el servicio acordado con seriedad y exactitud. Esto implica la realización por parte de la institución de las promesas hechas, lo pactado sobre la entrega, el servicio realizado, los problemas a solucionar y el precio. Parasuraman Zeithalm, & Berry (1985),

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución de problemas	1. Cree Ud. que la municipalidad resuelve las necesidades y problemas de los usuarios.	4	4	4	
Atención por el usuario	2. Cuando tiene dificultades con su tiempo, la municipalidad comprende y colabora con Ud.	4	4	4	
Cumplimiento de lo prometido	3. La municipalidad cumple con las promesas prometidas a los usuarios del servicio.	4	4	4	
Compromiso en el tiempo estimado	4. La municipalidad cumple con los compromisos acordados en el tiempo estimado.	4	4	4	
	5. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	4	4	4	

Dimensión 2: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Referido a como se ven los establecimientos físicos, el mantenimiento y la actualización de los equipos, la apariencia de los materiales a disposición y comunicación y el aspecto de los trabajadores de la organización. Parasuraman Zeithalm, & Berry (1985),

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
instalaciones competentes	6. Las instalaciones y ambientes de la municipalidad son competentes para la resolución de necesidades del usuario.	4	4	4	
Equipos modernos	7. La municipalidad dispone de equipos modernos y de gran utilidad para el usuario.	4	4	4	



Calidad de los tics	8. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	4	4	4	
Apariencia del servidor público	9. El personal de la municipalidad cuenta con la apariencia, vestimenta e identificación correcta.	4	4	4	
	10. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	4	4	4	

Dimensión 3: Confianza

Definición de la dimensión:

Referido a el interés brindado, y el grado de atención personalizada que dan las entidades a los consumidores, la preocupación que tiene por el buen servicio y comprensión de las necesidades que el consumidor quiere.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	11. El personal de la municipalidad realiza una atención personalizada en consultas cuando el usuario tiene problemas.	4	4	4	
Horarios oportunos	12. Los servicios de la municipalidad cuentan con horarios de atención adecuados y cómodos para los usuarios.	4	4	4	
Comprensión de las necesidades	13. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	14. La municipalidad comprende y muestra interés en atender las necesidades de los usuarios con rapidez.	4	4	4	
Preocupación por el consumidor	15. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 4: Responsabilidad

Definición de la dimensión:

Indica los saberes de los trabajadores, esmero y habilidad para transmitir confianza y veracidad, ser profesional y cortes con los consumidores. El comportamiento debe generar amabilidad y un vínculo de confiabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	16. A Ud. le da confianza la atención y el servicio ofrecido por el personal de la municipalidad.	4	4	4	
Comprensión de las necesidades	17. Ud. Cree que el servicio prometido por la municipalidad a las necesidades del usuario es confiable.	4	4	4	
Profesionalidad	18. El personal de la municipalidad cuenta con las habilidades y conocimientos para dar solución a las necesidades con seguridad del usuario.	4	4	4	
	19. El personal cuenta con conocimientos técnicos, prácticos y son profesionales en sus actividades en la municipalidad.	4	4	4	
Credibilidad en la atención	20. Cree Ud. Que en la municipalidad el servicio que brinda el personal es oportuno y confiable.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensión 5: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Referido a la disponibilidad para dar ayuda al consumidor y otorgar un servicio eficaz. La comunicación es el vínculo primordial al igual que la disponibilidad del trabajador a problemas del consumidor.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y actitud	21. El personal de la municipalidad cuenta con disponibilidad de tiempo y actitud de servicio para la atención.	4	4	4	
Prontitud del servicio	22. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso y prontitud del servicio al usuario.	4	4	4	
Disposición de asistencia	23. Los trabajadores de la municipalidad cuentan con disponibilidad de tiempo para el asesoramiento individual según características del usuario.	4	4	4	
Información del servicio	24. El personal de la municipalidad brinda información precisa y relevante sobre los problemas que Ud. Consulta.	4	4	4	
	25. Los procesos de la tramitación de los distintos documentos son claros y precisos.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/Mg: Dorothy Luisa Meléndez Morote DNI: 40177027**

Especialidad del validador: Mg. Psicopedagogía Cognitiva – Ciencias de la Educación

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso Exacto y directo.

² **Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

³ **Relevancia:** El ítem apropiado para representar al componente o dimensión Específica del constructo.

NOTA: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir La dimensión.

firma y sello del juez



Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCION
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 30/09/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN PSICOPEDAGOGIA COGNITIVA Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027	LICENCIADA EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 20/09/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>



sintáctica y semántica son adecuadas.	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: Calidad del servicio

Definición de la variable:

Definición de la dimensión:

la calidad del servicio es percataada por la opinión que tiene el cliente sobre la grandiosidad y superioridad de lo producido por parte del servicio. Es una opinión total que involucra lo grandioso del servicio, por ello es "subjetiva" y es calificada teniendo una comparación referente a la grandiosidad relativa del bien o servicio que el cliente ve como reemplazantes. Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1985).

Dimensión 1: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la habilidad para realizar el servicio acordado con seriedad y exactitud. Esto implica la realización por parte de la institución de las promesas hechas, lo pactado sobre la entrega, el servicio realizado, los problemas a solucionar y el precio. Parasuraman Zeithalm, & Berry (1985).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución de problemas	1. Cree Ud. que la municipalidad resuelve las necesidades y problemas de los usuarios.	4	4	4	
Atención por el usuario	2. Cuando tiene dificultades con su tiempo, la municipalidad comprende y colabora con Ud.	4	4	4	
Cumplimiento de lo prometido	3. La municipalidad cumple con las promesas prometidas a los usuarios del servicio.	4	4	4	
Compromiso en el tiempo estimado	4. La municipalidad cumple con los compromisos acordados en el tiempo estimado.	4	4	4	
	5. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	4	4	4	

Dimensión 2: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Referido a como se ven los establecimientos físicos, el mantenimiento y la actualización de los equipos, la apariencia de los materiales a disposición y comunicación y el aspecto de los trabajadores de la organización. Parasuraman Zeithalm, & Berry (1985).





Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
instalaciones competentes	6. Las instalaciones y ambientes de la municipalidad son competentes para la resolución de necesidades del usuario.	4	4	4	
Equipos modernos	7. La municipalidad dispone de equipos modernos y de gran utilidad para el usuario.	4	4	4	
Calidad de los tics	8. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	4	4	4	
Apariencia del servidor público	9. El personal de la municipalidad cuenta con la apariencia, vestimenta e identificación correcta.	4	4	4	
	10. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	4	4	4	

Dimensión 3: Confianza

Definición de la dimensión:

Referido a el interés brindado, y el grado de atención personalizada que dan las entidades a los consumidores, la preocupación que tiene por el buen servicio y comprensión de las necesidades que el consumidor quiere.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	11. El personal de la municipalidad realiza una atención personalizada en consultas cuando el usuario tiene problemas.	4	4	4	
Horarios oportunos	12. Los servicios de la municipalidad cuentan con horarios de atención adecuados y cómodos para los usuarios.	4	4	4	
Comprensión de las necesidades	13. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	14. La municipalidad comprende y muestra interés en atender las necesidades de los usuarios con rapidez.	4	4	4	
Preocupación por el consumidor	15. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	

Dimensión 4: Responsabilidad

Definición de la dimensión:

Indica los saberes de los trabajadores, esmero y habilidad para transmitir confianza y veracidad, ser profesional y cortés con los consumidores. El comportamiento debe generar amabilidad y un vínculo de confiabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	16. A Ud. le da confianza la atención y el servicio ofrecido por el personal de la municipalidad.	4	4	4	
Comprensión de las necesidades	17. Ud. Cree que el servicio prometido por la municipalidad a las necesidades del usuario es confiable.	4	4	4	
	18. El personal de la municipalidad cuenta con las habilidades y conocimientos para dar solución a	4	4	4	



	las necesidades con seguridad del usuario.				
Profesionalidad	19. El personal cuenta con conocimientos técnicos, prácticos y son profesionales en sus actividades en la municipalidad.	4	4	4	
Credibilidad en la atención	20. Cree Ud. Que en la municipalidad el servicio que brinda el personal es oportuno y confiable.	4	4	4	

Dimensión 5: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Referido a la disponibilidad para dar ayuda al consumidor y otorgar un servicio eficaz. La comunicación es el vínculo primordial al igual que la disponibilidad del trabajador a problemas del consumidor.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y actitud	21. El personal de la municipalidad cuenta con disponibilidad de tiempo y actitud de servicio para la atención.	4	4	4	
Prontitud del servicio	22. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso y prontitud del servicio al usuario.	4	4	4	
Disposición de asistencia	23. Los trabajadores de la municipalidad cuentan con disponibilidad de tiempo para el asesoramiento individual según características del usuario.	4	4	4	
Información del servicio	24. El personal de la municipalidad brinda información precisa y relevante sobre los problemas que Ud. Consulta.	4	4	4	
	25. Los procesos de la tramitación de los distintos documentos son claros y precisos.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg. Wilder Ángel Alvarado Castillo DNI: 17531294**

Especialidad del validador: **Estadístico - Mg. Ciencias en Informática y Sistemas**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso Exacto y directo.

² **Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

³ **Relevancia:** El ítem apropiado para representar al componente o dimensión Específica del constructo.

NOTA: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir La dimensión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

M.Cs. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPE 154
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

Firma y sello del juez

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 19/08/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	BACHILLER EN CIENCIAS ESTADISTICA Fecha de diploma: 05/06/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCION EN INFORMATICA Y SISTEMAS Fecha de diploma: 10/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

Anexo 05. Pantallazo del resultado de similitud de turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA

Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz,2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN GESTION PUBLICA

AUTOR:
Guerrero Martinez, Hugo Lincoln (orcid.org/ 0000-0001-5184-9993)


On the right side, a red banner indicates a similarity score of **14 %**. Below this, a list of sources is shown:

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.uwiener.edu... Fuente de Internet	<1 %

The interface also includes a top navigation bar with the 'feedback studio' logo, the user's name 'HUGO LINCOLN GUERRERO MARTINEZ', and a search bar. A bottom status bar shows 'Página: 1 de 43', 'Número de palabras: 12188', and system information like '24°C Soleado' and '4:11 PM 19/07/2023'.

Anexo 6. Matriz de consistencia

TÍTULO TENTATIVO DE INVESTIGACIÓN: Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz,2023											
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE							
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general o de trabajo		VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN		
¿Cuál es la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023?	Determinar la relación que existe entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz- 2023.	La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023	Tipo de investigación: Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada	Variable 1 Modernización de la Gestión Pública	Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. (2022), argumenta que es un proceso de modificación frecuente con el objetivo de perfeccionar acciones y competencias diarias de las instituciones públicas y de esa forma originar valor público. Se originará el valor público cuando, las participaciones del estado, que admiten la estructura de un bien, servicio o regulación,	La modernización de la gestión pública es un proceso paulatino socioeconómico referido a las entidades del estado con el fin de optimizar acciones y competencias, cuenta con 3 dimensiones las cuales son, gestión interna, resultados y el estado abierto. Todas las dimensiones poseen cuatro indicadores para ser sujetos a cuestionario el	Gestión Interna	Planeamiento estratégico	Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas						La gestión interna se relaciona significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la		Resultados	Procesos operativos
											Articulación de sistemas
¿De qué manera la gestión interna se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de	Determinar de qué manera la gestión interna se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la	La gestión interna se relaciona significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la	La gestión interna se relaciona significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la	Resultados	Efectividad de políticas públicas						
					Gestión de Programas y proyectos						
					Indicador de eficiencia en entidades						
					Monitoreo y evaluación						

Huaraz- 2023?	provincia de Huaraz-2023.	provincia de Huaraz-2023	<p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental, transeccional correlacional</p>  <p>Donde: M = Muestra Examinada. Ox = variable Modernización de la Gestión Pública. Oy = Variable Calidad del Servicio. r = Relación de variables.</p>		remedien las necesidades y esperanzas a los ciudadanos, creando ventajas para la sociedad, también cuando se perfeccionan los procesos internos por medio del manejo más óptimo y beneficioso de los recursos del estado para priorizar la satisfacción de la población originando ventajas para los mismos.	cual tendrá una escala ordinal.	Estado Abierto	Transparencia	
								Accesibilidad	
								Receptividad	
								Participación ciudadana	
¿De qué manera los resultados se relacionan con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz- 2023?	Determinar de qué manera los resultados se relacionan con la calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023.	Los resultados se relacionan significativamente con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023	<p>Población:</p> <p>80 296 usuarios de las distintas municipalidades distritales de la provincia de Huaraz.</p> <p>Muestra:</p> <p>125 usuarios de las municipalidades distritales de Huaraz.</p>	Variable 2	Parasuraman et al. (1985), expresó que la calidad del servicio es percibida por el juicio o la opinión que tiene el cliente sobre las cualidades del servicio realizado. Es una opinión general que involucra las características del mismo, por ello es "individual" y valorada teniendo una comparación referente a las cualidades y	La calidad del servicio referido al total de cualidades propias del servicio lo cual aprueba opinar sobre el valor del servicio realizado, cuenta con 5 dimensiones las cuales son: fiabilidad, elementos tangibles, responsabilidad, capacidad de respuesta y confianza. Todas las dimensiones	Fiabilidad	Resolución de problemas	Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre
				Calidad del Servicio				Atención por el usuario	
					Elementos Tangibles			Cumplimiento de lo prometido	
								Compromiso en el tiempo estimado	
							Instalaciones competentes		
							Equipos modernos		
							Calidad de los tics		
							Apariencia del servidor público		
¿De qué manera	Determinar de	El estado abierto	Técnica e					Atención individualizada	

<p>el estado abierto se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023?</p>	<p>qué manera el estado abierto se relaciona con calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023.</p>	<p>se relaciona significativamente con la calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023.</p>	<p>instrumento:</p> <p>La técnica será la encuesta y el instrumento de recolección de información el cuestionario.</p>		<p>características del servicio que el cliente tiene como replazo.</p>	<p>poseen cuatro indicadores para ser sujetos a cuestionario el cual tendrá una escala ordinal.</p>	<p>Confianza</p>	Horarios oportunos							
			Comprensión de las necesidades												
			Preocupación por el consumidor												
			<p>Responsabilidad</p>				Seguridad								
							Credibilidad en la atención								
							Profesionalidad								
			<p>Capacidad de Respuesta</p>				Comprensión del servicio								
							Disponibilidad y actitud								
							Prontitud del servicio								
							Disposición de asistencia								
														Información del servicio	

Anexo 7. Cálculo de confiabilidad

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, 2023

OBJETIVO

Obtener la confiabilidad del Instrumento para recolección de datos, a fin de detectar si existen o no debilidades y proponer alternativas de mejora, mediante la confiabilidad por el coeficiente de **Alfa de Cronbach**

POBLACIÓN

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, en su informe técnico del censo de crecimiento y población total 2018 del departamento de Ancash, se utilizó la población de la provincia de Huaraz mayores de 18 años hasta los 65 siendo un total de 80 296 habitantes. Posteriormente tras la realización de la fórmula estadística de muestra se concluyó a 125 usuarios del servicio de las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz.

Por lo tanto, para la presente investigación, el número total de usuarios es 125

MUESTRA PILOTO

Para determinar la muestra piloto se seleccionaron 20 usuarios del servicio de las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, que respondieron el cuestionario físico elaborado.

PROCEDIMIENTO

- Se tomaron aleatoriamente 20 usuarios del servicio de las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, los cuales corresponden a la prueba piloto de modernización de la gestión pública y calidad del servicio.

- Se realizó el cuestionario con 21 preguntas de la variable modernización y 25 preguntas de la variable calidad del servicio aleatoriamente a los usuarios de las distintas municipalidades distritales de Huaraz.

Por último, se realizó el cuestionario con 21 preguntas de la variable modernización y 25 preguntas de la variable calidad del servicio aleatoriamente a los usuarios de las distintas municipalidades distritales de Huaraz.

Dicho instrumento se adecuó para que las respuestas señaladas por los entrevistados sean de tipo escala Likert.

Para el procesamiento de la información se utilizó el paquete estadístico SPSS V.25, a la vez de determinar la confiabilidad mediante coeficiente de Alfa de Cronbach.

Resultados de la Fiabilidad (Confiabilidad) del Instrumento:

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se tomó una muestra piloto a 20 usuarios del servicio de las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz

Una vez recogida la información, se procedió a registrarla en el paquete estadístico SPSS, para después determinar el Alfa de Cronbach, el cual tiene la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Determinación del Alfa de Cronbach general

Cuestionario	Nº de ítems	Nº de usuarios	Alfa de Cronbach
Modernización de la gestión pública	21	20	0.887
Calidad del servicio	25	20	0.877

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el Excel

A continuación, se señalan los rangos de la ponderación basadas en la publicación realizada por Hernández et al. (2014) con el fin de determinar el nivel de fiabilidad:

- -1.00 a 0.00 “No es confiable”
- a 0.49 “Baja confiabilidad”
- 0.50 a 0.75 “Moderada confiabilidad”
- 0.76 a 0.89 “Fuerte confiabilidad”
- 0.90 a 1.00 “Alta confiabilidad”

Conclusión:

Como resultado para el instrumento de modernización de la gestión pública la confiabilidad es de 0.887 y el instrumento de calidad del servicio obtuvo 0.877 argumentando que ambos instrumentos tienen una “fuerte confiabilidad” y en conclusión los instrumentos pueden ser aplicados a la muestra de 125 usuarios de los municipios.

08.Prueba de normalidad

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Resultado

- Pruebas NPar
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Prueba de Kolmog

Pruebas NPar

[ConjuntoDatos1] C:\Users\HUGO LINCOLN\Desktop\POSTGRADO GESTION PUBLICA\TERCER CICLO\REALIZACION DEL PROYECTO DE TESIS\SEMANA9 NUEVO FORMATO\SPSS UTILIZ

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	MODERNIZACION	CALIDAD DEL SERVICIO	
N	125	125	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	57.19	
	Desv. estándar	8.428	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.068	
	Positivo	.048	
	Negativo	-.068	
Estadístico de prueba	.068	.089	
Sig. asin. (bilateral) ^c	.200 ^d	.016	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^e	Sig.	.163	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.154
		Límite superior	.173

a. La distribución de prueba es normal.
 b. Se calcula a partir de datos.
 c. Corrección de significación de Lilliefors.
 d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
 e. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico