



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Modernización del Estado y calidad de atención al público en la
municipal provincial de Morropón Piura. 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Troncos Calle, Walter Alberto (orcid.org/0000-0003-1754-2546)

ASESOR:

Dr. Chang Jiménez Carlos Alfredo (orcid.org/0000-0002-5776-0620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposa, a mis hijos, quienes son mi motivación en todo momento de mi vida, y lograr mis anhelos de superación y ser mejor persona en todo momento y en cualquier lugar, frente a mis semejantes.

El autor

Agradecimiento

A Dios, por darme una oportunidad de vida durante la pandemia, a la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar, al Doctor Chang Jiménez, Carlos Alfredo, por tener una increíble paciencia para el acompañamiento durante las asesorías, a los colaboradores de la municipalidad de Morropón, por su colaboración en el recojo de información y especial, a todos los colaboradores de dicha municipalidad.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	14
Tabla 2	Valores Alfa de Cronbach	15
Tabla 3	Estadística de confiabilidad	15
Tabla 4	Prueba de normalidad de los valores del estado y calidad de atención	18
Tabla 5	Relación entre modernización del estado y calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022	18
Tabla 6	Nivel de la modernización del estado y sus dimensiones en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022	19
Tabla 7	Calidad de atención al público y sus dimensiones en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022.	20
Tabla 8	Relación entre las dimensiones de la Modernización del Estado y las dimensiones de la calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022	21

Resumen

Esta indagación sobre “Modernización del Estado y calidad de atención al público en la municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público, fue de orientación cuantitativa, básica, hipotético deductivo, no experimental, de corte transversal y alcance correlacional-descriptivo. Se usó la muestra de 375 usuarios de la municipalidad de Morropón, se recolectó datos usando la encuesta y observación y como instrumento el cuestionario; la validación contó con tres expertos, estos señalaron que los instrumentos usados eran aplicables para medir las variables. La confiabilidad de los cuestionarios, se midió por el estadístico Alfa de Cronbach en las variables modernización del Estado y calidad de atención al público, resultando 0,923 y 0,947, de alta confiabilidad. En el procesamiento de los datos de la investigación se usó el SPSS V26 y para la estadística descriptiva e inferencial se empleó el estadístico Rho de Spearman. Finalmente, se concluye que existe relación entre modernización del Estado y calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón Piura, con el nivel de significancia menor a 0,01.

Palabras clave: Calidad de servicio, modernización del Estado, formas de atención y municipalidad de Morropón.

Abstract

This inquiry on "Modernization of the State and quality of public service in the municipality during the pandemic, Morropón 2022", had the general objective of determining the relationship between the modernization of the State and the quality of public service, it was quantitative, basic, hypothetical deductive, non-experimental, cross-sectional and correlational-descriptive scope. The sample of 375 users of the municipality of Morropón was used, data was collected using the survey and observation and the questionnaire as an instrument; the validation had three experts, they pointed out that the instruments used were applicable to measure the variables. The reliability of the questionnaires was measured by the Cronbach's Alpha statistic in the variables modernization of the State and quality of attention to the public, resulting in 0.923 and 0.947, of high reliability. SPSS V26 was used to process the research data, and Spearman's Rho statistic was used for descriptive and inferential statistics. Finally, it is concluded that there is a relationship between the modernization of the State and the quality of customer service in the municipality of Morropón Piura, with a significance level of less than 0.01.

Keywords: Quality of service, modernization of the State, forms of care and municipality of Morropón.

I. INTRODUCCIÓN

Las políticas públicas componen todo eje esencial para la construcción y fortalecimiento de la cultura pública, ya que facilitan la accesibilidad del usuario a todo ente gubernamental. La calidad del servicio al cliente es apreciada como un factor notable en las organizaciones ya que está diseñado para atender las necesidades de la población para lograr su satisfacción; es así, que en diversos entes existe malestar entre quienes se comunican de diferentes formas para atender sus diversos requerimientos, lo cual se refleja en la actitud y competencia del personal relevante.

Debido al momento vivido por la pandemia del Covid 19, tuvo que transcurrir un amplio período en las actividades jornales del estado ya que anteriormente se estaba desarrollando de manera virtual. En la municipalidad de Morropón, se vieron en la necesidad de hacer uso de diversas técnicas para comunicarse con los usuarios, ya que en la situación que nos encontrábamos no era permitido el contacto físico, por lo que se hizo uso de Google Meet, mesa de partes virtual, Zoom, correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp y llamadas telefónicas. Cabe precisar que esta nueva metodología no garantizaba una adecuada intervención en la necesidad requerida, en efecto el acceso a la municipalidad de Morropón, a través de los nuevos métodos mencionados anteriormente, es inestable, porque la mayoría de los usuarios no pueden utilizar los nuevos sistemas tecnológicos, por falta de conocimiento, porque más de 41 mil habitantes, casi un tercio de la población de Morropón, viven en zonas rurales; diez de las ciudades que se consideran urbanas pero tienen servicios de internet y telefonía limitados o nulos; al igual que los municipios de Piura, no tienen la suficiente capacidad de servicio de internet ni de instalaciones de fotocopiado o impresión, razón por la cual muchos usuarios que acuden a esta ciudad de investigación se encuentran indefensos frente a los operadores de la administración, ante lo cual no podían exponer con precisión su caso.

Globalmente, estamos viviendo una situación inesperada debido a la aparición de un mortal virus, en base a Drucker, vivimos una situación que para muchos parece irreal, y que ha tenido consecuencias fatales para la población, pero también hemos podido verificar que por medio de los avances tecnológicos se ha podido desarrollar medidas preventivas en el menor tiempo posible.

En el presente estudio, se hace mención a lo expresado por la Organización de las Naciones Unidas (2019) la cual señala en su publicación que todos los sujetos deben contar con mecanismos que les permitan hacer contacto con las autoridades, para que puedan conocer las problemáticas que les aquejan, que en tiempos de pandemia aumento este tipo de conflictos y ahí donde se necesita herramientas digitales que permitan obtener soluciones más eficaces en una frecuencia más breve.

En cuanto a la calidad de atención y modernización del estado, se hace mención especial a Ecuador que en los últimos años ha presentado grandes avances, pues haciendo uso del proceso adaptativo han logrado generar un vínculo entre usuarios-tecnología-autoridades, es decir que por medio de un portal se puedan dar a conocer sus conflictos.

García et al. (2021) en relación a las estrategias utilizadas como medidas de prevención de la enfermedad, las autoridades tuvieron que hacer sus actividades de manera remota, por primera vez en años se dejó de lado la presencia de la persona, y haciendo uso de la tecnología se elaboró una base de datos para seguir manteniendo la comunicación.

Con respecto al problema general de la tesis se ha establecido la siguiente: ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón 2022?; en los específicos ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la confiabilidad en la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón 2022?, ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la empatía en la calidad de atención al público en las municipalidades Morropón 2022?, y ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la comunicación y medición en la calidad de atención al público en la municipalidad, Morropón 2022?

En lo que corresponde a la justificación teórica, se ejecutó para establecer una correlación entre la calidad de atención y la modernización del estado al cliente en el área metropolitana de Morropón durante la pandemia; enfocándonos en la labor administrativa con relación al trato que se les dio a los usuarios, ya que nuestro análisis está enfocado a una institución del estado. Asimismo, la justificación práctica se reafirma en los efectos positivos logrados, con el fin de instituir una relación directa entre las estrategias propuestas por el gobierno durante la pandemia, para estudiar la calidad de la atención al cliente urbano, pudiendo así lograr una recolección de datos más precisa y con un gran rango de confiabilidad puesto que se realizó el estudio en los mismos usuarios. En lo correspondiente, a la base metodológica, se ha considerado la línea metodológica, la cual se verifica con estudios realizados por otros relacionados con el tema de investigación; utilizando un cuestionario de encuesta estilo Likert como herramienta de recolección de datos.

Bajo el contexto del objetivo general, se determinó la relación entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público municipalidad, Morropón de Piura 2022; respecto a los objetivos específicos, se conoció el nivel de la modernización del Estado y sus dimensiones en la municipalidad de Morropón 2022; asimismo se identificó el nivel de calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón 2022; y se determinó la relación entre las dimensiones de la modernización del Estado y las dimensiones en la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón Piura 2022.

Haciendo referencia con la integración de la hipótesis general, existe relación significativa entre las dimensiones de la modernización del Estado y las dimensiones de la calidad de atención al público municipalidad, Morropón de Piura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los referentes nacionales Aranguren (2019) recurrió a desarrollar su estudio en la municipalidad de Ate Vitarte, en base a la información recogida pudo identificar que los usuarios señalaban una tendencia hacia el nivel regular, lo cual no permite llegar a una conclusión precisa. En la tesis que preparó Gonzáles (2019) en la municipalidad de San Borja, pudo verificar que los usuarios sí pudieron acoplarse a las tendencias actuales, logrando incluso en el confinamiento obtener respuesta a sus necesidades.

Por su lado, Cárdenas (2019) el objetivo es identificar el vínculo entre los ejes transversales y el gobierno local de la política de innovación de la municipalidad provincial de Lima, utilizando investigación correlacional y no experimental, instrumentos cuestionarios, a partir de 95 trabajadores siendo ejes de muestra. Cabe señalar que el coeficiente de correlación que muestran las variables propuestas es de 0.654 con un nivel de sig. 0.000; resaltando que poseen una correlación positiva promedio. Se concluye que existe una conexión significativa entre el gobierno local y el eje transversal de las políticas de innovación de la ciudad. Es decir, si se llega a mejorar la implementación de los pilares transversales de las normativas de innovación en términos de gobierno digital y abierto, así como la interinstitucionalidad, se obtendrá un incremento del 43% en el progreso del ente público, la economía de la ciudad y la administración.

Apaza (2018) buscó establecer vínculos entre la nueva administración pública y la gestión de programas de presupuesto por resultados de la UGEL de Abancay, con investigaciones no experimentales, diseños correlacionales, se realizó un cuestionario a 64 trabajadores, demostró que existe una un nexo preponderante. Señalando así se ha realizado un trabajo en conjunto con la comunidad para realizar mejoras en el área académica.

Matta (2018) señaló que para obtener buenos resultados en Ica se debe tomar en cuenta al área jurisdiccional ya que si se respeta las leyes se tendrá una mejor comunicación en los sectores, amparado por los resultados de Rho de Spearman - 0.033 mostrando significancia con valores $7.750 > 0.05$. Navarro (2018) obteniendo así valores positivos demostrando así un gran avance.

Carbajal (2017) realizó un análisis en lo que se refiere a la satisfacción de los usuarios según la atención que recibían por parte de la mesa de partes del Congreso de la República en el año 2016 demostró que por una gran agrupación de factores los niveles de aceptación eran bastante altos.

En lo que se refiere a la teoría epistemológica relevante para las investigaciones actuales, Saavedra (2007) manifiesta que el pensamiento de las personas está enfocado siempre a saciar su curiosidad puesto que en el desarrollo del intelecto la persona siempre busca conocer más, pues el conocimiento da la sensación de poder y tener control sobre las situaciones que se presenten. Por medio del discernimiento se pretende ir más allá de un mero concepto se busca conocer el trasfondo establecido. Por medio del positivismo se busca entender la realidad y saber orientarse hacia la toma de decisiones futuras. Por su lado, Zeña (2015) hace referencia a que los elementos externos pueden alterar la realidad y que es el investigado el que debe tomar la decisión de si enfrenta el cambio o se queda estático y nunca toma la decisión de salir de la zona de confort.

Respecto al sustento teórico de las variables de la encuesta, en el caso de la modernización del Estado, PCM (2015) mencionó que cualquier política de modernización “cumple el objetivo que le dio la dirección institucional, conectando y poniendo en marcha procesos modernos para lograr resultados en el esfuerzo gubernamental, trayendo mejoras a las personas y al desempeño del estado” (p.1). La OEA (2017), hace referencia al gran avance que ha traído la tecnología al mundo pues ha permitido evolucionar a un nivel mayor de efectividad, ya que procesos que solían tardar días o hasta semanas ahora se pueden realizar en minutos desde la comodidad del hogar haciendo uso solo de aparatos electrónicos.

Chunt y Narrea (2017) establecen la interrelación que se genera entre usuario y herramientas digitales con el fin de dar una solución a sus problemas. Mientras que Lagos (2018) señala que territorio abarca el accionar de desarrollarse en un determinado lugar por medio de la vanguardia actual. Marín y Morales (2017) refiere que no se debe sentir temor al cambio ya que este no es más que un proceso que tiene un fin de superación personal y de comunidad.

En aspectos que incluyen las dimensiones sobre la modernización del Estado, se tiene al gobierno abierto, PCM (2017) que desempeña funciones de crecimiento de capital (2005), buscan salvaguardar a sus compatriotas con el fin de que más adelante cumplan un rol fundamental en la toma de decisiones de la nación.

El CLAD (2017) Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, explica que por medio de la democracia y la verdad los gobiernos abiertos son un soporte para los usuarios pues tienen presente un ente que va a luchar constantemente por el cumplimiento de sus derechos.

Las Naciones Unidas (2016) manifiesta que estos surgen ante la necesidad de contar con un ente supervisor que vele por los derechos de los pobladores. También, Conejero (2017) vuelve a hacer precisión en la democracia ya que si esa esta no existe se vive en un entorno de agresividad y autoridad donde se tiene miedo a expresar lo que verdaderamente se siente por temor a las represalias.

Asimismo, tenemos los informes abiertos, son las informaciones del gobierno, que se presentan de manera virtual donde se visualiza todo tipo de información que no atente contra el derecho de privacidad (PNDA, 2019).

En lo que respecta a la variable calidad de atención, se refiere a actitudes y enfoques hacia los servicios, Arbulu (2016) en su estudio referido a la calidad de atención y la gestión de recursos humanos, en un municipio de Lima, intentó encontrar una correlación significativa entre las variables que se estudió; utilizando el método de correlación, que plantea una hipótesis de correspondencia alta y reveladora; donde se tomó como muestras a cien personas, demostrando que si existe un nexo de 0,372. Señalando que si hay un vínculo pero que no necesariamente ambas son consecuentes.

Con relación a lo precisado, Cuatrecasas (2017) señala que esto se va a determinar en base a qué grado de satisfecho tiene el usuario. Para el caso de la gestión de la calidad, recurrimos al aporte del Comité Técnico SO/TC 176 (2016), quien expresa que el contar con un buen líder va a generar éxito puesto que este va a saber guiar a los colaboradores hacia el éxito (Merino, 2019).

Señala que el proceso de modernización es a largo alcance ya que todo suma en la búsqueda del éxito público. Vaquez (2018) refiere que si los usuarios ven que todo está marchando de manera favorable van a sentir una sensación de seguridad (Tafur, 2017).

En lo concerniente al aporte de las indagaciones internacionales tenemos a Gómez (2019) en su estudio señala que buscaba identificar el nexo base para establecer nuevos lineamientos en la municipalidad de Rafaela. La metodología aplicada fue cuantitativa; se logró como resultado final identificar que este tipo de gobierno junto al local se va a complementar ya que uno busca estar atento a las necesidades la nación y el otro tiene que dar soluciones en la mayor brevedad posible.

Montaña y Torres (2018) a través de la investigación de la identificación de la cultura organizacional en relación con lineamientos para intervenir sistemáticamente en etapas de transformación institucional, su población se dio en Colombia, por ende, el proceso metodológico fue básica, y no experimental. Concluyendo que cuando mayor es el cambio de paradigma en la población está más rápido se va adaptar a las nuevas tendencias.

Asinelli (2018) en su investigación sobre los procesos modernos que vive la Argentina: señala que si se quiere dar un proceso de modernización es necesario contar con un arduo capital, ya que, es una inversión a largo plazo donde se pueden generar riesgos o resultados muy favorables.

Valencia (2018) llegó a la resolución final que algunos usuarios están cómodos con el tiempo de espera establecido, sin embargo, no les molestaría aceptar un cambio con tal de obtener una solución más pronta.

Enriquez (2018) señala que la motivación también es un trabajo que se debe trabajar. Verificando que el 78% de la población laboral solo realizan su labor por obligación más que por el gusto de hacerlo.

Lograr obtener valores de calidad óptima en una labor a larga escala ya que primero se debe identificar todos los errores, corregirlos y tomar una decisión final, según Kaisen (2016) la aplicación del razonamiento para una gestión calificada se convertirá en un activo relevante que deberá ser tenido en cuenta

por los administradores de la institución.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2017) expresa que las TIC'S en este sector se debe utilizar con bastante responsabilidad pues se maneja información de suma importancia. Para la ONU (2008), es el siguiente paso en la evolución del hombre, pues es otro mecanismo de interacción.

La American Society for Quality Control precisó en cuanto a la calidad es la unión de múltiples factores relacionados al sentir del usuario (mencionado por Kotler & Keller, 2016) refiere que estos están en constante evolución pues las necesidades suelen variar constantemente (Kotler & Bloom, 2016).

El servicio es el bien que la administración manifiesta al usuario (Grönroos, 2017), La calidad es consecuencia de una determinada interacción (Parasuraman et al., 2016).

Lethinen (2016) sustenta que se muestran como una parte mensurable de la calidad, la calidad material como unidad; en segundo lugar, el derecho corporativo relacionado con la imagen de la oficina; y tercero, el carácter participativo, es consecuencia de la interacción entre los colaboradores de la unidad y los usuarios. La presentación que hace Crosby (2016) de la naturaleza del servicio al presentar la teoría de la gestión y la práctica de la gestión de la calidad confirma que la calidad no tiene un precio. Lo que cuesta dinero es lo que no tiene calidad.

Crosby (2016) identificó los principios de la gestión de la calidad: no se trata de la apariencia del producto sino de complacer al usuario en todo lo que solicita, y que debe estar en constante evolución.

Crosby (2016) refiere también que el factor emocional es un plus ya que esto va a generar una satisfacción en los usuarios sintiendo que si se toma en cuenta sus solicitudes.

Para Navas (2016) refiere que la comunicación es lo fundamental en una relación. Stanton et al. (2017) pues si se logra entender que es lo que el usuario pide se le dará una solución óptima en una menor frecuencia.

Determinar la calidad conlleva a elaborar una escala especial donde se

pueda dar un valor a cada uno de las dimensiones señaladas y que al sumarlas den el resultado final establecido (Donabedian, 1985).

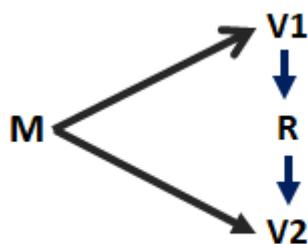
El estándar internacional ISO 9001-2015, cuando se trata de un punto de vista basado en la mejora continua, las organizaciones empresariales deben reducir el alcance como el objetivo habitual, el resultado de la mejora continua de la competencia de los empleados, mostrará un aumento en el alcance de la satisfacción del usuario. Asimismo, en cuanto a los enfoques basados en decisiones, se define como el soporte de las decisiones tomadas, susceptible de ser respaldado por análisis, consultas y datos lógicos e intuitivos. Las organizaciones que comienzan a practicar estos supuestos se inclinarán ante la adjudicación de quienes contribuyen al desarrollo institucional y se distanciarán de quienes los imponen impulsivamente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El modelo utilizado es un modelo transaccional no experimental o transversal, el cual es correlacional porque tiene una frecuencia determinada. Escobar et al. (2018) explican que la indagación cuantitativa es no experimental; y esto proporcionó mayor seguridad ya que los datos no pueden ser manejados. A través de la teoría se puede investigar en busca de una mejor comprensión donde se comprobó si la hipótesis es apropiada o no.

Según Ramos (2020), el nivel es descriptivo-correlacional, en el sentido de que a través de la investigación conocemos las características del fenómeno, es decir, la demostración de su manifestación en cualquiera sea el conjunto de participantes; en ese mismo contexto, el informe cuantitativo se utiliza el análisis de la distribución de datos y la tendencia promedio. Los análisis de correlación buscan determinar la dependencia de membresía entre dos o más variables en el modelo de recursos humanos, argumentando la correspondencia en las hipótesis a probar.



Dónde:

M: Muestra

V1: Modernización del Estado

V2: Calidad de atención al público r:

relación entre V1 y V2

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Modernización del Estado

Definición conceptual: Empleando las palabras de la Presidencia del Consejo de ministros (2017) estas buscan una mejor relación entre los usuarios y los colaboradores para así llegar al perfeccionamiento total (p.1).

Definición operacional: Se ha evaluado mediante las dimensiones: articulación interinstitucional, gobiernos electrónico y abierto.

Dimensiones: sus dimensiones son: articulación interinstitucional, gobierno electrónico y gobierno abierto.

Escala de medición: Se mide mediante una escala Likert, la escala va del 1 al 5, donde 1 es el nivel mínimo y 5 es el nivel máximo.

Variable 2: Calidad de atención al público

Definición conceptual: Bajo la conceptualización de Cuatrecasas (2017), se toman en cuenta diversos factores con el fin de darle la importancia debida a las necesidades de los usuarios.

Definición operacional: La variable calidad de atención se medirá mediante aspectos como la confiabilidad, la empatía, la comunicación y la medición. Baena, (2017), estas van a permitir realizar un estudio más arduo y con mayor precisión según los elementos requeridos.

Dimensiones: Sus dimensiones son: Medición, empatía, comunicación y confiabilidad.

Escala de medición: Se mide mediante una escala Likert, la escala va del 1 al 5, donde 1 es el nivel mínimo y 5 es el nivel máximo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Escobar et al. (2018) enfatizan que esta es la base central del estudio porque a través del análisis de enfoque se pueden tomar en cuenta sus necesidades. Por su parte, López (2004) señala que se conceptualiza población como el grupo de personas dentro del cual se intenta definir el interés como objeto de investigación, y Hernández et al (2014) enfatizan que una población es

una acumulación de problemas con características similares (Lepkowski, 2008b).

En esta encuesta la población incluyó a usuarios de la ciudad de Morropón, durante la pandemia de 2021; En este caso, la población estudiada es de 375 usuarios.

Muestra: Hernández et al. (2014) acerca de la muestra mencionan que su especificidad es que es un subconjunto, una parte del todo o una parte constituyente del todo, que incluye todas las características de lo que llamamos número de investigación poblacional.

En consecuencia, se ha elegido aplicar la fórmula para alcanzar el tamaño de la muestra de una población finita.

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

Dónde:

N= Totalidad de la población 375

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%,

Z=1.96) p = probabilidad de ocurrencia (0.5)

q = probabilidad de no ocurrencia (0.5)

e = Margen de error (en su investigación use un 5%, por tanto, e=0.05).

n= Tamaño de la muestra final 190

Sustituyendo los valores en la fórmula se encontraron valores para una muestra de 190 trabajadores de la ciudad provincial de Morropón Piura.

Muestreo: Según Mata et al. (1997) sostiene que esta es una técnica para extraer componentes de la población total; se refiere a una serie de medidas, procedimientos y criterios a través de los cuales un subconjunto se extrae miembros de una población y representa lo que les sucede a todos los participantes

Hernández et al. (2014) argumentan que, al realizar el muestreo, es esencial elegir las preguntas correctas, tal como están diseñadas en el problema, y tener acceso a estas muestras; También afirman que en las encuestas descriptivas no experimentales, se seleccionan muestras con probabilidad si en

las respuestas deseadas son representativas de la población total. Además, Canales et al. (1994) destacan que para evitar cualquier duda sobre la población es necesario estudiar a toda la población, pero esto no siempre es posible. Por ende, cuando la población se conoce; es decir, cuando está formada por un número definido de elementos, pueden surgir dificultades para estudiar las cosas, ya sea porque falta de recursos o la población es muy grande. Por otro lado, dicen que los estudios realizados con muestras, aunque no hay garantía de que capturen todos los atributos de la población, tienen muchas ventajas, como: La encuesta se realiza en poco tiempo, es rentable y puede controlar y analizar las variables de la investigación. En referencia al muestreo, se seleccionó a 375 trabajadores de la municipalidad de Morropón Piura, mediante el muestreo probabilístico aleatorio y estratificado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos: Hernández et al. (2018) Explica que realizar una encuesta es una actividad sistemática y legítima de recopilación de información basada en relaciones, y que sus actividades y medios pueden verse a través de la agrupación de capas y subclases. En esta investigación se utilizó la técnica de recolección de información de encuesta porque tiene lineamientos para la selección y uso de herramientas dentro de una entidad de actividad con personas agrupadas y con características diferentes a un punto específico.

Baena (2017) explica que las herramientas tácticas que utilizó para recopilar información respecto de las variables que tuvo en su investigación fueron las preguntas que compusieron el cuestionario que se utilizó, en la encuesta estas preguntas serán las que permitan obtener información. En este caso, se utilizó una herramienta de cuestionario para la recolección de datos, en el cual se formularon 20 preguntas sobre la variable nivel de modernización del estado y 20 preguntas sobre la variable calidad del servicio al público, utilizando una escala Likert, que mide del 1 al 5, para cada:

Con relación a la primera variable: se tienen las escalas de nunca (1) hasta la valoración de siempre (5). Sumado a ello, se tiene la escala para la segunda variable que va desde muy en desacuerdo (1) hasta el muy de acuerdo

(5).

Validez y confiabilidad del instrumento

Baena (2017) explica que la validez es la categoría en la que un instrumento revela un espacio definido del objeto que se evalúa o se pretende medir. En esta investigación se trataron elementos como: En términos de relevancia, se han tenido en cuenta los principales componentes de la herramienta. La validez se realiza a través de la valoración de expertos que revisan las preguntas desarrolladas y sugerirán los aspectos propuestos y los que necesitan mejorar.

Tabla 1

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

Nº	Grado Académico	Nombres y Apellidos-Experto	Dictamen
1	Doctora	María Aurora Gonzales Vigo	Aplicable
2	Doctora	Zully Del Rosario Alcántara Guevara	Aplicable
3	Maestro		

Confiabilidad

Respecto al test de fiabilidad, Baena (2017) explica que se trata de una herramienta informática que describe dimensiones aplicándola repetidamente a las mismas personas con características similares que realizan el cálculo similar. De igual forma, para conocer la confiabilidad de las preguntas de la encuesta, se contó con el soporte de un instrumento de confiabilidad estadística denominada “Alfa de Cronbach”, la cual permite procesar la información mediante el programa SPSS v.26.

Tabla 2

Valores Alfa de Cronbach

Condición	Acotación
De -0.01 A 0 DE 0.01 A 0.49	No es confiables- confiabilidad baja
De 0,50 AL 0,75	Confiabilidad-moderada
Del 0,76 AL 0,89	Confiabilidad-fuerte
De 0,90 AL 1,00	Confiabilidad-alta

Nota: Soto Quiroz (2015), estudio para doctorados y magister en cuatro procesos

Tabla 3

Estadística de confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	No. de elementos
Modernización del Estado	,923	15
Calidad de atención al público	,947	15

Fuente: Proceso mediante un software estadístico en SPSS v.26

3.5. Procedimientos

Posso y Bertheau (citando a Ruiz, 2002, p.35) destacan que cuando se trata de la certeza de las respuestas a los ítems del instrumento, se tiene en cuenta la homogeneidad al aplicar una prueba piloto, tomando cierta cantidad determinada de participantes; por lo tanto, para determinar la confiabilidad y el coeficiente del instrumento se procesó la confiabilidad interna, considerando que el instrumento utilizado incluyó un número de respuestas posibles. En dicho caso, la recolección de datos se realizó aplicando dos formularios relacionados con las variables de la encuesta, donde cada ítem tiene un valor determinado según la escala Likert aplicada. Luego se tabuló la información mediante el SPSS V26. También, con los resultados obtenidos se elaboran tablas y gráficos

en base a sus rangos y niveles establecidos y finalmente se comparan las hipótesis, estableciendo primero correlación estadística, donde se tiene en cuenta el error de 5°.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez seleccionada los datos, se transfirió a una matriz, lo que permitió realizar registros, así como editar cualquier dato recopilado para que pueda ser examinado. El proceso de la información se ejecutó en un ordenador con comentario de los resultados centrado en procedimientos de investigación cuantitativos y no en métodos computacionales (Baena, 2017).

Estadística descriptiva

Hernández et al., (2018) enfatizan que el investigador primero exploró y describió los datos para luego analizarlos estadísticamente para vincular las variables; se realiza un análisis estadístico descriptivo de las variables de la matriz seguido de las variables de investigación, luego el procesamiento estadístico de los datos corresponde a la prueba de hipótesis.

En la investigación detallada se realizan observaciones estadísticas durante la recopilación de la información respectiva derivada mediante la herramienta que proporciona la tabla de frecuencias y porcentajes los cuales se mencionarán en el cuadro con la relación de sus porcentajes, manejando el paquete de estadística de IBM SPSS V.26, predominando con un sondeo de la interpretación de los resultados derivados.

Estadística inferencial

Finalmente, se tiene a la estadística inferencial, la famosa “prueba del coeficiente de correlación” se ha utilizado para precisar si la correlación (interdependencia o asociación) de dos variables se puede realizar por intermedio del uso de la “prueba de Spearman Rho”

3.7. Aspectos éticos

Prado (2016) al resumir las definiciones sobre ética, enfatiza que ser ético significa percibir y desenvolverse bajo la noción de no sentir rechazo alguno por los demás, a menos que sea una cuestión de ética profesional, ya que causar daño a los demás. Éticamente se ha tenido el debido respeto hacia cada uno de los autores mencionados, porque han sido referidos y citados en apoyo de la metodología APA. De esta manera, se consideró la mención a la responsabilidad social debido a que se ha tomado como imagen las áreas de preocupación. Finalmente, se contó con el criterio de respeto a la confidencialidad de la información al no revelar directa o indirectamente los datos recopilados a través de la encuesta de cada partícipe.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Como se puede apreciar en la tabla 4; se observó que el valor de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov fue altamente significativo ($p < 0,01$); por ende, se demuestra que los valores obtenidos no tienden a distribuirse normalmente y por lo tanto se realizaron correlaciones con el coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 4

Prueba de normalidad de los valores del estado y calidad de atención

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización del Estado	,279	190	,000
Calidad de atención	,266	190	,000

Nota: resultados de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio

En la tabla 5; se observa que, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.00$), por lo tanto, existe relación directa entre la modernización del estado y calidad de atención en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022. Esto indica que mientras conste la modernización del estado entonces se espera una buena calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón

Tabla 5

Relación entre modernización del estado y calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022

			Modernización del Estado	Calidad de atención
Rho de Spearman	Modernización del Estado	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	190	190
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	190	190

Nota: resultados de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio

Tabla 6

Nivel de la Modernización del Estado y sus dimensiones en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Modernización del Estado	Bajo	25	13.2%
	Medio	72	37.9%
	Alto	93	48.9%
Gobierno abierto	Bajo	20	10.5%
	Medio	70	36.8%
	Alto	100	52.6%
Gobierno electrónico	Bajo	18	9.5%
	Medio	62	32.6%
	Alto	110	57.9%
Articulación interinstitucional	Bajo	25	13.2%
	Medio	75	39.5%
	Alto	90	47.4%
Total		190	100%

Nota: resultados de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio

En la tabla 6 y figura 1, se llega a visualizar que la modernización del estado y sus dimensiones, trae como principal hallazgo más predominante en el nivel alto con el 48.9%, con lo que respecta a la dimensión Gobierno abierto tiene un porcentaje de 52,6%, por otro lado, el gobierno electrónico con el 57.9% y por último en Articulación interinstitucional con el 47.4%.

Tabla 7

Calidad de atención al público y sus dimensiones en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención	Bajo	22	11.6%
	Medio	71	37.4%
	Alto	97	51.1%
Confiabilidad	Bajo	30	15.8%
	Medio	74	38.9%
	Alto	86	45.3%
Empatía	Bajo	27	14.2%
	Medio	63	33.2%
	Alto	100	52.6%
Comunicación y Medición	Bajo	19	10.0%
	Medio	72	37.9%
	Alto	99	52.1%
Total		190	100%

Nota: resultados de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio

En la tabla 7 y figura 2, se llega a visualizar que la modernización del estado y sus dimensiones, trae como principal hallazgo más predominante en el nivel alto con el 51.1%, con lo que respecta a la dimensión Confiabilidad tiene un porcentaje de 45,3%, por otro lado, la empatía con el 52.6% y por último la comunicación y Medición con el 52.1%.

Tabla 8

Relación entre las dimensiones de la Modernización del Estado y las dimensiones de la calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022

Modernización del Estado		Calidad de atención		
		Confiabilidad	Empatía	Comunicación y Medición
Gobierno abierto	Coefficiente de correlación	,814**	,702**	,821**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	190	190	190
Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	,826**	,697**	,788**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	190	190	190
Articulación interinstitucional	Coefficiente de correlación	,691**	,888**	,755**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	190	190	190

Nota: Resultados de los instrumentos a los 225 trabajadores de la municipalidad

En la tabla en mención, se tiene que el valor de la prueba Rho de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$), lo que demuestra que existe una relación directa entre las dimensiones de simplificación administrativa con las dimensiones de la Modernización del Estado y las dimensiones de la calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022. Por lo tanto, mientras aumente el uso de la modernización del estado en sus dimensiones entonces se lograr una buena calidad de atención en sus dimensiones al público en la municipal provincial de Morropón.

V. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación es establecer la relación entre la modernización del estado y la calidad de los servicios públicos, en la municipalidad provincial de Morropón 2022, un escenario que se prevé de gran importancia debido a la implementación de un retorno paulatino a la actividad profesional en el sector público de forma híbrida y remota. Se vieron en la necesidad de hacer uso de diversas técnicas para comunicarse con los usuarios, ya que en la situación que nos encontrábamos no era permitido el contacto físico, por lo que se hizo uso de Google Meet, mesa de partes virtual, Zoom, correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp y llamadas telefónicas. Cabe precisar que esta nueva metodología no garantizaba una adecuada intervención en la necesidad requerida, en efecto el acceso a la municipalidad de Morropón, a través de los nuevos métodos mencionados anteriormente, es inestable, porque la mayoría de los usuarios no pueden utilizar los nuevos sistemas tecnológicos, por falta de conocimiento, porque más de 41 mil habitantes, casi un tercio de la población de Morropón, viven en zonas rurales; diez de las ciudades que se consideran urbanas pero tienen servicios de internet y telefonía limitados o nulos; al igual que los municipios de Piura, no tienen la suficiente capacidad de servicio de internet ni de instalaciones de fotocopiado o impresión, razón por la cual muchos usuarios que acuden a esta ciudad de investigación se encuentran indefensos frente a los operadores de la administración, ante lo cual no podían exponer con precisión su caso.

En consecuencia, el objetivo general se tiene una correlación positiva moderada, que en comparación con Cárdenas (2019) donde el coeficiente de correlación que muestran las variables propuestas es de 0.654 con un nivel de significancia de 0.000; resaltando que las variables poseen una correlación positiva promedio. Se concluye que existe una conexión significativa entre el gobierno local y el eje transversal de las políticas de innovación de la ciudad. Es decir, si se llega a mejorar la implementación de los pilares transversales de las normativas de innovación en términos de gobierno abierto y digital, así como la interinstitucionalidad, se obtendrá un aumento del 42,7% en el progreso de la organización, la economía de la ciudad y la administración. También, González (2019) ha establecido que en la municipalidad de San Borja, los usuarios sí

podieron acoplarse a las tendencias actuales, logrando incluso en el confinamiento obtener respuesta a sus necesidades.

Otro autor que menciona observaciones sobre la correlación con el proceso de modernización del Estado es Asinelli (2018) en su investigación sobre los procesos modernos que vive la Argentina: señala que si se quiere dar un proceso de modernización es necesario contar con un arduo capital, ya que, es una inversión a largo plazo donde se pueden generar riesgos o resultados muy favorables.

A la par, se tiene a Arbulu (2016) en su estudio referido a la calidad de atención y la gestión de recursos humanos, en un municipio de Lima, intentó encontrar una correlación significativa entre las variables que se estudió; utilizando el método de correlación, que plantea una hipótesis de correspondencia alta y reveladora; donde se tomó como muestras a cien personas, demostrando que si existe un nexo de 0,372. Señalando que si hay un vínculo pero que no necesariamente ambas son consecuentes.

Respecto al respaldo teórico para la modernización del estado, bajo el argumento de la Presidencia del Consejo de Ministros (2017) enfatizó que cualquier política de modernización del Estado cumple con los objetivos guiados por las instituciones, conecta e inicia procesos de modernización para gestionar gobiernos que obtengan resultados, para llevar mejora al pueblo y reflexión del Estado (p.1). Además, la OEA (2017) estipula que los medios tecnológicos sirven como herramienta de apoyo a la satisfacción de necesidades de atención de calidad a los usuarios. Inicialmente se aplicó a organizaciones manufactureras y logró resultados exitosos. Estos resultados han sido replicados para instituciones públicas y gubernamentales, permitiendo la representación gubernamental digital utilizando estos medios de TICS, favoreciendo a incrementar paulatinamente los servicios con cobertura efectiva, transparente y participativa.

A su vez, en términos de calidad de la atención, en ocasiones se definen categorías y servicios calificados. Respecto a lo que se designa, Cuatrecasas (2017) señala que es la acumulación de características que representan un

servicio o producto obtenidas durante su producción, consideradas requisitos esenciales para lograr la satisfacción de las necesidades de cada usuario.

Lo mismo se llega a la confirmación con el enunciado de la hipótesis general enmarcada en una correlación significativa entre la modernización del estado y la calidad de los servicios públicos urbanos durante la pandemia, Morropón 2021, y al aplicar el Spearman, se lleva a la idea de doble sentido de 0.000; inferior a 0,01, lo que indica que se rechaza la nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, que si se llega a mejorar la modernización del estado, la calidad de la atención a la población será mayor. De manera similar, Chun et al. (2010, citado en Narrea, 2017) la definen como las interacciones abiertas y efectivas, teniendo en cuenta sus productos y las nuevas tecnologías, con el objetivo de crear felicidad para la población.

Respecto al primer objetivo específico, acerca de la correlación entre la confiabilidad de la calidad y la modernización del estado de los servicios públicos en la Ciudad de Morropón; porque durante la crisis sanitaria la atención pública deben acomodarse al manejo de mecanismos tecnológicos, lo que afecta la calidad confiable de la atención pública; asimismo, Tafur (2017) asevera que cuando se trata de servicios públicos, es de vital importancia lograr la confiabilidad del usuario como así como la seguridad de una atención buena en formas equivalentes.

Por tanto, la modernización del estado corresponde a la confiabilidad, la cual se explica aplicando la prueba de Spearman, arrojando una correspondencia moderadamente positiva de 0.703; estableciendo que los aspectos propuestos afines con la calidad de la atención se basan en los indicados por Crosby (2016), quien enfatiza que hay confiabilidad, indicando que la empresa y su equipo de colaboradores demuestran confiabilidad para este propósito. Siempre dispuesto a brindar cualquier tipo de ayuda a nuestros clientes.

Como primera hipótesis específica de la investigación referente a la relación entre la modernización del estado y la confiabilidad en un municipalidad de Morropón, es así que Valencia (2018), en el estudio realizado revisando los

resultados obtenidos, concluyó que quienes asisten al ente público de acuerdo con el plazo de atención establecido para los servicios que presta, así como las adiciones previstas en la solución de la problemática de los servicios prestados, finalmente se refiere a la calidad del servicio que presta el Centro de Defensoría Pública, de conformidad con lo establecido declarado por el usuario, percibiendo un servicio calificado, basado en conocimientos adecuados para satisfacer los requisitos solicitados por el usuario.

Aplicando la prueba estadística de Spearman referida a la primera hipótesis, se logró una significancia de 0,000; menos de 0,01 sosteniendo que se rechaza la nula (H_0) y se acepta la alternativa (H_1); expresado de manera más clara, que existe comunicación entre la modernización del estado y confiabilidad en la calidad de la atención pública; es decir, que si el estado se moderniza simboliza que habrá mayor confiabilidad. En tal sentido, Matta (2018), a través de la investigación realizada, concluyó que cualquier servicio ofrecido por debajo de lo que se considera calidad para cualquier asesoría jurídica no cumple con lo que se refiere a la atención brindada a cada usuario que requiere la atención de la jurisdicción de Ica, sustentado en los resultados de Spearman - 0.033, el cual muestra valores $7.750 > 0.05$, lo que nos dice que se admite la H_1 .

Respecto al segundo objetivo, estudiamos la relación entre la empatía y la modernización del estado respecto de la calidad de los servicios públicos en la Ciudad de Morropón; A medida que las formas de atención de la audiencia han cambiado durante la pandemia, desde lo presencial hasta el manejo de los componentes tecnológicos, esto ha afectado la empatía de la audiencia y la calidad de la atención; por ende, Crosby (2016) argumenta que la empatía es la capacidad de adquirir los conocimientos y habilidades necesarios sobre los servicios y productos que ofrece una organización para brindar un óptimo servicio a los clientes, colocándose en su lugar en relación con sus necesidades.

Así, la modernización del estado corresponde a la empatía, lo cual fue comprobado mediante la prueba estadística de Spearman, resultando una asociación positiva alta de 0,702; mantiene similitud con los resultados obtenidos por Carbajal (2017), quien ha recalcado que la existencia de una relación significativa de alto valor entre la calidad del servicio y el nivel demostrando una

relación con la satisfacción de los usuarios en el módulo dedicado al servicio de los ciudadanos asistentes a la Asamblea Nacional de 2016 de la República; teniendo en cuenta la valoración del usuario sobre la calidad funcional y técnica, el valor percibido, la confianza y las perspectivas, por otro lado, en cuanto a la calidad del servicio tenemos confiabilidad, seguridad, factores físicos, empatía y capacidad de respuesta.

En ese mismo sentido, la segunda hipótesis específica de esta investigación tiene en cuenta la calidad funcional y técnica, el valor percibido, la confiabilidad y las perspectivas como componente de la aprobación de la ocupación; por otro lado, relacionados con la calidad del servicio también están la confiabilidad, la seguridad, los factores físicos, la capacidad de empatizar y responder. Al respecto, Gonzáles (2019) concluyó en su estudio con referencia a los resultados derivados que los resultados al evaluar la relación entre la calidad del servicio y la atención al cliente arrojaron un indicador adecuado al caso, identificando la prestación como un eje indispensable para el éxito de los servicios de la municipalidad de San Borja.

Al ejecutar la prueba estadística Rho de Spearman se ha obtenido un nivel bilateral significativo de 0,000; deduciéndose que se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis que niega (H_0); más bien existe una conexión entre modernización del estado y empatía en la calidad de los servicios públicos en la ciudad de Morropón; eso es lo que permite aseverar que, si la modernización del estado se hace adecuadamente, tendremos mayor simpatía. Por otro lado, Donabedian (1985) afirmó que el cálculo de la calidad de la atención se muestra como respuestas subjetivas de confiabilidad, capacidad y empatía de respuesta como indicadores. Igualmente, enfatiza que las estrategias de evaluación de la calidad de la atención deben demostrar características integradoras y sistematizadas que las hagan confiables y válidas, tomando en cuenta factores adecuados al origen del servicio, tanto en términos de estructura como de proceso y sus resultados.

Respecto al tercer objetivo específico, los resultados sondeados para determinar la relación entre el estado y la modernización de los medios y medir la calidad de la atención en el Municipio de la Provincia de Morropón al 2022; La

evolución de las formas de servicio público durante la pandemia, desde lo presencial hasta el manejo de herramientas virtuales, ha intervenido en la medición y la comunicación de la calidad del servicio público; es así, que la OEA (2017) alude que los medios tecnológicos se refiere a métodos para apoyar la implementación de requisitos de atención de calidad para los usuarios. Inicialmente se aplicaron a entes de producción y lograron resultados positivos. Con estos resultados, se ampliaron al público y al gobierno, permite la representación digital del gobierno utilizando estos medios de tecnologías de la comunicación e información, ayudando a incrementar gradualmente la oferta de servicios con eficiencia y transparencia, al tiempo que permite la participación ciudadana.

Por lo tanto, la modernización del estado está vinculada a la medición y comunicación de la calidad de la atención en el municipio de la Provincia de Morropón; así lo demostró el Spearman, que arrojó un resultado positivo alto de 0,758 como producto; consolida la investigación realizada por el Centro Latinoamericano de Gestión del Desarrollo (2017), que examina el uso de las TI en la gestión pública, en el marco de servicios de calidad, eficientes, transparentes y participativos, cumpliendo con las leyes de cada nación, pero con ética. Para la ONU (2008), se trata de utilizar tecnología reciente para prestar servicios estatales a los ciudadanos de forma relacional.

Al cuarto objetivo específico se resuelve que existe significativa relación entre las dimensiones de la modernización del estado y la medición y comunicación en la calidad de atención en la municipalidad provincial de Morropón 2022; aproximándose a la hipótesis trazada, Marín y Morales (2017), refiriéndose a los procesos modernos, enfatizan que pasan a ser el control de todos los procesos sociales naturales, aceptando que se implementen de manera paulatina, también técnicamente las artes y la tecnología. De acuerdo con Navas (2016) la atención a la población debe ser un conjunto de acciones que faciliten una comunicación de calidad durante la implementación con las diferentes unidades para despertar esta atención, que trabajen de forma amena para lograr mejores resultados.

Al desarrollar la prueba enmarcada en el Rho de Spearman se logró una significancia constituida por el 0,000; siendo menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), esto nos dice que se admite la hipótesis alternativa (H1) y negando la Ho; más bien existe una conexión entre la modernización y la medición y comunicación y de la calidad de los servicios públicos en el municipio provincial de Morropón 2022; esto permite constatar que no basta con gestionar la modernización del estado, sino que también es necesario capacitar al personal administrativo, financiero y a los usuarios en la utilizando de medios virtuales de medición y comunicación para un imponderable desarrollo en su uso.

De esta forma, Asinelli (2018) al investigar los modernos procesos que vive la Argentina, ante una concurrencia organizacional o tendencia política, tiene como objetivo apropiado un análisis en profundidad del conocimiento experto de las reformas del Estado basadas en proyectos de modernización; sumado de ello, se concluye que las variaciones económicas simbolizan gran relevancia, pero no están exentas de determinación para alcanzar el estado de modernidad deseado. Es así, que los parámetros estratégicos orientados a la modernización utilizados para este propósito no se enmarcan en las realidades políticas institucionales, generando muchas desventajas a la hora de implementar dichos cambios, ubicando las leyes y normas jurídicas vigentes en un lugar remoto.

En síntesis dicho análisis de confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, logrando una confiabilidad de 0.923 para la variable modernización del estado y una confiabilidad de 0.947 para la calidad del servicio público.

VI. CONCLUSIONES

1. El estudio en mención se ha determinado la asociación de la modernización del estado y la calidad de atención al público en la Municipalidad de Morropón 2022, de acuerdo con los resultados obtenidos al aplicar la prueba estadística

de Rho Spearman, se muestra un alto grado de correlación positiva de 0. 703, significando que existe correspondencia entre la modernización del estado y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Morropón, afirmando que la continua modernización mejorará la calidad de los servicios al público.

2. De igual manera, se tiene al primer objetivo específico donde se ha establecido los niveles de la modernización del estado en la municipal provincial Morropón 2022, conforme al resultado obtenido, el nivel alto es que más predomina en dicha variable al igual que a sus dimensiones.
3. Asimismo, se tiene al segundo objetivo específico donde se ha llegado a establecer que la calidad de atención al usuario, siendo el nivel alto que más predomina en la atención al público en la municipal provincial Morropón 2022, al igual que sus dimensiones.
4. Existe relación directa entre las dimensiones de la simplificación administrativa con las dimensiones de la Modernización del Estado y las dimensiones de la calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Procurador Público de Piura, gestionar ante la Gerencia General de la Administración Pública, los recursos para ejecutar proyectos de modernización del estado e implementar políticas de calidad de los servicios públicos, velando por su buena e integral implementación para los usuarios.
2. A la Administradora de la Municipalidad, desarrollar un plan estratégico para las respectivas capacitaciones del personal administrativo y fiscal, utilizando herramientas tecnológicas, para brindar servicios efectivos en el municipio de la provincia de Morropón y orientar adecuadamente a los usuarios, aumentando la confiabilidad de los mismos.
3. Al personal administrativo en la municipalidad provincial atender a los usuarios teniendo como referencia las problemáticas que encuentran para acceder a los servicios prestados por el gobierno, a través de nuevas formas de atención al cliente, por el uso de los medios tecnológicos, por cambios en la anticipación de la atención a los clientes por la ocurrencia de la pandemia; y recibir un trato comprensivo.
4. Se recomienda al alcalde de la municipalidad de Morropón, gestionar planes estratégicos de capacitación de funcionarios electos y personal administrativo con la única finalidad de lograr un mejor uso de los medios tecnológicos, para el aprovechamiento de los beneficios que aportan las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

REFERENCIAS

- Agrifoglio, R., Lamboglia, R, y Mancini, D. (2020). Digital Business Transformation: Organizing, Managing and Controlling in the Information Age. Springer Nature. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-47355-6>
- Ameemi, A. (2018). Development of Evaluation Model for Government Services Performance Using Analytic Hierarchy Process. <https://www.semanticscholar.org/paper/Development-of-Evaluation-Model-for-Government-Ameemi-Ali/a90520ffdec5d2c5186da9fb530dedadad0bf46f>
- Apaza, D. (2018). Relación entre la nueva gestión pública y gestión por resultados de los programas presupuestales en la Unidad de Gestión Educativa local de Abancay - Apurimac, 2015 – 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3160286>
- Aranguren, M. (2019). Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. Lima- Perú, 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8792>.
- Arbulu, C. (2016). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1567>
- Asamoah, E. (2022). Nature-based climate solutions require a mix of socioeconomic and governance attributes. *iScience*, 25(12), 105699. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36567709>.
- Asinelli. (2018). Modernización del Estado en Argentina: ¿efecto estructural o decisión política? : el Proyecto de Modernización del Estado como estudio de caso de restricciones en las transformaciones estatales. [Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés] <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/2488>

- Baena, P. (2017). Metodología de la investigación. (3ra. ed.). Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1. https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupos_Editorial_Patria
- Barrero, R. (2020). Evaluación de resultados de la gestión de los gobiernos locales: una alternativa para asegurar el control de los ODS. In Revista Centroamericana de Administración Pública. <https://doi.org/10.35485/rc>.
- BR-T1471. (2021). Brazil Mais Digital Implementation Support - Digital Government Axis. Mena Report. <https://ewsdata.rightsindevelopment.org/projects/br-t1547-brazil-mais-digital-implementation-support-digit/>
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The modeling and assessment of work performance. Annual review of organizational psychology and organizational behavior, 2(1), 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>.
- Carbajal, C. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>.
- Cárdenas, K. (2019). Gestión municipal y los ejes transversales de la política de la modernización en la municipalidad provincial de San Martín, 2019 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41735>
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). The digital competence framework for citizens. Publications Office of the European Union. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC101254>.
- Ceroni., M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? Scielo(5-6). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rsqp/v76n1/a01v76n1.pdf>.
- Chunt, E., y Narrea, F. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI.[Tesis de Maestría, Potincifia universidad Católica del

Perú).https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA_FRACNISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2017). Informe Temático N° 18/2017-2018; el gobierno electrónico y las técnicas de la información y la comunicación (TIC) en el Perú. Congreso de la República.[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/\\$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf)

Conejero, E. (2017). Innovación social y nuevos modelos de gobernanza. Estado, Gobierno y gestión pública. 5-39. <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/47255>

Crosby, P. (2016). Estrategias de Calidad y Competitividad. <http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>.

Cuatrecasas, L., y Gonza, J. (2017). Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-.pdf>.

Czarnecka, B. (2022). Individualism/collectivism and perceived consumer effectiveness: The moderating role of global–local identities in a post-transitional European economy. *Journal of Consumer Behaviour*, 21(2), 180-196. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/cb.1988>

Enriquez, E. (2018). Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades Baca Ortiz, Quito, junio 2014. [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Angeles]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/569?locale=en>

European Commission. (2019). Key competences for lifelong learning. Publications Office of the European Union. Publications Office of the European Union, Luxembourg. <https://data.europa.eu/doi/10.2766/569540>.

- Gabini, S., y Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>.
- García, M., Grilló, M., y Morte. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), pp. 55-70. <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/21.2021.04>
- Gómez, L. (2019). La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina [Tesis de Maestría, Universidad de Buenos Aires]. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-0282_GomezLD
- Gonzáles. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14259>.
- Grönroos, C. (2017). Relationship marketing readiness: theoretical background and measurement directions. Centre for Relationship Marketing and Service Management (CERS), Department of Marketing, Hanken School of Economics, Helsinki, Finland. <https://app.dimensions.ai/details/publication/pub.1084201631>
- Hak, M., & Devicic, A. (2016). Measuring the efficiency of the State Administration: through the key performance indicators. *European Scientific Journal*, 12(10), 128-138. <https://ejournal.org/index.php/esj/article/view/8592>
- Hernández , E., Ramos , R., Placencia , L., Indacochea , G., y Quimis , G. (2018). Metodología de la investigación Científica. https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf

- Hernández, A. (2018). Metodología de la investigación científica. Área de Innovación y Desarrollo. <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&prints ec=frontcover&dq=libros+de+metodo>.
- Kaisen M. (2016). Sistema Kaizen en la administración (Kaizen system in administration) Gallegos, H. UANL, San Nicolás de los Garza, N.L. México. <http://eprints.uanl.mx/12468/1/A1.pdf>
- Kotler, y Keller. (2016). Dirección de Marketing Kotler, Philip y Keller, Kevin. Dirección de Marketing. Decimocuarta edición. Pearson Educación, México, 2012. ISBN: 978-607-32-1245-8". <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- Lagos, R. (2018). Gobierno electrónico municipal. Santiago, Chile: Editorial CIPOD. <https://es.slideshare.net/sliderobertolagos/libro-gobierno-electrnico-municipal>
- Lethinen, U., & Lethinen, J. (2016). Two Approaches to Service Quality Dimensions. The Service Industries Journal, 11(3), 287-303. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642069100000047>
- Marín, A., y Morales, J. (2017). Modernidad y Modernización en América Latina: Una aventura Inacabada. España. Disponible en: https://Pendientesdemigracion.ucm.es/info/nomadas/26/marinbravo_morale smartin.pdf.
- Matta, G. (2018). Calidad de Servicio de la Defensa Jurídica y Niveles de Atención Brindada. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12969>.
- Montaña, A., y Torres, G. (2018). Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso Empresa: Sector Financiero. [Tesis de grado, Universidad del Rosario, Ecuador]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/10104>

- Navarro, J. (2018). Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23626>
- Navas. (2016). Modelo de Calidad para Servicios Cloud. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica de Valencia]. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/77847/NAVAS%20%20Modelo%20de%20Calidad%20para%20Servicios%20Cloud.pdf?sequence=3>
- Navas, R. (2016). Modelo de Calidad para Servicios Cloud. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica de Valencia]. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/77847/NAVAS%20%20Modelo%20de%20Calidad%20para%20Servicios%20Cloud.pdf?sequence=3>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015). Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3040778-programa-de-fortalecimiento-de-capacidades-en-materia-de-gobierno-abierto-dirigido-a-gobiernos-regionales-y-locales-fasciculo-3-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas>
- Posso, P., y Bertheau, E. (2021). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista Educare - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(3), 205–223. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>.
- Prado, C. (2016). La moral y la ética: Piedra angular en la enseñanza del derecho. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048483019>
- Tafur, G. (2017). Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31579>
- Valencia, J. (2018). Cultura Organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Centro de Mediación en el

Distrito Metropolitano de Quito. [Tesis de Maestría, Sangolquí-Ecuador].
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/14679>

Vaquez , I. (2018). La cultura organizacional desde sus paradigmas de estudio: una aproximación a la perspectiva interpretativa-simbólica. [Tesis de Maestría, Universidad del Valle, Colombia].
<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n1/v12n1a06.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Modernización del Estado y calidad de atención al público de la Municipalidad, Morropón 2022								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General: ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la calidad de atención al público en la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la confiabilidad en</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público de la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la modernización del Estado y la confiabilidad en la calidad de atención de la Municipalidad</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público de la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la modernización del</p>	Variable 1: Modernización del Estado					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos	
			D1: Gobierno abierto	- Transparencia - Integridad pública	1-3 4-6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Eficiente (74-100) Regular (48-73) Ineficiente (20-47)	
			D2: Gobierno electrónico	- Poder de la tecnología - Pertinencia - Retroalimentación	7-10 11-22 13-16			
			D2: Articulación interinstitucional	- Vertical - Horizontal	17-18 19-20			
			Variable 2: Calidad de atención al público					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			D1: Confiabilidad	- Planeación - Estructuración - Responsabilidad	1-3 4-5 6-7	(1) Totalmente en	Alto (74-100)	

<p>la calidad de atención de la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022?</p> <p>¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la empatía en la calidad de atención de la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022?</p>	<p>durante la pandemia, Morropón 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la modernización del Estado y la empatía en la calidad de atención de la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022.</p>	<p>Estado y la confiabilidad en la calidad de atención en la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la empatía en la calidad de atención en la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022.</p>	<p>D2: Empatía</p>	<p>- Evaluación - Emociones - Razonamiento</p>	<p>8-10 11-12 13-14</p>	<p>desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente</p>	<p>Medio (48-73)</p>
--	---	--	---------------------------	--	---------------------------------	---	--------------------------

¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la comunicación y medición en la calidad de atención de la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022?	Determinar la relación entre la modernización del Estado y la comunicación y medición en la calidad de atención en la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022.	Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la comunicación y medición en la calidad de atención en la Municipalidad durante la pandemia, Morropón 2022..	D3: Comunicación y medición	- Desarrollo de competencias - Clima organizacional	15-17 18-20	(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo (20-47)
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Tipo: Básica Alcance: Descriptivo Diseño: No experimental Transversal Método: Hipotético deductivo	Población: Usuarios de la municipalidad de Morropón durante la pandemia. Tipo de muestreo: Muestra no probabilística. Tamaño de muestra: La muestra estará conformada por 80 usuarios de la	Variable 1: Modernización del Estado Técnicas: Observación, Encuesta Instrumentos: Escrita, cuestionario Autor: Raúl Constantino Salamanca Ponce Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Morropón durante la pandemia. Forma de Administración: Directa		DESCRIPTIVA: Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statical Package for the Social Sciences – SPSS-26. INFERENCIAL: Se aplicará la prueba de coeficiente de correlación.			

municipalidad de Morropón durante la pandemia.

Variable 2: Calidad de atención al público Técnicas:

Observación,
Encuesta

Instrumentos:

Escrita, cuestionario

Autor: Raúl

Constantino

Salamanca Ponce

Año: 202

Monitoreo: Control de calidad datos

Ámbito de Aplicación: Municipalidad de

Morropón durante la pandemia. Forma de

Administración: Directa

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>Presidencia del Consejo de Ministros (2017) mencionaron que las políticas de Modernización del Estado “cumplen como objetivo de las entidades el de orientar, entrelazar y promover, el proceso de modernización hacia una gestión gubernamental con resultados, que brindan bienestar al ciudadano y el crecimiento del Estado” (p.1)</p>	<p>La variable modernización del Estado se medirá con sus dimensiones gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional</p>	<p>D1: Gobierno abierto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Integridad pública 	<p>1-3 4-6</p>	Ordinal	<p>Eficiente Regular Ineficiente</p>
		<p>D2: Gobierno electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poder de la tecnología - Pertinencia - Retroalimentación 	<p>7-10 11-12 13-16</p>		
		<p>D3:Articulación interinstitucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vertical - Horizontal 	<p>17-18 19-20</p>		

Matriz de operacionalización variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Cuatrecasas (2017), indicó como aquel conjunto de propiedades que presentan los productos o servicios obtenidos en los procesos productivos, contando como requisito indispensable alcanzar la satisfacción ante las necesidades requeridas por todo usuario.	La variable calidad de atención al público se medirá con sus dimensiones confiabilidad, empatía y comunicación y medición.	D1: Confiabilidad	- Planeación - Estructuración - Responsabilidad	1-3 4-5 6-7	Ordinal	Alto Medio Bajo
		D2: Empatía	- Evaluación Emociones - Razonamiento	8-10 11-12 13-14		
		D3: Comunicación y medición	- Desarrollo de competencias - Clima organizacional	15-17 18-20		

Anexo 3: instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la variable de investigación modernización del Estado

I. Introducción

Estimado informante el presente documento tiene el objeto de conocer su opinión sobre la modernización del Estado en municipalidad durante la pandemia en Morropón. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder la encuesta con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

II. Indicaciones

A continuación, se le pide responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a la escala presentada, que solo debe marca una opción.

Nunca	1
Casi nunca	2
En ocasiones	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N o.	Ítem	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	La información sobre la Municipalidad de Morropón durante la pandemia, es abierta.					
2	La información sobre la Municipalidad de Morropón, responde a la planificación realizada (contesta, explica, interpreta lo que recibe).					
3	Las iniciativas de la Municipalidad de Morropón, están enmarcadas en la planificación estratégica de la organización.					
4	Mantiene usted interacción con funcionarios responsables en el desarrollo de sus actividades.					
5	Distingue los servicios completos e incompletos en línea, que brindan la municipalidad de Morropón.					
6	Los servicios en línea permiten completar (sin necesidad de ir a alguna oficina), la información requerida por la municipalidad de Morropón.					
7	Contiene un mapa del sitio visible de la institución en la página web.					
8	Contiene boletín electrónico actualizado automáticamente.					
9	La información presentada en la página web muestra datos ligados.					
10	Se pueden bajar formatos (Word o pdf) de la página web o el boletín electrónico.					

11	Muestra fuente y/o contacto del que proviene el dato sobre el gobierno electrónico.					
12	El sistema de administración de datos en la página web es segura.					
13	La página web permite enviar mensajes de retroalimentación a los funcionarios.					
14	La página web permite buscar el correo electrónico de funcionarios en particular.					
15	La información de la página web se retroalimenta a diario.					
16	El asistente virtual, skype, IP-phone le permite comunicarse efectivamente con los funcionarios.					
17	Existen portales verticales desarrollados por otras dependencias con funciones similares y en diferentes niveles.					
18	Los portales verticales contienen un punto único de consultas.					
19	Los portales permiten observar la integración total (virtual) entre las dependencias y diferentes niveles de la Administración Pública.					
20	El portal estatal único ofrece todos los servicios de Administración Pública.					

Cuestionario para medir la variable de investigación calidad de atención al público

I. Introducción

Estimado informante el presente documento tiene el objeto de conocer su opinión sobre la calidad de atención al público de la municipalidad durante la pandemia en Morropón. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder la encuesta con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

II. Indicaciones

A continuación, se le pide responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a la escala presentada, que solo debe marcar una opción.

Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

N o.	Ítems	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud., que la organización administrativa es una prioridad en la calidad de atención al público en la Municipalidad de Morropón?					
2	¿Considera Ud., que las actividades administrativas evidencian responsabilidad institucional?					
3	¿Considera Ud., que la gestión administrativa se dirige con responsabilidad hacia como brindar un servicio de calidad?					
4	¿Considera Ud., que las relaciones interpersonales son la fortaleza para una confiable gestión administrativa?					
5	¿Considera Ud., que el centro de atención al público está respaldado por normas existentes?					

6	¿Considera Ud., que el centro de atención al público se conduce a través de mecanismos pertinentes?					
7	¿Considera Ud., que la confiabilidad asegura el éxito de la calidad de atención al público de la municipalidad de Morropón?					
8	¿Considera Ud., que la evaluación es una necesidad para orientar los procesos de gestión?					
9	¿Considera Ud., que los procesos de gestión tienen su respaldo en el monitoreo de los objetivos?					
10	¿Considera Ud., que el desarrollo personal como objetivo de la gestión administrativa, está dirigido pensando en los usuarios?					
11	¿Considera Ud., que se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio empático?					
12	¿Considera Ud., que los procesos de atención al público son cordiales?					
13	¿Considera Ud., que la información contribuye a la conducción precisa y de empatía con los usuarios?					
14	¿Considera Ud., que el cumplimiento es un principio que fortalece la relación con el público usuario?					
15	¿Considera Ud., que la función de supervisión beneficia los procesos realizados para el público usuario?					
16	¿Considera Ud., que el centro de atención al público en la municipalidad de Morropón, se preocupa de las necesidades de la comunicación?					
17	¿Considera Ud., que las relaciones con el entorno caracterizan la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón?					
18	¿Considera Ud., que los valores forman parte fundamental en la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón?					
19	¿Considera Ud., que la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón, motiva el interés de la comunidad?					
20	¿Considera Ud., que las redes de apoyo representan una estrategia significativa para contar con una calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón?					

Anexo 4. Validación de propuesta

(JUICIO DE EXPERTOS)

Ficha De Evaluación De Modernización del Estado y calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura.

Yo, María Aurora Gonzales Vigo, identificado con DNI N° 26678896, con Grado Académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad con registro en SUNEDU

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de Evaluación De Modernización del Estado y calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: “EVALUACIÓN DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPAL PROVINCIAL DE MORROPÓN PIURA”.

a. Pertinencia con la investigación modernización del Estado

No.	Ítem	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	La información sobre la Municipalidad de Morropón durante la pandemia, es abierta.					
2	La información sobre la Municipalidad de Morropón, responde a la planificación realizada (contesta, explica, interpreta lo que recibe).					
3	Las iniciativas de la Municipalidad de Morropón, están enmarcadas en la planificación estratégica de la organización.					
4	Mantiene usted interacción con funcionarios responsables en el desarrollo de sus actividades.					
5	Distingue los servicios completos e incompletos en línea, que brindan la municipalidad de Morropón.					
6	Los servicios en línea permiten completar (sin necesidad de ir a alguna oficina), la información requerida por la municipalidad de Morropón.					
7	Contiene un mapa del sitio visible de la institución en la página web.					
8	Contiene boletín electrónico actualizado automáticamente.					
9	La información presentada en la página web muestra datos ligados.					
10	Se pueden bajar formatos (Word o pdf) de la página web o el boletín electrónico.					
11	Muestra fuente y/o contacto del que proviene el dato sobre el gobierno electrónico.					
12	El sistema de administración de datos en la página web es segura.					

13	La página web permite enviar mensajes de retroalimentación a los funcionarios.					
14	La página web permite buscar el correo electrónico de funcionarios en particular.					
15	La información de la página web se retroalimenta a diario.					
16	El asistente virtual, skype, IP-phone le permite comunicarse efectivamente con los funcionarios.					
17	Existen portales verticales desarrollados por otras dependencias con funciones similares y en diferentes niveles.					
18	Los portales verticales contienen un punto único de consultas.					
19	Los portales permiten observar la integración total (virtual) entre las dependencias y diferentes niveles de la Administración Pública.					
20	El portal estatal único ofrece todos los servicios de Administración Pública.					

b. Pertinencia investigación calidad de atención al público

No.	Ítems	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud., que la organización administrativa es una prioridad en la calidad de atención al público en la Municipalidad de Morropón?					
2	¿Considera Ud., que las actividades administrativas evidencian responsabilidad institucional?					
3	¿Considera Ud., que la gestión administrativa se dirige con responsabilidad hacia como brindar un servicio de calidad?					
4	¿Considera Ud., que las relaciones interpersonales son la fortaleza para una confiable gestión administrativa?					
5	¿Considera Ud., que el centro de atención al público está respaldado por normas existentes?					
6	¿Considera Ud., que el centro de atención al público se conduce a través de mecanismos pertinentes?					
7	¿Considera Ud., que la confiabilidad asegura el éxito de la calidad de atención al público de la municipalidad de Morropón?					
8	¿Considera Ud., que la evaluación es una necesidad para orientar los procesos de gestión?					

9	¿Considera Ud., que los procesos de gestión tienen su respaldo en el monitoreo de los objetivos?					
10	¿Considera Ud., que el desarrollo personal como objetivo de la gestión administrativa, está dirigido pensando en los usuarios?					
11	¿Considera Ud., que se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio empático?					
12	¿Considera Ud., que los procesos de atención al público son cordiales?					
13	¿Considera Ud., que la información contribuye a la conducción precisa y de empatía con los usuarios?					
14	¿Considera Ud., que el cumplimiento es un principio que fortalece la relación con el público usuario?					
15	¿Considera Ud., que la función de supervisión beneficia los procesos realizados para el público usuario?					
16	¿Considera Ud., que el centro de atención al público en la municipalidad de Morropón, se preocupa de las necesidades de la comunicación?					
17	¿Considera Ud., que las relaciones con el entorno caracterizan la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón?					
18	¿Considera Ud., que los valores forman parte fundamental en la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón?					
19	¿Considera Ud., que la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón, motiva el interés de la comunidad?					
20	¿Considera Ud., que las redes de apoyo representan una estrategia significativa para contar con una calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón?					

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

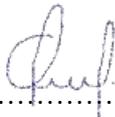
Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 12 de junio del 2022.



.....
Dra. María Aurora Gonzales Vigo
Código de registro de Sunedu:
Centro de labores: Hospital Regional Lambayeque
Cargo: Ingeniera

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS
PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GONZALES VIGO, MARIA AURORA DNI 26678896	Ingeniera de Sistemas Fecha de diploma: 22/03/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
GONZALES VIGO, MARIA AURORA DNI 26678896	Bachiller en Ingeniería de Sistemas Fecha de diploma: 29/08/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
GONZALES VIGO, MARIA AURORA DNI 26678896	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GONZALES VIGO, MARIA AURORA DNI 26678896	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

Ficha De Evaluación De Modernización del Estado y calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura.

Yo, Zully Del Rosario Alcantara Guevara, , identificado con DNI 40548623, con Grado Académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad con registro en SUNEDU

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de Evaluación De Modernización del Estado y calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: “EVALUACIÓN DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPAL PROVINCIAL DE MORROPÓN PIURA”.

c. Pertinencia con la investigación investigación modernización del Estado

No.	Ítem	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	La información sobre la Municipalidad de Morropón durante la pandemia, es abierta.					
2	La información sobre la Municipalidad de Morropón, responde a la planificación realizada (contesta, explica, interpreta lo que recibe).					
3	Las iniciativas de la Municipalidad de Morropón, están enmarcadas en la planificación estratégica de la organización.					
4	Mantiene usted interacción con funcionarios responsables en el desarrollo de sus actividades.					
5	Distingue los servicios completos e incompletos en línea, que brindan la municipalidad de Morropón.					
6	Los servicios en línea permiten completar (sin necesidad de ir a alguna oficina), la información requerida por la municipalidad de Morropón.					
7	Contiene un mapa del sitio visible de la institución en la página web.					
8	Contiene boletín electrónico actualizado automáticamente.					
9	La información presentada en la página web muestra datos ligados.					
10	Se pueden bajar formatos (Word o pdf) de la página web o el boletín electrónico.					

11	Muestra fuente y/o contacto del que proviene el dato sobre el gobierno electrónico.					
12	El sistema de administración de datos en la página web es segura.					
13	La página web permite enviar mensajes de retroalimentación a los funcionarios.					
14	La página web permite buscar el correo electrónico de funcionarios en particular.					
15	La información de la página web se retroalimenta a diario.					
16	El asistente virtual, skype, IP-phone le permite comunicarse efectivamente con los funcionarios.					
17	Existen portales verticales desarrollados por otras dependencias con funciones similares y en diferentes niveles.					
18	Los portales verticales contienen un punto único de consultas.					
19	Los portales permiten observar la integración total (virtual) entre las dependencias y diferentes niveles de la Administración Pública.					
20	El portal estatal único ofrece todos los servicios de Administración Pública.					

d. Pertinencia investigación calidad de atención al público

No.	Ítems	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud., que la organización administrativa es una prioridad en la calidad de atención al público en la Municipalidad de Morropón?					
2	¿Considera Ud., que las actividades administrativas evidencian responsabilidad institucional?					
3	¿Considera Ud., que la gestión administrativa se dirige con responsabilidad hacia como brindar un servicio de calidad?					
4	¿Considera Ud., que las relaciones interpersonales son la fortaleza para una confiable gestión administrativa?					
5	¿Considera Ud., que el centro de atención al público está respaldado por normas existentes?					
6	¿Considera Ud., que el centro de atención al público se conduce a través de mecanismos pertinentes?					
7	¿Considera Ud., que la confiabilidad asegura el éxito de la calidad de atención al público de la municipalidad de Morropón?					

8	¿Considera Ud., que la evaluación es una necesidad para orientar los procesos de gestión?					
9	¿Considera Ud., que los procesos de gestión tienen su respaldo en el monitoreo de los objetivos?					
10	¿Considera Ud., que el desarrollo personal como objetivo de la gestión administrativa, está dirigido pensando en los usuarios?					
11	¿Considera Ud., que se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio empático?					
12	¿Considera Ud., que los procesos de atención al público son cordiales?					
13	¿Considera Ud., que la información contribuye a la conducción precisa y de empatía con los usuarios?					
14	¿Considera Ud., que el cumplimiento es un principio que fortalece la relación con el público usuario?					
15	¿Considera Ud., que la función de supervisión beneficia los procesos realizados para el público usuario?					
16	¿Considera Ud., que el centro de atención al público en la municipalidad de Morropón, se preocupa de las necesidades de la comunicación?					
17	¿Considera Ud., que las relaciones con el entorno caracterizan la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón?					
18	¿Considera Ud., que los valores forman parte fundamental en la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón?					
19	¿Considera Ud., que la calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón, motiva el interés de la comunidad?					
20	¿Considera Ud., que las redes de apoyo representan una estrategia significativa para contar con una calidad de atención al público en la municipalidad de Morropón?					

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 10 de junio del 2022.



.....
Dra. Zully Del Rosario Alcantara Guevara
Código de registro de Sunedu:
Centro de labores: Hospital Regional Lambayeque
Cargo: CPC

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALCANTARA GUEVARA, ZULLY DEL ROSARIO DNI 40548623	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 21/07/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALCANTARA GUEVARA, ZULLY DEL ROSARIO DNI 40548623	CONTADORA PUBLICA Fecha de diploma: 21/07/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALCANTARA GUEVARA, ZULLY DEL ROSARIO DNI 40548623	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/06/2012 Fecha egreso: 21/09/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ALCANTARA GUEVARA, ZULLY DEL ROSARIO DNI 40548623	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 19/07/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU
ALCANTARA GUEVARA, ZULLY DEL ROSARIO DNI 40548623	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 04/01/2019 Fecha egreso: 30/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 5. Gráficos de los resultados

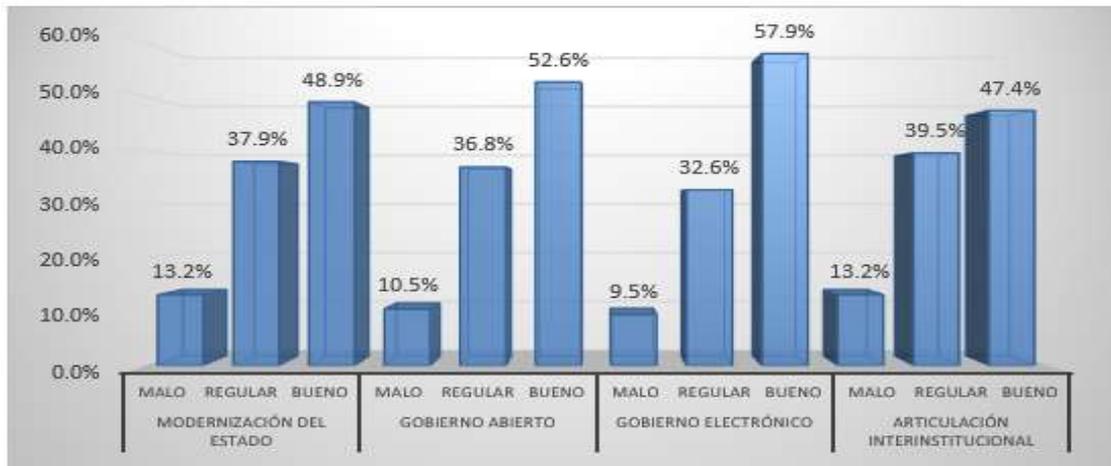


Figura 1: Nivel de la Modernización del Estado y sus dimensiones

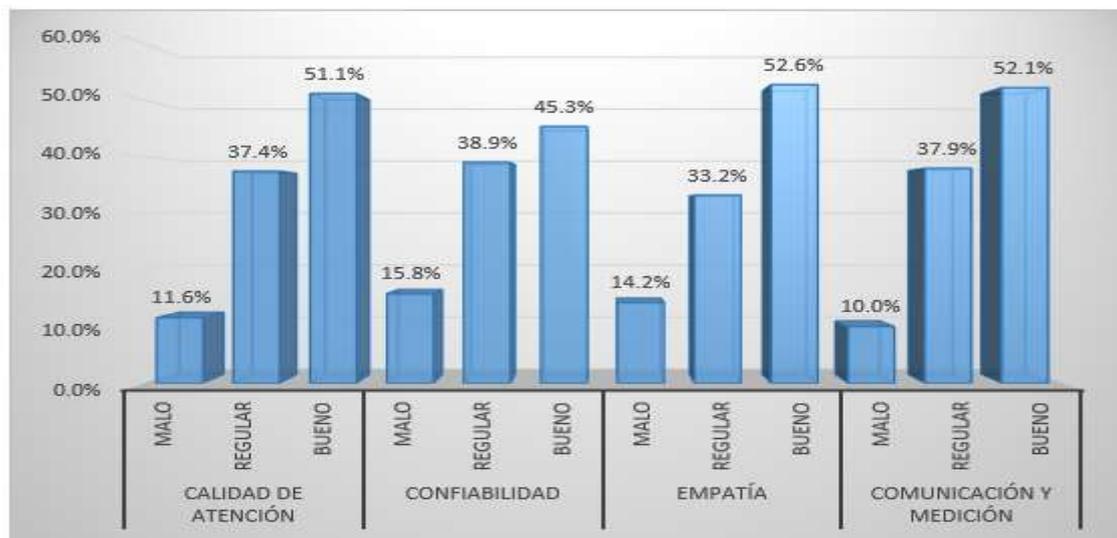


Figura 2: Nivel de la Modernización del Estado y sus dimensiones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHANG JIMENEZ CARLOS ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modernización del Estado y calidad de atención al público en la municipal provincial de Morropón Piura. 2022", cuyo autor es TRONCOS CALLE WALTER ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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.

CHICLAYO, 16 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHANG JIMENEZ CARLOS ALFREDO DNI: 16618387 ORCID: 0000-0002-5776-0620	Firmado electrónicamente por: CHJIMENEZC el 25- 08-2022 11:40:19

Código documento Trilce: TRI - 0417308