



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una  
municipalidad distrital, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cerin Laiza, Manuel David ([orcid.org/0000-0002-2531-9443](https://orcid.org/0000-0002-2531-9443))

**ASESORES:**

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesus ([orcid.org/0000-0002-5514-6707](https://orcid.org/0000-0002-5514-6707))

Dr. Cubas Vargas Jose Manuel ([orcid.org/0000-0003-4056-2203](https://orcid.org/0000-0003-4056-2203))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TRUJILLO — PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

La presente tesis lo dedico a mi difunto padre Alejandro Cerin Eras, mi amigo y compañero, mi referente y guía en cada decisión que he tomado.

Manuel David Cerin Laiza

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a Dios nuestro creador, sin él ni las hojas de los árboles se mueven, si no es por su poder. A mi madre Vitalia Laiza, un pilar fundamental en mi formación profesional.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, EDWARDS JESUS AGUIRRE ESPINOZA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023", cuyo autor es CERIN LAIZA MANUEL DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 21 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
EDWARDS JESUS AGUIRRE ESPINOZA DNI: 23854868 ORCID: 0000-0002-5514-6707	Firmado electrónicamente por: EDWARDSAE el 13- 08-2023 11:46:41

Código documento Trilce: TRI - 0606957



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CERIN LAIZA MANUEL DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MANUEL DAVID CERIN LAIZA DNI: 32863463 ORCID: 0000-0002-2531-9443	Firmado electrónicamente por: MCERINLA el 21-07- 2023 09:40:44

Código documento Trilce: TRI - 0606956

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de los asesores	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.1.1 Tipo de Investigación:	13
3.1.2 Diseño de investigación:	13
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.3.1 Población:	16
3.3.2 Muestra:	16
3.3.3 Muestreo:	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	21
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>36</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>40</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>42</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>

## Índice de tablas

	Pag
<b>Tabla 1</b> Expertos que validaron instrumentos.....	19
<b>Tabla 2</b> Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables .....	20
<b>Tabla 3</b> Datos estadísticos de frecuencias de la modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023. ....	23
<b>Tabla 4</b> Datos estadísticos de frecuencias de las dimensiones de la modernización de la gestión pública en una municipalidad distrital, 2023 .....	24
<b>Tabla 5</b> Datos estadísticos de frecuencia de las dimensiones de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023 .....	26
<b>Tabla 6</b> La modernización de la gestión pública y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023 .....	28
<b>Tabla 7</b> Las políticas públicas y planeamiento estratégico y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.....	30
<b>Tabla 8</b> El presupuesto por resultados y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023 .....	31
<b>Tabla 9</b> La gestión por procesos y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023 .....	32
<b>Tabla 10</b> El servicio civil meritocrático y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.....	33
<b>Tabla 11</b> Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.....	34
<b>Tabla 12</b> Correlación entre modernización de la gestión pública y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario .....	35

## Índice de figuras

	Pag
<b>Figura 1</b> Resumen de resultado de valores por variables del tema de investigación en forma porcentual .....	22

## Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general analizar de qué manera se relaciona la modernización de la gestión pública con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.

Esta investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal correlacional. La muestra fue de 86 ciudadanos del distrito, a quienes se les solicitó rendir un cuestionario de 52 preguntas, el cual se obtuvo el siguiente resultado, el Rho Spearman = 0.673 considerándose una correlación alta directa y positiva, el p-valor fue de 0.000, esto implica que el  $p < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. El 53.49% de los encuestados consideran que la modernización de la gestión pública en el distrito es mala y que el nivel bueno llega al 4.65%, así como la insatisfacción es del 41.86% y solo el 8.14% consideran que es buena. Se concluye que existe una relación significativa entre las variables modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario, obteniendo de esta manera los niveles de satisfacción de bueno, regular y malo.

**Palabras clave:** Modernización, gestión pública, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The present research work had the general objective of analyzing how the modernization of public management is related to user satisfaction in a district municipality, 2023.

This research was basic, with a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional correlational design. The sample consisted of 86 citizens of the district, who were asked to take a 52-question questionnaire, which obtained the following result, the Rho Spearman = 0.673, considering a direct and positive high correlation, the p-value was 0.000, this implies that  $p < 0.05$ , therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted. 53.49% of those surveyed consider that the modernization of public management in the district is bad and that the good level reaches 4.65%, as well as dissatisfaction is 41.86% and only 8.14% consider it good. It is concluded that there is a significant relationship between the variable's modernization of public management and user satisfaction, obtaining in this way the levels of satisfaction of good, regular and bad.

**Keywords:** modernization, public management, user satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Es un problema neurálgico del sector público, la ineficiencia e ineficacia de la mayoría de los servidores públicos y gobernantes de turno, donde se evidencia que gran parte de las obras públicas no obedecen a las principales necesidades de los ciudadanos, la consecuente falta de comunicación y transparencia provoca convulsiones sociales, donde declaran ilegítimas a los gobernantes de turno, de parte de la ciudadanía. Hoy, cuando la planificación y articulación de las políticas públicas es deficiente, esto significa malestar e insatisfacción al ciudadano, si a ello le sumamos la falta de comprensión, empatía y énfasis a los valores de atención y la deficiente administración, que en muchos casos no llegan al 100% de su presupuesto asignado, en los diferentes niveles de gobierno. A estas falencias se suma la insuficiente y falta de empatía en la atención del servidor público, esto se da precisamente por no existir una real meritocracia para las funciones asignadas. Los ciudadanos no obtienen el lugar que merecen, falta de procesos de atención, funcionarios que no son conscientes de sus responsabilidades y parte funcional, lo que genera cuello de botella en la atención, costos innecesarios para el usuario, incertidumbre e insatisfacción. Es una realidad que crea problemas en la administración pública; Esto ocurre por devolver favores políticos contraídos en la campaña electoral que los gobernantes de turno optan por acatar, ya sea mediante las obras públicas o los puestos de trabajo, luego como consecuencia obtenemos el incremento de la problemática en las entidades públicas.

Referente al caso de un gobierno distrital, 2023; es evidente el malestar que siente la ciudadanía, ante la deficiente gestión de la autoridad edil, obras incompletas, mal estructuradas, sobrevaloradas, desinformación e ineficiente optimización de los recursos, donde se rinde cuentas a la ciudadanía solo para cumplir con la norma y se rodean de personas que son sus partidarios y no con la mayoría de ciudadanos que forman parte del distrito, precisamente para evitar que sean cuestionados y deslegitimados por su mal proceder. La autoridad de turno, mayormente solo responde a intereses personales y partidarios y no a los intereses colectivos que demanda la ciudadanía. Además, es notorio la deficiencia en los conocimientos de empatía, atención oportuna, gestión de procesos y articulaciones.

Lau (2022). Realizó su trabajo de investigación sobre **MGP para democratizar el estado**, publicado en Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar, su investigación fue cualitativa, se realizó revisión documental, complementada con entrevistas semiestructuradas, seleccionadas de 04 municipalidades, como Lima Metropolitana, Jesús María, La Victoria y Lince; todos estos municipios pertenecen a la ciudad metropolitana de Lima. En su análisis participaron expertos en la materia, analizaron la realización de la Ley de Innovación de la GP en los municipios mencionados, de lo cual se concluye: el cumplimiento del estándar de MGP puede lograr grandes resultados positivos, cosas como cambios, innovaciones que inciden en optimizar la disposición de vida de la población. Se fortalecen los talentos y los conocimientos, y para ello se debe promover y potenciar la ley Servir.

“**Agrado del usuario**, es el discernimiento que tiene el usuario, de que utilizó su tiempo correctamente, cumplió con sus expectativas en un determinado entorno y con el mejor servicio posible” (Rey, 2020, pág. 143).

De esa necesidad de una gestión moderna y la satisfacción del usuario en una comuna, surge el **problema general**: ¿De qué manera se relaciona la **modernización de la gestión pública** con la **satisfacción del usuario** en una municipalidad distrital, 2023?; **los problemas específicos**: a) ¿Cuál es el nivel de la modernización de la gestión pública en una municipalidad distrital, 2023?; b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?; c) ¿De qué manera las políticas públicas se relacionan con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?; d) ¿De qué manera el presupuesto por resultados se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?; e) ¿De qué manera una gestión por procesos se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?; f) ¿De qué manera el servicio civil meritocrático se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?

El presente estudio queda **justificada** en los términos de motivación, porque se necesita que exista legitimidad para la autoridad y optimizar la mejoras en la vida del vecino con el progreso del distrito de la jurisdicción, para que ello se cristalice, es necesario que el ciudadano tenga conocimiento claro, preciso, transparente y

participe activa e inclusivamente en los diferentes procesos de La gestión municipal Así mismo se debe investigar el grado de satisfacción que el ciudadano tiene, como percibe la atención, el servicio de parte del servidor público. Debe haber una simbiosis de armonía y satisfacción entre los gobernantes de turno y los ciudadanos.

Esto también se justifica porque existe una disposición legal para la reforma del país a nivel nacional e internacional. Esto se justifica, porque la política pública del gobierno debe estructurarse de acuerdo a las necesidades básicas de la región que permitirá una mejora en el trabajo público y la actitud de los jefes de estado hacia los ciudadanos.

PCM (2013). El D.S. N°004-2013-PCM establece la MGP con las siguientes condiciones, a saber: un estado que sea eficaz, unitario, inclusivo, descentralizado, y la comunicación sea transparente hacia el ciudadano. Los pilares de MGP, definidos en el Decreto Supremo de la PCM N°004-2013-PCM1 son: política pública y planificación estratégica, PpR, GpP, servicio civil meritocrático y seguimiento, evaluación y gestión.

El **objetivo general**: Analizar de qué manera se relaciona la modernización de la gestión pública con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; **objetivos específicos**; a) identificar el nivel de la modernización de la gestión pública en una municipalidad distrital, 2023; b) identificar el nivel de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; c) establecer de qué manera las políticas públicas se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; d) determinar de qué manera un presupuesto por resultados se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; e) establecer de qué manera una gestión por procesos se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; f) establecer de qué manera el servicio civil meritocrático se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023 y la **hipótesis general**: Se relaciona la modernización de la gestión pública significativamente con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023. **Hipótesis específica**: a) el nivel de la modernización de la gestión pública es significativo en una municipalidad distrital, 2023; b) el nivel

de satisfacción del usuario es significativo en una municipalidad distrital, 2023; c) las políticas públicas se relacionan con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; d) un presupuesto por resultados se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; e) una gestión por procesos se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; f) el servicio civil meritocrático se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Internacionales:

Delgado (2022), en su tesis, MGP y su atribución en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales, en la revista Ciencia Latina, la investigación se realizó con un enfoque cualitativo, de tipo básica, descriptivo fundado en una revisión metódica con una población de 10 artículos científicos de América Latina. Si bien argumenta que tiene impacto en todos los niveles de gobierno, considerando a todas las instituciones públicas en general, su investigación se sostiene en el estudio de los resultados de varias revistas científicas en relación al tema en grandes bases de antecedentes como Scielo, Redalyc, Dialnet, EBSCO host, Proquest. Se hizo una búsqueda empleando palabras como: AP, MG, servicio al ciudadano, personajes públicos, gestión y gobierno electrónico en América Latina; trabajó con diez, que cumplieron con los criterios para tal estudio. Se estableció que los municipios asuman la responsabilidad de la MGP, porque es deber dentro de sus políticas públicas funcionales e implementar la buena administración.

Edgar et al. (2021). El título fue, Calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente, revista científica UAT: el estudio, es el caso de una empresa mexicana. Un tipo de estudio del caso (yin 2013) que utiliza un enfoque exploratorio y descriptivo con un alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 129 personas dedicadas a pequeñas y medianas empresas utilizando la técnica de encuestas. Las conclusiones más relevantes son: a) las variables de calidad del servicio influyen significativamente en la satisfacción del cliente y lealtad del cliente en un orden: importancia responsabilidad, confiabilidad, confiabilidad-empatía, lealtad, satisfacción, en orden de importancia de mayor a menor, empatía-satisfacción y cosas tangibles; b) la correlación es grande entre las 03 variables.

Tamayo (2021). Sobre la MAP de cuba. Importantes desafíos. En este trabajo se aplicó el método científico dialéctico-materialista, el método histórico-lógico y se llegó a la conclusión: a) la administración pública es moderna si realiza sus tareas con eficacia, eficiencia y efectiva para los ciudadanos, optimizando los recursos públicos; b) Cuba debe enfrentar grandes desafíos como la informatización de la sociedad, la gestión administrativa innovadora y la promoción de una cultura de

participación ciudadana; c) el estado solo puede mejorarse aumentando y/o mejorando las políticas públicas, logrando así una relación mutua para llegar a los ciudadanos a través de mejoras, creando un vínculo más cohesionado entre el estado y la sociedad.

Morán (2021). En su trabajo de investigación sobre servicio civil meritocrático y el proceso administrativo, su muestra fue de 63 trabajadores de la municipalidad, su trabajo fue con un enfoque cuantitativo, corte transversal no experimental correlacional. El resultado de correlación de ambas variables fue un coeficiente de correlación alto con 0.673. Subraya que las habilidades profesionales de los funcionarios públicos pueden mejorar el trabajo de los empleados públicos, al mismo tiempo que fortalecen el principio del mérito y simplifican los criterios que rigen las obligaciones y derechos de los funcionarios públicos.

Seminario & Delgado (2020). En su trabajo sobre: Evaluación según ME en la GM, 2020, en la revista Ciencia Latina; su investigación fue de un diseño descriptivo básico, revisando sistemáticamente una muestra de 10 artículos relacionados con América Latina, concluyendo: el 100% de los estudios sobre la evaluación del tema reconocen las fortalezas y méritos del argumento de la administración pública. requiere responsabilidad institucional, políticas, condiciones y consecuencias; lógicamente tiene un efecto diferente en el liderazgo en diferentes países del mundo, corresponde a su realidad, también afirman que la evaluación del 80% es importante para la administración pública, con este enfoque permite determinar condiciones, acciones, mejor toma de decisiones para lograr metas y objetivos institucionales en diferentes niveles de gobierno.

Pliscoff (2017). En su trabajo sobre Implementando la NGP: problemática y desafíos a la ética pública, Chile; a través de la revista Convergencia, utilizando una investigación cualitativa con enfoque metodológico y una muestra de tres casos reportados, concluyó: a) fortalecer la capacidad fiscalizadora, con mejores profesionales y mejores procedimientos para lograr que el sector privado se adapte a las necesidades de la ciudadanía; b) los equipos de control de la administración pública deben prestar más atención al personal eficiente, c) diseñar una política

pública de ética y valores para todos los servidores públicos con su formación y reforzar sus conocimientos.

#### Antecedentes Nacionales:

Ortiz (2023). En su tesis MGP y su atribución en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022, para optar el grado de Maestro en GP, fue básica de forma cuantitativa, no experimental. del corte transversal – correlacional y una población de funcionarios municipales y usuarios, finalmente trabajó con una muestra de 333 usuarios de ambos sexos, concluyendo que: a) se debe potencializar el sistema de métodos que se relacionan con la eficiencia y la eficacia porque son más frecuentes y afectan directamente la atención percibida por los usuarios. b) se obtiene una relación de gran importancia entre MGP y satisfacción de los usuarios, con una significación  $p=0,000$  y un Rho de Spearman = 0,583.

Pérez (2023). En su tesis de MGP y el PpR en una municipalidad provincial de Bolognesi, 2022, para optar el grado de Maestro en GP, consideró una investigación básica, diseño no experimental - correlacional, el alcance fue transversal, incluyó a 76 empleados de esta provincia, utilizó una técnica aplicada, una encuesta y cuestionario como instrumento. Este trabajo de investigación alcanzó las siguientes conclusiones: a) existió una correlación alta y a la vez significativa entre las variables con un  $Rho=0.912$ ; sig. =0.000; b) Los resultados a nivel de eficiencia son del 15,8% de MGP, donde se conocen posibilidades de implementación y oportunidad de mejora.

Ambrosio (2023). En su tesis La GA y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima, 2022, fue para optar el grado de Maestra en GP, fue cuantitativa, de tipo básica, con n diseño no experimental, descriptivo y correlacional, la muestra fue de 78 colaboradores de la municipalidad. Encontró una relación alta entre estas dos variables con un  $Rho=0.870$  y una significancia de  $P=000$ . Así mismo, encontró que la correlación entre seguimiento y control con satisfacción de los usuarios fue de un Rho Spearman = 0.817 y un  $p=0.000$ .

Yupanqui (2022). En su tesis para optar el grado de Maestro en GP. Investigación de MGP y la calidad de servicio en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022. Aplicando un tipo de investigación básica con una estructura no experimental, correlacional con un enfoque cuantitativo, el método fue una técnica deductiva o hipotética deductiva, que es un enfoque cuantitativo; la técnica es encuesta o primaria, la herramienta fue cuestionario, se utilizó como población principal a 56 empleados de la comuna, por ser una población pequeña se considera el total de la muestra. En este trabajo se llegó a las siguientes conclusiones: a) la correlación de variables fue alta, con un  $Rho=0.765$ . b) la correlación de simplificación administrativa y calidad del servicio se considera muy alta con un  $Rho=0.796$ , directamente proporcionales.

Espinal (2022). En su trabajo de investigación para optar el grado de Maestro en GP y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, 2022. Realizó su trabajo con un diseño no experimental que fuera representativa, relacional, transversal, correlacional, descriptivas, para lo cual utilizó estadística inferencial mediante técnica de encuesta, la muestra fue de 54 colaboradores. Concluyó: a) hubo una correlación significativa positiva y alta entre las variables de GP y satisfacción del ciudadano, con una correlación Spearman  $Rho$  de 0.930. b) el nivel de satisfacción tanto de los trabajadores como los ciudadanos respecto a algunas veces si y casi siempre, es decir, regular predominan con un 50% y 47.50 respectivamente y el nivel de satisfacción buena o siempre solo es el 7.40% y 10% (satisfacción del usuario).

Huamán (2021). En su trabajo de investigación par aptar el grado de Maestro en GP. La Gestión del PpR y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de independencia, 2021; fue de tipo básica descriptiva con un enfoque cuantitativo correlacional y la muestra fue de 80 ciudadanos entre trabajadores de la municipalidad y contribuyentes del distrito, obtuvo una correlación moderada de un  $Rho = 0.559$ . Si existe una relación entre GpP y calidad de servicios.

Vásquez (2021). En su trabajo de investigación, Gestión del PpR en la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020, para optar el grado de Maestro en GP; el diseño fue básica no experimental con un

enfoque cuantitativo – correlacional, tuvo una muestra de 116 ciudadano del distrito, concluyó, que existe una relación alta con coeficiente  $Rho = 0.671$ . Esto se expone, sobre una estrategia de GP que combina la asignación de recursos presupuestarios con bienes y servicios, asegura la calidad óptima de los servicios para el ciudadano. Para lograr esto, el presupuesto asentado en resultados debe considerar un ligado de principios y técnicas que se planifican, implementan, monitorean y evalúan.

Guevara (2020). En su tesis, PP respecto a la conciliación extrajudicial en la satisfacción de los usuarios de Chiclayo, realizado para obtener el grado de Maestro en GP. Su trabajo fue de un tipo básica, no experimental con un enfoque cuantitativo correlacional, su muestra fue de 70 ciudadanos de Chiclayo y 20 directores y abogados, sus resultados de relación entre sus dos variables, fue muy baja, concluyendo que NO hay relación entre estas dos variables y que las políticas públicas no son incidentes para una satisfacción de los usuarios.

Ulloa (2019). Su trabajo fue Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, La Libertad, 2019, para optar el grado de Maestro en GP, aplicando una investigación descriptiva con diseño correlacional, cuantitativa con instrumentos de encuestas y una muestra de 234 usuarios, llegó a las siguientes conclusiones: a) las respuestas sobre satisfacción de los usuarios fueron bajo 9,0%, medio 51,3% y alto 39,7%, concluyendo que la satisfacción de los usuarios no es buena, por lo que es urgente desarrollar mecanismos que promuevan la satisfacción de los usuarios. b) la correlación de las variables, percibida por el usuario es significativa, positiva y alta con un  $Rho = 0.809$ .

Por ello, es de vital importancia, modernizar la gestión pública donde el ciudadano sea el eje principal, de forma inclusiva y participativa en las diferentes actividades tales como política pública y PE, PpR, GpP, para que ello ocurra, los servidores públicos activos sean colocados en sus cargos sobre una base meritocrática, todo esto en torno a un marco jurídico; de cara al ciudadano generando empatía, dando seguridad, fiabilidad con respuestas en los tiempos oportunos, potencializando una real gestión en los procesos, con seguimiento y control.

## Teorías:

MEF (2023). El PpR, se trata de optimizar los bienes públicos y priorizar el gasto en el suministro de bienes y servicios para optimizar la calidad de vida del ciudadano, reduciendo la desigualdad. El MEF también cuenta con una escala de incentivos para los municipios que cumplan metas y objetivos presupuestarios.

LP (2022) sobre PpR, señalan que es una estrategia de la AP que busca optimizar los recursos presupuestarios en el espacio de bienes y servicios, obteniendo resultados que impacten directamente a la población, optimizar la calidad de vida y que sean medibles. En el sector público es necesario priorizar de forma eficaz y eficiente el gasto en bienes y servicios que sean de verdadero interés común, es decir, tomar las mejores decisiones presupuestarias y administrativas que beneficien a los ciudadanos. Además, el programa de incentivos dirigido a mejorar la administración de los municipios, promueve la armonización y articulación de las prioridades nacionales en los diferentes niveles de gobierno.

Blas et al. (2022). Su investigación fue en base a 19 artículos y llegaron a la siguiente conclusión: la modernización del estado, permite un estado eficientemente eficaz, restituye la confianza social y mengua los procesos administrativos. La conclusión es que la transparencia, un gobierno abierto, una real rendición de cuentas, así como un gobierno digital, son las iniciativas más posibles para la modernización del Estado Peruano, cabe agregar que solo con la ayuda de ciudadanos más informados se puede ejercer con mejores resultados una participación ciudadana, mejorando la modernización del estado peruano y los derechos del ciudadano en forma inclusiva y participativa, en aras del desarrollo de los pueblos.

Saldaña et al. (2020). **PP y PE en Perú**, refiere, que es una técnica de uso público que debe articularse adecuadamente, sin que esto se tome como intromisión alguna, por eso es de vital importancia la concordancia y compatibilidad con el libre mercado, que fortalezcan el desarrollo.

Las **políticas públicas** deben ser consideradas como apoyo tecnológico y contribuir con el conocimiento. Se establece esta relación, porque ambos

contribuyen al desarrollo y el acceso para todos los estratos sociales, Boneti, L (2017).

Martínez, A (2015), es el undécimo sistema, corresponde a la MGP, fue creado para articular con otros sistemas de la administración pública, para mejorar los procesos y lograr mejores resultados. El objetivo es responder a las necesidades públicas y crear valor público, que los bienes y servicios corresponden satisfacer las expectativas del ciudadano, optimizando los recursos públicos de manera abierta, eficaz, eficiente y efectiva con la participación activa e inclusiva de los ciudadanos para un adecuado control político, legitimando y generando una real gobernabilidad.

Autoridad Nacional de Servicio Civil (2015) manifiesta que, el **nuevo modelo de Directivos Públicos - Servicio Civil**, serán seleccionados para laborar en el estado, basada en sus competencias profesionales y meritocracia en un transparente concurso público, de esta manera se pueden contar con profesionales públicos bien calificados con buen perfil y respondan satisfactoriamente a las exigencias del puesto de trabajo.

Secretaría de Gestión Pública (2012) referente al **planeamiento estratégico**: es un asunto mediante el cual se pueden identificar mejoras en la administración pública. Debe reflejar los objetivos generales de la unidad de acuerdo a las necesidades prioritarias donde se puede paliar el problema y atender eficazmente las demandas de los ciudadanos.

Secretaría de Gestión Pública (2012) sobre **servicio civil meritocrático**. A través de SERVIR, adscrita a los sistemas de gestión de la AP, que tiene como objetivo desarrollar estrategias, para atraer profesionales con las mejores habilidades y calificaciones para desarrollar trabajos de acuerdo a su perfil, donde coexista una cultura de servicio al usuario, se realice una real y verdadera meritocracia.

El Congreso de la República del Perú (2002). Sobre la **Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N°27658**, en síntesis, a través de esta ley, se declara a las instituciones públicas en sus distintos horizontes de gobierno, el proceso de modernización, en aras de mejorar la gobernabilidad y

fortalecer una gobernanza, sobre todo, al servicio del ciudadano de manera inclusiva y participativa, donde pueda tener un impacto positivo en su beneficio, de una manera eficiente, efectiva y eficaz. Se nombra como ente rector de este sistema a La Secretaría de Gestión Pública (SGP).

Instituto de Ciencias Hegel (2021), **GpP en el sector público en Perú**; se refiere a la forma de planificar, organizar y gestionar las operaciones del sector público. Es un conjunto de actividades, normas y procedimientos según los cuales una entidad pública utiliza esos recursos para brindar un bien o servicio a los ciudadanos. Tiene como objetivo mitigar o eliminar la corrupción y la burocracia para brindar un servicio eficiente donde refleje la satisfacción del usuario y tenga un impacto positivo.

### III. METODOLOGÍA

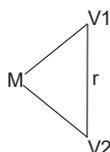
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Hernández (2014). Es el procedimiento o habilidad desarrollada para lograr la indagación y responder a la afirmación requerida en la investigación.

El diseño de investigación para, Vara (2012), son métodos y destrezas de investigación destinados a lograr contestaciones confiables a las interrogantes de una investigación. El diseño es una cadena de acciones continuas y encadenadas que deben acomodarse a las especificidades de cada proyecto de indagación.

**3.1.1 Tipo de Investigación:** investigación es básica

**3.1.2 Diseño de investigación:** descriptivo, diseño correlacional desde un enfoque cuantitativo.



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable 1: Modernización de la gestión pública

V2: Variable 2: Satisfacción del usuario

r: Relación entre las variables

#### 3.2 Variables y Operacionalización

##### 3.2.1. Variables

###### Variable 1:

**Modernización de la gestión pública.** Esta variable cuenta con 06 dimensiones: políticas públicas y planeamiento estratégico, presupuesto por resultados; gestión por procesos; servicio civil meritocrático; seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión; y jurídica: dimensiones que se utilizarán para correlacionar con la segunda variable.

###### Variable 2:

**Satisfacción del usuario.** consta de 05 dimensiones: empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles.

### 3.2.2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Modernización de la gestión pública	Respecto a la modernización de la gestión pública en el Perú, Revista Estudios de Políticas Públicas (2015) sostiene que es uno de los 11 sistemas administrativos del estado, cuya finalidad es responder a las necesidades públicas y creando un valor público, que los bienes y servicios satisfagan las necesidades y expectativas de las personas, optimizando los recursos públicos en forma transparente, eficiente, eficaz y efectiva con participación activa e inclusiva del ciudadano para un adecuado control político, legitimando y generando una real gobernabilidad.	Mediante la transparencia, optimización de los recursos y las dimensiones: Políticas públicas y planeamiento estratégico, presupuesto por resultados, gestión por procesos, servicio civil meritocrático y seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión.	Políticas públicas y Planeamiento estratégico	Objetivo institucional	Escala de intensidad 1= siempre 2= casi siempre 3= a veces 4= nunca
				Metas	
				Atención y cobertura	
				Inclusión y participación	
			Presupuesto por resultados	Gobernabilidad	
				Marco jurídico	
				Resultados e incentivos	
				Optimización de los recursos	
			Gestión por procesos	Desempeño	
				Identificación de los procesos	
				Secuencia de los procesos	
				Seguimiento y control de procesos	
			Servicio civil meritocrático	Selección de mejoras	
				Idoneidad	
				Capacidad	
				Eficiencia	
				Desempeño laboral	
			Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión	Promoción meritocrática	
				Resultados	
				Eficiencia	
Jurídica	Eficacia				
	Ley 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado				

<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Según Alcaide (2015) indica que la satisfacción del usuario se refiere cuando un individuo obtiene una respuesta de correspondencia e incluso que ha cubierto su expectativa esperada en la calidad de atención con un bien o servicio.</b>	<b>La empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles al usuario en una modernización de la gestión pública.</b>	<b>Empatía</b>	<b>Predisposición</b>	
				<b>Comunicación asertiva</b>	
				<b>Tolerancia</b>	
				<b>Solidarios</b>	
			<b>Seguridad</b>	<b>Confianza</b>	
				<b>Credibilidad</b>	
				<b>Receptibilidad</b>	
				<b>Autenticidad</b>	
			<b>Fiabilidad</b>	<b>Orden en la atención</b>	
				<b>Información oportuna</b>	
				<b>Reclamos y quejas</b>	
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Atención oportuna</b>	
				<b>Efectividad</b>	
				<b>Determinación ante dificultades</b>	
			<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Infraestructura adecuada</b>	
				<b>Área de atención de acuerdo a sus funciones.</b>	
<b>Dotación de tecnología</b>					
<b>Aspecto personal</b>					

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población:**

Vara (2012). Se denomina a una colección de un conjunto de individuos que se estudian (objetos, personas, documentos, información, sucesos, empresas, circunstancias, etc.). Es un grupo de personas o cosas que poseen uno o más características comunes, se hallan en un área que cambian con el tiempo.

La población que frecuenta la municipalidad son en promedio 650 ciudadanos del distrito que acuden mensualmente a la municipalidad por diferente trámite.

#### **- Criterios de inclusión**

Forman parte de este trabajo de indagación todos aquellos usuarios que frecuentan a la comuna distrital que tengan mayoría de edad, asimismo los colaboradores y servidores públicos del aludido municipio.

#### **- Criterios de exclusión**

Son excluidos para este trabajo a personas que viven retiradas al distrito y sobre todo que, por la idiosincrasia de la zona agrícola, son renuentes en participar en este tipo de actividades. La edad oscila a mayores de 70 años. Así mismo a personas que sean vulnerables por su salud y que desean mantenerse al margen.

#### **3.3.2 Muestra:**

López(2004), se define como partes de la población en las que se realiza la investigación. Existen varias operaciones en forma de fórmulas, lógicas para obtener la cifra de componentes de la muestra.

La muestra se obtiene así:

$$n = \frac{Z^2 s^2 N}{(N - 1)E^2 + Z^2 s^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96 al cuadrado si la seguridad es del 95%)

S =Desviación estándar = 0.5

N = Tamaño de la población

E = Precisión del error (5%)

Para el presente estudio, se considera una población de 110 usuarios y se considera un % de familiaridad del 95 con un de error del 5% y una desviación estándar del s=0.5.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 110}{(110 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{0.9604 * 110}{109 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{105.644}{0.2725 + 0.9604} = \frac{105.644}{1.2329} = 85.69$$

n = 86

por lo tanto, la muestra sería de 86 usuarios.

### 3.3.3 Muestreo:

Es el proceso por el cual se extrae una muestra a partir de una población.

Otzen, T., & Manterola, C.(2017), es la población disponible, por lo que la muestra es específica o no; solo si fue seleccionado al azar, es decir, todos los individuos del grupo objetivo tuvieron la igual proporción de ser elegidos.

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnica

La técnica utilizada fue mediante encuestas, el cuestionario como instrumento de medición. La medición utilizada fue con escala de Likert. El cuestionario fue validado por tres expertos, dicho cuestionario fue respondido por los ciudadanos del distrito, la recolección de la información fue mediante un formulario de Google, difundido a través de diferentes redes sociales, así mismo, con hojas impresas con el contenido de los cuestionarios a diferentes vecinos del distrito. La invitación para la respuesta del cuestionario fue de forma anónima, libre, espontánea con absoluta transparencia.

### 3.4.2. Instrumentos

Respecto al instrumento, fueron los **cuestionarios**, que se elaboró con el apoyo de la matriz de instrumentos y que fueron desarrollados en total, en 52 ítems, relacionados con las dos variables. Para la variable 01; **MGP**, compuesta por 6 dimensiones, se elaboró 27 preguntas. Para la variable 02; **satisfacción del usuario**, compuesta por 5 dimensiones, se elaboró 25 preguntas. Todas las preguntas fueron con la escala de Likert: siempre, casi siempre, a veces y nunca.

### 3.4.3. Validez de los instrumentos:

Los instrumentos fueron validados por los siguientes expertos:

**Tabla 1**

*Expertos que validaron instrumentos*

Nro.	Experto
01	Dr. Estela Tamay, Walter
02	Mg. Ulloa Cerna, Segundo
02	Dra. Camacho Angulo, Karla Marilú

Fuente: Creación propia

### **3.5 Procedimientos**

En el levantamiento de datos se aplicó el procedimiento mediante el instrumento de los cuestionarios a las variables MGP y satisfacción del usuario, estas debidamente articuladas a sus respectivas dimensiones, obteniéndose sus respectivos indicadores donde finalmente se logra una secuencia de ítems donde se procederá a trabajar con la muestra obtenida, se confecciona una base de datos que contesten a los objetivos por intermedio de la estadística descriptiva. Cabe señalar que cada ítem tiene valores determinados obtenidos en campo de acuerdo a la escala de Likert, luego, esta información se procederá a tabular usando el programa Excel y el SPSS v.26; con la obtención de los resultados se procederá a elaborar los gráficos y tablas con rangos y niveles fijados, hacer su respectivo análisis confrontando las suposiciones y determinar la correlación y la significancia estadística teniendo como referencia el margen de error que es el 5%.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Amat (2016), Manifiesta que para hacer el análisis de variables de una muestra y determinar la normalidad si es paramétrica o no, considerando el número de la muestra, hace mención sobre la prueba de Kolmogórov-Smirnov para muestras mayores a 50 y se debe utilizar el test de Shapiro-Wilk cuando la muestra es menor a lo antes indicado.

Se utilizó estadística descriptiva, se planificó estadística inferencial para investigar cada objetivo, luego de lo cual se utilizó la prueba de la normalidad,

cuando se determinó que la muestra presentaba una distribución paramétrica, se decidió utilizar el método de correlación de Rho Spearman, donde se demuestra la relación existente en los objetivos, se muestra su relación entre las variables y las dimensiones, se destaca que los datos están tabulados en Microsoft Excel 2019 y el análisis inferencial se calcula con el programa informático SPSS versión 26. La información recibida se procesa con el análisis estadístico Rho de Spearman, con esta información se interpretan los resultados con ayuda de tablas de frecuencia y correlación en relación a los objetivos y por ende las variables del tema principal.

**Tabla 2**

*Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables*

		<b>Modernización de la gestión pública</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
N		86	86
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	57.30	59.56
	Desviación	13.564	13.043
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.125	0.082
	Positivo	0.125	0.082
	Negativo	-0.070	-0.056
Estadístico de prueba		0.125	0.082
Sig. asintótica(bilateral)		<b>,002<sup>c</sup></b>	<b>,200<sup>c,d</sup></b>

Fuente: Análisis de la base datos con el programa SPSS v26

Nivel de confianza: 95% = 0.05

$\alpha = 0.05$

Ho = Los datos tienen una distribución normal

Ha = Los datos no tienen una distribución normal

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta la Ha – No paramétrica

Si  $p \geq 0.05$ , se acepta la Ho y se rechaza la Ha – Normal o paramétrica

En tabla 2, se observa que los datos tienen un grado de libertad o tamaño de la muestra de 86 por lo tanto se realiza la prueba de normalidad de **Kolmogórov-Smirnov** y que la variable MGP tiene un nivel de significancia de  $p=0.002$ , por lo tanto, es menor a 0.05, se concluye que tiene una distribución no paramétrica porque se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Luego con la otra variable con un nivel de significación de 0,200, o superior a 0,05, se determina que la variable satisfacción del usuario tiene una distribución normal o paramétrica. Como las distribuciones de los datos de las dos variables no son iguales, se determina que la distribución de la prueba no es paramétrica; en consecuencia, se determinará el coeficiente de correlación para las dimensiones y la prueba de hipótesis mediante el método estadístico Rho Spearman.

### 3.7 Aspectos éticos

La ética que se tiene para este trabajo, es que la información obtenida otorgada por los ciudadanos de la muestra, es de libre voluntad, ejerciendo su derecho con total libertad y el tratamiento de la información es de absoluta transparencia; Este estudio de investigación fue sometido al programa TURNITIN para determinar el grado de coincidencias presentadas en este trabajo. La originalidad se considera debido a que se utilizaron las citas con respecto al autor y en otros casos se utilizó la paráfrasis para nombrar todos los contenidos extraídos de las diferentes fuentes.

## IV RESULTADOS

### 4.1. Descripción

Las dos variables materia de estudio, con sus respectivas dimensiones, comprendidas en las 52 preguntas, se procedió a tabular, dando valores ponderados a la escala de Likert, como es:

Nro.	Escala	Valores
01	Nunca	1
02	A veces	2
03	Casi siempre	3
04	Siempre	4

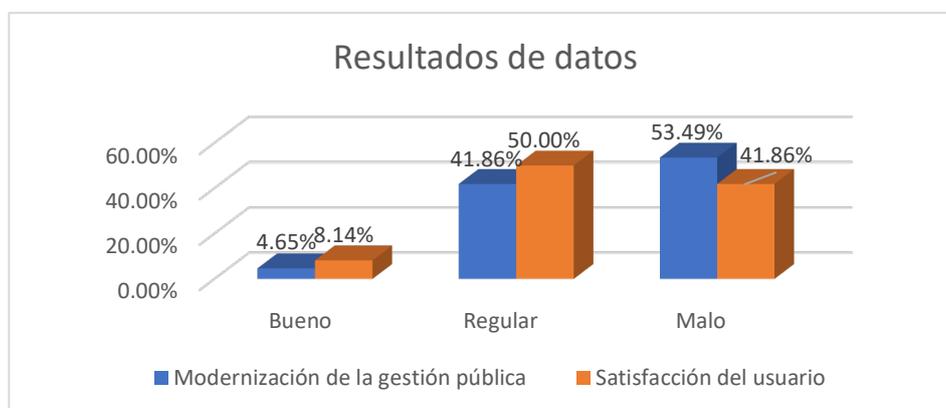
Luego se clasificó en la tabulación como:

Nro.	Clasificación
01	Bueno
02	Regular
03	Malo

### 4.2. Resultados de las variables de estudio

**Figura 1**

*Resumen de resultado de valores por variables del tema de investigación en forma porcentual*



Fuente: Base de datos elaboración propia

**Tabla 3**

*Datos estadísticos de frecuencias de la modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.*

Nivel	Modernización de la gestión pública		Satisfacción del usuario	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bueno	4	4.65%	7	8.14%
Regular	36	41.86%	43	50.00%
Malo	46	53.49%	36	41.86%
Total	86	100%	86	100%

Fuente: Base de datos elaboración propia

Referente a datos de la figura 1 y tabla 3, indica que el nivel de satisfacción de los encuestado, manifiestan que la mala percepción en cuanto a MGP es el 53.49% y el 41.86% es respecto a nivel satisfacción y que en cuanto la buena percepción, solo el 4.65% es para MGP y el 8.14% es para satisfacción del usuario. Existe una relación de significancia directa, dado que en la medida que sube una variable, también sube la otra.

#### **4.2.1 Resultados de la viable de estudio - Modernización de la gestión pública**

Es una muestra clara el malestar de los ciudadanos del distrito en su mayoría, que la modernización en sus diferentes dimensiones no se aplica eficientemente y tampoco ejercen su derecho de una participación ciudadana con transparencia e inclusión. No se articulan adecuadamente eficientemente las políticas públicas y se le hace saber al ciudadano una real rendición de cuentas y un presupuesto participativo con las organizaciones sociales para darle legitimidad al gobierno local.

#### 4.2.2.1. Resultados por dimensiones

**Tabla 4**

*Datos estadísticos de frecuencias de las dimensiones de la modernización de la gestión pública en una municipalidad distrital, 2023*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Políticas públicas y planeamiento estratégico	Bueno	7	8.14%
	Regular	40	46.51%
	Malo	39	45.35%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>
Presupuesto por resultados	Bueno	3	3.49%
	Regular	30	34.88%
	Malo	53	61.63%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>
Gestión por procesos	Bueno	2	2.33%
	Regular	37	43.02%
	Malo	47	54.65%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>
Servicio civil meritocrático	Bueno	4	4.65%
	Regular	35	40.70%
	Malo	47	54.65%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>
Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión	Bueno	6	6.98%
	Regular	41	47.67%
	Malo	39	45.35%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>
Jurídica	Bueno	4	4.65%
	Regular	20	23.26%
	Malo	62	72.09%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Base de datos elaboración propia

a) **Políticas públicas y planeamiento estratégico:**

Analizando la tabla 4, se puede indicar que el de mayor incidencia es el nivel de satisfacción regular con el 46.51%, seguido del malo con el 45.35%, esto señala claramente que el 91.86% consideran que hay una deficiencia y una falta de información sobre el camino y las prioridades para mejorar el desarrollo del distrito.

b) **Presupuesto por resultados:**

La tabla 4, muestra que el 61.63% es mala, y que solo el 3.49% es buena. Este alto porcentaje de nivel malo, es la insatisfacción del usuario que sienten y ven como el presupuesto asignado a su comuna no se optimiza adecuadamente.

c) **Gestión por procesos:**

la tabla 4, nos mostró que el 54.65% de la muestra, consideran que la atención es mala, el 43.02% manifiesta que es regular y solo el 2.33% dicen que es buena, es una muestra que no se desarrollan adecuadamente las plataformas digitales y que no hay buena planificación y organización, así como reprocesos que incrementan la burocracia.

d) **Servicio civil meritocrático:**

La tabla 4, gráficamente claramente el alto índice del nivel malo con el 54.65%, regular con el 40.70% y que solo el 4.70% consideran que es bueno. Más de la mitad de los encuestados manifiestan este nivel, es malo, el cual es lo que percibe la población generando insatisfacción.

e) **Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión:**

Citando a la tabla 4, la mayor incidencia en esta dimensión, es el nivel de satisfacción regular con el 47.67% el cual es percibida por el ciudadano que se hace el esfuerzo por mejorar, pero que no es suficiente.

f) **Jurídica:**

Citando a la tabla 4, muestra una carencia de la aplicación en la municipalidad, en esta dimensión podemos visualizar el más alto grado de insatisfacción con un nivel malo del 72.09% de toda la variable.

#### 4.2.2 Resultados de la viable de estudio - Satisfacción del usuario

Analizando la tabla 3, el nivel que prevalece es el regular, alcanzando el 50% y el nivel malo, quedando una brecha amplia por trabajar del 41.86%. + 8.14%.

##### 4.2.2.2. Resultados por dimensiones

**Tabla 5**

*Datos estadísticos de frecuencia de las dimensiones de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>Ponderado</b>	<b>%</b>
Empatía	Bueno	5	5.81%
	Regular	40	46.51%
	Malo	41	47.67%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>
Seguridad	Bueno	7	8.14%
	Regular	26	30.23%
	Malo	53	61.63%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>
Fiabilidad	Bueno	9	10.47%
	Regular	44	51.16%
	Malo	33	38.37%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>
Capacidad de respuesta	Bueno	10	11.63%
	Regular	41	47.67%
	Malo	35	40.70%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>
Aspectos tangibles	Bueno	36	41.86%
	Regular	28	32.56%
	Malo	22	25.58%
<b>Nro. de la muestra</b>		<b>86</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Base de datos elaboración propia

a) **Empatía:**

Analizando la tabla 5, se evidencia que el horizonte malo es el que predomina con el 47.67% continuado por el nivel regular con el 45.61% y tan solo el 5.81% de los ciudadanos encuestados manifiestan que la empatía de los gestores públicos es buena, siendo este indicador el más bajo de toda la variable. En esta dimensión se elaboró 05 preguntas relacionadas a la predisposición, comunicación asertiva, tolerancia y solidaridad de parte del gestor público, el cual los resultados no son favorables para ellos.

b) **Seguridad:**

La tabla 5, muestran claramente que esta dimensión, en el nivel malo, es el más alto indicador de toda la variable, llegando hasta el 61.63%, seguido del nivel regular con el 30.23%. Las preguntas asignadas a esta dimensión fueron relacionadas a confianza, credibilidad, receptibilidad y autenticidad. Es una muestra que el ciudadano en su gran mayoría perdió la credibilidad de sus autoridades y funcionarios de la municipalidad, no les generan confianza, desconfían porque no son tratados ni escuchados con respeto e inclusión.

c) **Fiabilidad:**

La tabla 5, nos muestra que hay un alto porcentaje de incidencia de percepción regular con el 51.16%, indicando que más del 50% tiene la percepción de confiar en sus autoridades. Sin embargo, el 38.37% de los encuestados manifiestan su desconformidad totalmente y que solo el 10.47% consideran que el nivel es bueno. Las preguntas asignadas a esta dimensión fueron en relación a orden en la atención, información oportuna, reclamos y quejas.

d) **Capacidad de respuesta:**

Analizando la tabla 5, se puede decir que la percepción de los ciudadanos de la muestra respecto al nivel de un servicio regular, tiene su más alto porcentaje llegando al 47.67%, sin embargo, el 40.70% señalan que es mala atención y que solo el 11.63% consideran que es buena. Las preguntas de esta dimensión están relacionadas a: atención oportuna, efectividad y determinación ante dificultades.

e) **Aspectos tangibles:**

La buena percepción es del 41.86%, es la única dimensión donde los ciudadanos en su mayoría manifiestan que la institución si tiene buena infraestructura y distribución física para que el gestor público realice su trabajo con cierta comodidad. En segundo orden está el nivel regular con el 32.56% y sería la primera vez en esta variable que en esta dimensión el nivel considerado como malo ocupa el último lugar con el 25.58%. Las preguntas relacionadas a esta dimensión son: infraestructura adecuada, áreas de atención adecuadas de acuerdo a sus funciones, dotación tecnológica y aspecto personal.

#### 4.3. Prueba de hipótesis

##### 4.3.1. Hipótesis general

**Tabla 6**

*La modernización de la gestión pública y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023*

		<b>Satisfacción del usuario</b>	
Rho de Spearman	<b>Modernización de la gestión pública</b>	Coefficiente de correlación	,613**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	86

Fuente: Análisis de la base datos con el programa SPSS v26

Ho: No se relaciona la MGP significativamente con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023

Ha: Se relaciona la MGP significativamente con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023

Nivel de confianza: 95% = 0.95

$\alpha = 0.05$

si el p-valor es  $> 0.05$ : se acepta la Ho y se rechaza la Ha

Si el p-valor es  $< 0.05$ : se rechaza la Ho y se acepta la Ha

De la tabla 6, obtenemos 3 valores importantes: a) coeficiente de correlación  $Rho = 0.613$ ; b) nivel de significancia  $=0.000$  y c) tamaño de la muestra  $N=86$ .

Analizando los datos de la tabla donde la correlación entre las dos variables es  $Rho=0.613$ , siendo esta positiva, directa y se encuentra en el intervalo entre 0.6 y 0.8, dando como resultado una correlación alta. Por otro lado, la tabla muestra la significancia (bilateral) es de un  $p=0.000$ , por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  ya que es  $p<0.05$ , dando por aceptado la  $H_1$ .

Se puede concluir que existe una relación alta entre MGP y satisfacción del usuario.

#### 4.3.2. Hipótesis específica

a) Identificar el nivel de la MGP en una municipalidad distrital, 2023.

Para este análisis, cito a la tabla 3 y figura 1, donde se muestra nivel de la modernización de la gestión pública en una municipalidad distrital, donde se evidencia que el 53.49% de los encuestados manifiestan que es deficiente, ineficiente, escaso e inoperante por falta de conocimiento y no transparentar las cosas que se deben dar a conocer en un gobierno abierto y hacer participar en forma inclusiva y participativa al ciudadano. Las dimensiones correspondientes a esta variable son: PP y PE; PpR; GpP; servicio civil meritocrático; seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión y jurídica

b) Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.

Citando a la tabla 3 y figura 1, se puede apreciar los resultados de los encuestados, que solo el 8.14% están satisfechos y el 50% sienten que el servicio es regular, dejando para una insatisfacción total al 41.86%. Muchas veces es porque la autoridad edil desconoce los procesos de una administración pública; cada vez que asumen nuevos gobernantes, disponen en los cargos de confianza muchas veces a un personal con falta de preparación y lo hacen por corresponder favores políticos. Las dimensiones que se encuentran dentro de esta variable son: empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles.

**Tabla 7**

*Las políticas públicas y planeamiento estratégico y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023*

		<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	<b>Políticas públicas y planeamiento estratégico</b>	Coeficiente de correlación ,345**
		Significancia 0.001
		N 86

Fuente: Análisis de la base datos con el programa SPSS v26

Ho: No se relaciona las políticas públicas y planeamiento estratégico

Ha: Se relaciona las políticas públicas y planeamiento estratégico

Nivel de confianza: 95% = 0.95

$\alpha = 0.05$

Continuando con el formato anterior sobre el “p”

La tabla 7, muestra una correlación entre políticas públicas y planeamiento estratégico con satisfacción del usuario en 0.345 y una significancia de 0.001. El Rho=0.345 en positivo, significa que son directamente correlacionadas y es denominada baja por estar en el intervalo entre 0.2 y 0.4. El p=0.001, donde  $p < 0.05$  por lo tanto se rechaza la Ho y acepta la hipótesis alterna (Ha).

Si bien es cierto el p-valor = 0.000 y es menor que 0.05. La relación entre políticas públicas y satisfacción del usuario es baja, es decir no tiene mucha repercusión una con la otra.

Las preguntas relacionadas a políticas públicas y planeamiento estratégico son sobre objetivo institucional, metas, atención y cobertura en cuanto a las estrategias, inclusión y participación, así como gobernabilidad, tal como nos muestra los resultados de la tabla 4 y 7, evidencian la mala percepción que existe en esta dimensión sin embargo al correlacionarla con satisfacción del usuario, no tiene mucho impacto.

**Tabla 8**

*El presupuesto por resultados y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023*

		<b>Satisfacción del usuario</b>	
Rho de Spearman	<b>Presupuesto por resultados</b>	Coefficiente de correlación	,544**
		Significancia (bilateral)	0.000
		N	86

Fuente: Análisis de la base datos con el programa SPSS v26

Ho: No se relaciona

Ha: Se relaciona

Nivel de confianza: 95% = 0.95

$\alpha = 0.05$

La tabla 8, muestra una correlación entre presupuesto por resultados con satisfacción del usuario en 0.544 y un nivel de significancia de 0.000. El coeficiente de correlación, siendo 0.544 en positivo, significa que son directamente correlacionadas y es denominada moderada por estar en el intervalo entre 0.4 y 0.6. El  $p=0.000$ , donde  $p<0.05$  por lo tanto se rechaza la Ho y acepta la hipótesis alterna (Ha).

En la tabla 4 se evidenció que el 61.63% de los encuestados manifestaron que la percepción es mala y que tan solo el 3.49% consideran que tienen un nivel bueno. Esto muestra que no se prioriza el interés público, no se optimizan los recursos asignados a la municipalidad y los que esta recauda, con estos resultados se concluye, que no se trabaja con eficiencia y eficacia, por lo tanto, no se logra alcanzar los incentivos que el MEF otorga a los gobiernos locales eficientes que logren invertir el 100% de su presupuesto. No hay una buena articulación con las políticas públicas para reducir las brechas que aquejan al distrito.

**Tabla 9**

*La gestión por procesos y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023*

		<b>Satisfacción del usuario</b>	
Rho de Spearman	<b>Gestión por procesos</b>	Coefficiente de correlación	,479**
		Significancia (bilateral)	0.000
		N	86

Fuente: Análisis de la base datos con el programa SPSS v26

Ho: No se relaciona

Ha: Se relaciona

Nivel de confianza: 95% = 0.95 /  $\alpha$  = 0.05

La tabla 9, muestra una correlación entre gestión por procesos con satisfacción del usuario en 0.479 y un nivel de significancia de 0.000. El coeficiente de correlación, siendo 0.479 en positivo, significa que son directamente correlacionadas y es denominada moderada por estar en el intervalo entre 0.4 y 0.6. El  $p=0.000$ , donde  $p<0.05$ . Se acepta la (Ha).

Si bien es cierto la relación que hay entre gestión por procesos y satisfacción del usuario es moderada, sin embargo, los datos encontrados en la tabla 4, indican que el 54.65% de la muestra consideran que tiene un nivel malo y como los datos son directamente proporcionales, hay mucho trabajo que realizar, oportunidad de mejora, que el personal de la municipalidad con el liderazgo del alcalde, poner en contexto al personal sobre el Manual de funciones, la estructura organizacional, buena planificación, evitar los reprocesos, darle prioridad en los tiempos previstos y difundir las acciones de prevención en las demoras sobre los flujos de atención al usuario,

**Tabla 10**

*El servicio civil meritocrático y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023*

		<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	<b>Servicio civil meritocrático</b>	Coeficiente de correlación
		,509**
		Sig. (bilateral)
		0.000
		N
		86

Fuente: Análisis de la base datos con el programa SPSS v26

Ho: No se relaciona

Ha: Se relaciona

Nivel de confianza: 95% = 0.95

$\alpha = 0.05$

La tabla 10, muestra una correlación entre servicio civil meritocrático con satisfacción del usuario en 0.509 y un nivel de significancia de 0.000. El coeficiente de correlación, siendo 0.509 en positivo, significa que son directamente correlacionadas y es denominada moderada por estar en el intervalo entre 0.4 y 0.6. El  $p=0.000$ , donde  $p<0.05$  por lo tanto se rechaza la Ho y acepta la hipótesis alterna (Ha).

Existe una relación directa y moderada entre servicio civil meritocrático y satisfacción del usuario, de la tabla 4, podemos concluir que solo el 4.65% consideran su satisfacción como bueno y que el 40.70 consideran que es regular, quedando un 54.65% como mala percepción, este indicador refleja que más del 50% de los ciudadanos consideran que no hay una óptima gestión en esta variable, se respalda este resultado porque cada vez que ingresa un nuevo gobernante, los puestos de confianza son asumidos por sus partidarios con falta de preparación en las funciones encomendadas, muchas veces no se respeta a los trabajadores de

otros tintes políticos con buenas capacidades y que son coaccionados, relegados a ocupar otras funciones menos relevantes y que difieren de sus potencialidades. No se le brinda especializaciones para mejorar su eficiencia.

**Tabla 11**

*Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023*

		<b>Satisfacción del usuario</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión</b>	Coeficiente de correlación	,594**
		Significancia (bilateral)	0.000
		N	86

Fuente: Análisis de la base datos con el programa SPSS v26

Según la tabla 11, demuestra que existe una relación directa y moderada entre seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión con satisfacción del usuario con Rho Spearman de 0.594 y un  $p=0.000$  el cual  $p<0.05$ , concluyendo que hay significancia y se acepta  $H_a$ . Analizando la tabla 4 de frecuencias, solo el 6.98% consideran que es bueno y que el 47.67% de los encuestados manifiestan que el seguimiento y monitoreo es regular. Esta dimensión repercute en la satisfacción del usuario.

**Tabla 12**

*Correlación entre modernización de la gestión pública y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario*

		Variable 2: Satisfacción del usuario				
		Empatía	Seguridad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Aspectos tangibles
<b>Variable 1: Modernización de la gestión pública</b>	Coefficiente de correlación	0.477	0.693	0.649	0.527	0.221
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.041
N		86	86	86	86	86

Fuente: Análisis de la base datos con el programa SPSS v26

En referencia a la tabla 12, se puede obtener que existe una correlación moderada entre MGP y empatía con un Rho Spearman = 0.477 y una significancia con un  $p=0.0000$ , entre MGP y capacidad de respuesta con un Rho Spearman = 0.527 con un  $p=0.0000$ ; así mismo una relación directa y positiva alta ente MGP con seguridad con  $Rho=0.693$ , un  $p=0.000$ ; MGP y fiabilidad con un  $Rho=0.649$ , un  $p=0.0000$  y finalmente una correlación baja entre MGP y aspectos tangibles con un  $Rho=0.221$ ,  $p=0.041$ , valor que se encuentra en el límite de  $\alpha=0.05$ , quedando demostrado que los aspectos tangibles no tienen impacto relevante en una MGP. Citando a la tabla 5, analizando que, si existe relación, los resultados de la frecuencia de datos en cuanto a empatía, puede afirmar que solo el 5.81% de los encuestados manifiestan que es bueno, en seguridad, solo el 8.14% es bueno, en fiabilidad el 10.47% es bueno y en capacidad de respuesta solo el 11.63% es bueno, concluyendo que un arduo trabajo que realizar para aumentar el % de buena satisfacción. Sin embargo, en la dimensión aspectos tangibles, el porcentaje de bueno llega hasta el 41.86% y regular el 32.76%, un alto porcentaje de aceptación.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general es analizar de qué manera se relaciona la modernización de la gestión pública con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; de acuerdo a la tabla 3, figura 1 y tabla 6, se evidencia una correlación de Rho Spearman = 0.613 denominándose una relación alta y el p-valor es de 0, por lo tanto, siendo  $p < 0.05$  se concluye que se acepta la  $H_a$ , es decir la hipótesis de investigación o alterna; estos datos tienen cierta similitud con lo encontrado en su trabajo de investigación por Espinal, K. (2022), quien enfocó su estudio a la GP y satisfacción del usuario, su resultado fue una correlación de un Rho Spearman = 0.930 y un  $p=0$ , su muestra fue de 54 trabajadores de la municipalidad. Se precisa en señalar sobre el trabajo que desarrollé, hay un alto nivel de mala percepción de los encuestados que llega hasta el 53.49% y el mayor índice de percepción de la variable satisfacción del usuario, es regular y llega al 50%. Además, se observó que la buena percepción en la 1era variable fue del 4.65% y para la 2da de 8.14%, siendo indicadores con % muy bajos demostrando que hay mejoras urgentes que implementar. También se guarda similitud los resultados de Ortiz, D. (2023), en su investigación sobre MGP y satisfacción del usuario en una municipalidad de Apurímac, obtuvo un Rho = 0.583 y un  $p=0$  como  $p < 0$ , tal es así que encontró una correlación moderada y se aceptó su hipótesis de investigación, su muestra fue de 333 ciudadanos de la provincia, los valores de acuerdo a su muestra en satisfacción del usuario fue de 23% para bajo nivel y media o regular fue de 59.9%, en cuanto a la variable MGP, el 89.79% consideran que es intermedia,

En cuanto a los objetivos específicos podemos señalar lo siguiente: identificar el nivel de la modernización de la gestión pública en una municipalidad distrital, 2023.

Para este análisis, se toma como referencia a la tabla 3 y figura 1, donde se muestra nivel de la MGP en una municipalidad distrital, donde se evidencia que solo el 4.65% de los encuestados tiene un nivel de satisfacción como buena y el punto más alto se concentra en el nivel de satisfacción malo con el 53.49%, demostrando de esta manera el bajo % de aceptación y que se tiene que trabajar como oportunidad de mejora con urgencia. Las dimensiones correspondientes a

esta variable son: PP y PE; PpR; GpP; servicio civil meritocrático; seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión y jurídica. El siguiente objetivo específico; Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; citando a la tabla 3 y figura 1, se puede apreciar los resultados de los encuestados, que el porcentaje de percepción de satisfacción del usuario es bajo con el 8.14% y que el nivel de percepción regular se concentra el 50% y, por consecuencia el nivel malo está en el 41.86%. Las dimensiones que se encuentran dentro de esta variable son: empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles; haciendo un comparativo de estos resultados, se citó la tesis de Espinal, K. (2022), respecto a MGP se obtiene similitud en los datos, encontró que nunca y casi nunca o malo, se encuentra el 42.60% y que solo el 7.40% consideran que es bueno, así mismo, en la variable satisfacción, el 42.50% consideraron que es mala la percepción y que solo el 10% consideraron un nivel de satisfacción bueno; así mismo comparando con los resultados de su tesis de Yupanqui, K. (2022), MGP y calidad de servicio, primeramente que existe relación con un  $Rho = 0.765$ , los datos encontrados es que, el 55.4% de los encuestados en MGP consideran que es deficiente y en cuanto a calidad de servicio, señala que el 46.4% es deficiente y que solo el 3.6% consideran que es bueno. El siguiente objetivo específico, establecer de qué manera las políticas públicas se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023; analizando la tabla 9, se obtiene un coeficiente de correlación  $Rho$  Spearman = 0.345, donde se considera una relación baja, pero a su vez con un  $p$ -valor = 0.001 y este valor es un  $p < 0.05$  por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación o alterna, rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ). Este coeficiente de correlación bajo, guarda coherencia con los datos encontrados por Guevara, John. (2020) en su trabajo de investigación PP de conciliación y satisfacción del usuario donde encuentra que las medias son diferentes y por lo tanto acepta la  $H_0$  y concluye que las políticas públicas no generan satisfacción, su muestra fue de 90 usuarios de Chiclayo. El siguiente objetivo específico es, de qué manera un PpR se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital 2023, analizando la tabla 10, existe una correlación de un  $Rho$  Spearman = 0.544 considerándose una relación moderada y como el  $p$ -valor=0, es decir,  $p < 0.05$  se puede afirmar que se objeta la  $H_0$  y se admite la hipótesis de investigación o  $H_a$ , analizando sus datos en la tabla de frecuencia, se hace referencia la tabla 4, donde

se evidencia que el nivel de percepción de los encuestados que solo el 3.49% manifiestan que es bueno y que el nivel malo es el 61.63%, este resultado guarda coherencia con el trabajo de investigación de Vásquez, M. (2021), en la correlación de PpR y calidad de servicio, obtiene un coeficiente de correlación  $Rho = 0.671$  considerando que es una relación alta y con un  $p=0$  es decir,  $p<0.05$ , por lo tanto se admite la hipótesis de investigación  $H_a$ , objetando la  $H_0$  (hipótesis nula), su muestra fue de 116 ciudadanos del distrito de La Esperanza, analizando sus datos de frecuencia, se encontró que solo el 17.2% consideraron como bueno y que el 75% consideraron como regular; también se puede citar a Pérez, H. (2023), En su trabajo de MGP y PpR, donde se puede obtener que tan solo el 18.4% de una muestra de 76, consideraron como bueno el trabajo y el 59.4% como regular. El siguiente objetivo específico, establecer de qué manera una gestión por procesos se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital 2023, Analizando la tabla 11, se puede manifestar que el coeficiente de correlación  $Rho$  Spearman = 0.479 a esto se le puede nominar también relación moderada, tiene un p-valor de 0 el cual indica que el  $p<0.05$ , por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_a$ ), se hace referencia a la tabla 4 para el análisis de frecuencia de datos, se puede afirmar que solo el 2.33% de los encuestados consideraron como bueno, el 43.02% como regular y el 54.65% es malo, estos datos se contrastan con el trabajo de Huamán, V. (2021), donde relaciona las variables GpP y calidad de servicio obteniendo un coeficiente correlación  $Rho = 0.559$  y un p-valor de 0 donde  $p<0.05$ , con una muestra de 80 trabajadores de la comuna distrital de Independencia, concluye, que hay relación directa y moderada entre estas dos variables, además se precisa que los datos de frecuencia indican que el 66.3% es bajo o malo y el 33.8% es regular o medio; el siguiente objetivo específico es, establecer de qué manera el servicio civil meritocrático se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital 2023, analizando la tabla 12, se puede describir que el coeficiente de correlación  $Rho$  Spearman = 0.509 y un p-valor de 0, esto quiere decir que si el  $p<0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , es decir la hipótesis de investigación, se hace referencia la tabla 4 para el análisis de los datos de frecuencia donde el 4.65% consideran que es bueno, 40.70% es regular y que el 54.65% es malo, al tener un porcentaje bajo en el a percepción como bueno, es evidente que se

evidencia el malestar e insatisfacción y que urge mitigar esta brecha, estos datos se corroboran con el trabajo de investigación de Moran (2021), sobre servicio civil y proceso administrativo obteniendo una correlación de  $Rho = 0.673$  y un  $p=0$  lo que implica que  $p<0.05$ , objetando la  $H_0$  y admitiendo la hipótesis de investigación. La dimensión de la muestra en este trabajo fue de 63 colaboradores de la municipalidad provincial del Canas – Cusco, como conclusión obtiene, si existe relación directa y alta entre estas dos variables,

## VI. CONCLUSIONES

a) Los resultados muestran una significancia alta, el Rho Spearman = 0.613 con un p-valor = 0, quedando demostrado el estudio de la hipótesis de investigación. La variable modernización de la gestión pública tiene un nivel de satisfacción del 53.49% como mala por parte de los encuestados, este indicador se puede traducir como deficiencia, ineficiencia, e inoperancia por falta de conocimiento y no transparentar las cosas que se deben dar a conocer en un gobierno electrónico y abierto, no hacer partícipe del ciudadano de manera considerable, en forma inclusiva y participativa en temas que le atañen sobre la problemática del distrito, las dimensiones que se encuentran en esta variable son: PP y PE; PpR; GpP; servicio civil meritocrático; seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión y jurídica. Lo que respecta a satisfacción del usuario es 50% percibieron como un servicio regular y 41.86% como malo, estos valores solo demuestran que hay un descontento ciudadano. Las dimensiones que se encuentran dentro de esta variable son: empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles.

b) La correlación que se encontró entre las políticas públicas y planeamiento estratégico con satisfacción del usuario es baja llegando a un Rho Spearman = 0.345, con estos datos podemos concluir que esta dimensión no es tan determinante para que el ciudadano se encuentre satisfecho.

c) La relación entre PpR y satisfacción del usuario es significativa moderada, se encontró un Rho Spearman = 0.544 con una p-valor = 0, concluyendo que se acepta la hipótesis de investigación. La percepción percibida por los ciudadanos respecto a presupuesto por resultado es 61.63% es mala y que tan solo el 3.49% considera que es buena. Esto demuestra que hay una mala gestión de parte del gobierno local y sus colaboradores, no optimizan los recursos públicos, hay ineficiencia en la gestión e inoperancia para cumplir con la inversión del presupuesto en obras públicas, no se articulan adecuadamente con los objetivos nacionales y políticas públicas para priorizar y reducir brechas necesarias e importantes para el desarrollo del distrito, generando insatisfacción al ciudadano.

d) La correlación encontrada entre gestión por procesos y satisfacción del usuario fue de Rho Spearman = 0.479 es moderada y el p-valor = 0, se concluye

que  $p < 0.05$ , por consiguiente, se admite la hipótesis de investigación. Esta dimensión tiene el valor más bajo en la buena percepción por los usuarios, llegando al 2.33%, consideran que no satisfacen sus expectativas por la mala atención, falta de planificación, duplicidad de los procesos, los trámites no son atendidos en sus tiempos esperados, no transparentan la información, no se da un orden en los flujos de atención.

e) La correlación encontrada entre servicio civil meritocrático y satisfacción del usuario es de un Rho Spearman = 0.509, donde se considera que es moderada y el p-valor = 0, se concluye que  $p < 0.05$ , esto demuestra que se acepta la hipótesis de investigación. El nivel de satisfacción de los ciudadanos considera que el 54.65% es malo y el 40.70, manifiestan que es regular. Este indicador muestra la carencia de preparación, falta de conocimientos, ya que muchas veces los cargos son ocupados por personal no calificado y son ubicados allí por corresponder favores políticos.

## VII. RECOMENDACIONES

Se hacen las siguientes recomendaciones en aras de mejorar las deficiencias encontradas en este trabajo de investigación enmarcadas en los objetivos y conclusiones:

Primero) Siendo la MGP, un proceso de transformación que permita mejorar la gestión y atención en beneficio del ciudadano en forma inclusiva y participativa con eficiencia y eficacia, la municipalidad distrital a través del alcalde, debe asumir esto como un reto, ponerlo en práctica en sus diferentes áreas, tomar conciencia, capacitarse con talleres, con personal calificado.

Segundo) La única manera de reducir brechas para logra el desarrollo del distrito, es siendo más eficiente y eficaz, por ello es que bajo el liderazgo de la autoridad edil, el personal de la municipalidad debe comprometerse en la misma línea de logro de resultados, inculcando valores, actitud y predisposición.

Tercero) Rediseñar los flujos de atención en cuanto a quejas, reclamos, trámites, entre otros, con la única intención que se encuentre programas idóneos de minimizar los tiempos de respuesta y evitar reprocesos para absolver los casos.

Cuarto) En un gobierno abierto y electrónico como estamos actualmente, se debe actualizar el flujo de atención y servicios para optimizar los tiempos de respuesta, se debe transparentar y otorgar la información de forma inmediata.

Quinto) El actor principal en una gestión pública moderna, es el ciudadano, por ende, se le debe dar el lugar que le corresponde, hacerle participar de una manera libre, sin coacción ni reparos políticos, en forma inclusiva, participativa para la toma de decisiones del cómo, en que se invierte el recuso público. Debe primar el interés colectivo antes que el individual. Es una labor del alcalde.

Sexto) Para que la gestión pública sea exitosa, se debe representar con un equipo humano eficiente y talentoso, por ello se debe contar siempre con los

mejores y evitar contratar por favores políticos e interés personales. Labor para el alcalde.

## REFERENCIAS

- Amat, R. (01 de Enero de 2016). *Análisis de normalidad: gráficos y contrastes de hipótesis*. Attribution 4.0 International (CC BY 4.0): [https://www.cienciadedatos.net/documentos/8\\_analisis\\_normalidad](https://www.cienciadedatos.net/documentos/8_analisis_normalidad)
- Ambrosio, R. (2023). *La gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116931>
- Anthony, M. T. (2015). *Manual de los sistemas administrativos del sector público*. Lima: Gaceta Jurídica. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/stein/wp-content/uploads/sites/734/2020/06/17-MANUAL-DE-LOS-SISTEMAS-ADMINISTRATIVAS-DEL-SECTOR-PUBLICO.pdf>
- Autoridad Nacional de Servicio Civil - Perú. (14 de Junio de 2015). *Marco conceptual del grupo de directivos públicos del servicio civil meritocrático*. SERVIR: <https://www.servir.gob.pe/la-meritocracia-prevalecera-en-la-seleccion-de-los-nuevos-directivos-publicos-senala-servir/>
- Blas-Ghiggo, B. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho-Revilla, A., & Valqui-Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública. *Revista de Ciencias Sociales RCS*, 289-297. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845024/html/>
- Espinal, K. (2022). *Gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad, Junín. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94151>
- Guevara, J. (2020). *Políticas públicas respecto a la conciliación extrajudicial en la satisfacción de los usuarios de Chiclayo [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad, Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47962>

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V 6ta Ed.
- Huamán, W. (2021). *La gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67365>
- Huamaní Vera, C. M. (2021). *Modernización del estado y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Villa María del Triunfo, 2020*. Villa María del Triunfo - Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57001>.
- Instituto de ciencias Hegel. (10 de Febrero de 2021). *Gestión por Procesos en el Estado o sector público en Perú*. Instituto de ciencias Hegel: <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-por-procesos-en-el-estado-o-sector-publico-en-peru/>
- Li, A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601-2623. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783)
- Lindomar, B. (2017). *Políticas públicas por dentro*. Buenos Aires - Argentina: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. [https://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/hdelconocimiento/wp-content/uploads/sites/15/2020/05/Boneti-Politicass\\_publicas\\_por\\_dentro.pdf](https://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/hdelconocimiento/wp-content/uploads/sites/15/2020/05/Boneti-Politicass_publicas_por_dentro.pdf)
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto cero*, 09(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)
- LP Derecho. (2022). Presupuesto por resultados. *Pasión por el derecho*, 2-3. Obtenido de <https://lpderecho.pe/presupuesto-resultados-gestion-publica/>
- Ministerio de Economía y Fianzas. (14 de mayo de 2023). *Presupuesto por Resultados*. Plataforma única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/843-presupuesto-por-resultados>

- Morán, F. (Octubre - Diciembre de 2021). Servicio civil y el proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, Perú. *Dominio de las ciencias*, 7(6), Pag. 938 - 948. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383737>
- Ortiz, D. (2023). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención en una municipalidad provincial de Apurímac, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad, Apurímac. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113192>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Estudio. International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- PCM. (29 de 08 de 2013). Ejes de la modernización de la gestión pública. *Política de modernización de la Gestión Pública al 2021 será implementada por el Gobierno Central, Regional Y Local*. Lima: Diario Oficial el Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/11051-politica-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021sera-implementada-por-el-gobierno-central-regional-y-local>
- Pérez, H. (2023). *Modernización de la gestión pública y el presupuesto por resultados en una municipalidad provincial de Bolognesi, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional de la Universidad, Ancash. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111091>
- Pineda, N. (2021). La modernización de la administración pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(2), e10. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322021000200010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000200010&lng=es&tlng=es).
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima - Perú: Gaceta Jurídica.

[https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658\\_LALEY.pdf](https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf)

Rey, C. (2020). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación - España*, 3, 139–153. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Saldaña-Pacheco, R., Rodríguez-Ascue, N., & Rodríguez-Cairo. (2020). políticas públicas y planificación estratégica en Perú. *Quipukamayoc*, 28(57), 101–111. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i57.18636>. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i57.18636>

Secretaría de Gestión Pública. (2012). *Políticas de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima Perú: Normas Legales. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)

Secretaría de Gestión Pública. (2012). *Política nacional de gestión pública*. Lima - Perú: Normas legales. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)

Seminario, F. &. (2020). Evaluación según modernización del estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.*, 4(2), 914-935. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.131](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131)

Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (30 de 01 de 2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Tapia, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2) 2405-2420. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2034](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034)
- Ulloa, S. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, La Libertad, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad, Virú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39674>
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima - Perú: Instituto de Investigación de la facultad de Ciencias Administrativas y RR.HH. USMP. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: Instituto de Investigación de la facultad de Ciencias Administrativas y RR.HH. USMP. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Varas, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*, 24(73), 141-164. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S1405-14352017000100141&lng=es&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1405-14352017000100141&lng=es&tlng=es)
- Vásquez, M. (2021). *Gestión del presupuesto por resultados en la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad, Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70983>
- Yupanqui, K. (2022). *Investigación de modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022 (Tesis*

*de Maestría, Universidad César Vallejo*. Repositorio Institucional de la Universidad, Ica. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98411>

## ANEXOS

### Anexo N°01

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### Título: Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES / DIMENSIONES
¿De qué manera se relaciona la modernización de la gestión pública con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?	Analizar de qué manera se relaciona la modernización de la gestión pública con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	Se relaciona la modernización de la gestión pública significativamente con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	Variable 1: Modernización de la gestión pública  Dimensiones:
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas públicas y planeamiento estratégico</li> <li>• Presupuesto por resultados</li> <li>• Gestión por procesos</li> <li>• El servicio civil meritocrático</li> <li>• Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento</li> <li>• Jurídica</li> </ul> Variable 2: Satisfacción del usuario  Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>
¿Cuál es el nivel de la modernización de la gestión pública en una municipalidad distrital, 2023?	Identificar el nivel de la modernización de la gestión pública en una municipalidad distrital, 2023	El nivel de la modernización de la gestión pública es significativo en una municipalidad distrital, 2023	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?	Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023	El nivel de satisfacción del usuario es significativo en una municipalidad distrital, 2023	
¿De qué manera las políticas públicas se relacionan con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?	Establecer de qué manera las políticas públicas se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	Las políticas públicas se relacionan con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	
¿De qué manera el presupuesto por resultados se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?	Determinar de qué manera un presupuesto por resultados se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	Un presupuesto por resultados se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	
¿De qué manera una gestión por procesos se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?	Establecer de qué manera una gestión por procesos se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	Una gestión por procesos se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	
¿De qué manera el servicio civil meritocrático se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023?	Establecer de qué manera el servicio civil meritocrático se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	El servicio civil meritocrático se relaciona con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023.	

Anexo N°02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Modernización de la gestión pública	Respecto a la modernización de la gestión pública en el Perú, Revista Estudios de Políticas Públicas (2015) sostiene que es uno de los 11 sistemas administrativos del estado, cuya finalidad es responder a las necesidades públicas y creando un valor público, que los bienes y servicios satisfagan las necesidades y expectativas de las personas, optimizando los recursos públicos en forma transparente, eficiente, eficaz y efectiva con participación activa e inclusiva del ciudadano para un adecuado control político, legitimando y generando una real gobernabilidad.	Mediante la transparencia, optimización de los recursos y las dimensiones: Políticas públicas y planeamiento estratégico, presupuesto por resultados, gestión por procesos, servicio civil meritocrático y seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión.	Políticas públicas y Planeamiento estratégico	Objetivo institucional	Escala de intensidad 1= nunca 2= a veces 3= casi siempre 4= siempre
				Metas	
				Atención y cobertura	
				Inclusión y participación	
			Presupuesto por resultados	Gobernabilidad	
				Marco jurídico	
				Resultados e incentivos	
				Optimización de los recursos	
			Gestión por procesos	Desempeño	
				Identificación de los procesos	
				Secuencia de los procesos	
				Seguimiento y control de procesos	
			Servicio civil meritocrático	Selección de mejoras	
				Idoneidad	
				Capacidad	
				Eficiencia	
			Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión	Desempeño laboral	
				Promoción meritocrática	
				Resultados	
			Jurídica	Eficiencia	
Eficacia					
Ley 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado					

<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Según Alcaide (2015) indica que la satisfacción del usuario se refiere cuando un individuo obtiene una respuesta de correspondencia e incluso que ha cubierto su expectativa esperada en la calidad de atención con un bien o servicio.</b>	<b>La empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles al usuario en una modernización de la gestión pública.</b>	<b>Empatía</b>	<b>Predisposición</b>	
				<b>Comunicación asertiva</b>	
				<b>Tolerancia</b>	
				<b>Solidarios</b>	
			<b>Seguridad</b>	<b>Confianza</b>	
				<b>Credibilidad</b>	
				<b>Receptibilidad</b>	
				<b>Autenticidad</b>	
			<b>Fiabilidad</b>	<b>Orden en la atención</b>	
				<b>Información oportuna</b>	
				<b>Reclamos y quejas</b>	
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Atención oportuna</b>	
				<b>Efectividad</b>	
				<b>Determinación ante dificultades</b>	
			<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Infraestructura adecuada</b>	
				<b>Área de atención de acuerdo a sus funciones.</b>	
<b>Dotación de tecnología</b>					
<b>Aspecto personal</b>					

### Anexo N°03

### MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEMS	%	ITEMS
Modernización de la gestión pública	Políticas públicas y planeamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo institucional</li> <li>Metas</li> <li>Atención y cobertura</li> <li>Inclusión y participación</li> <li>Gobernabilidad</li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>Está articulado los objetivos institucionales a las políticas públicas.</li> <li>Tienen establecidas las metas del bien o servicio</li> <li>Tiene diseñadas las estrategias para que la atención pueda llegar a la población objetiva.</li> <li>Se trabaja de forma inclusiva y participativa con el ciudadano</li> <li>Se administra adecuadamente los recursos públicos para generar confianza y legitimidad de parte del ciudadano.</li> </ol>
	Presupuesto por resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco jurídico</li> <li>Resultados e incentivos</li> <li>Optimización de los recursos</li> <li>Desempeño presupuestario</li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>Al elaborar el presupuesto, se cumple con la disciplina fiscal normada por ley.</li> <li>Se logra alcanzar más del 100 % del presupuesto para beneficiarse con el incentivo de parte el MEF para obras públicas</li> <li>Se administra eficiente y eficazmente los recursos públicos.</li> <li>Se exponen indicadores de desempeño en la gestión del presupuesto</li> <li>Están integradas y articuladas los bienes y servicios en orden prioritario de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos.</li> </ol>
	Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de los procesos</li> <li>Secuencia de los procesos</li> <li>Seguimiento y control de procesos</li> <li>Selección de mejoras</li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>Se difunde las acciones de prevención y mejora de los procesos de operaciones</li> <li>Presentan procesos de prevención, fiscalización y supervisión que permiten lograr satisfacción, respecto a los servicios brindados.</li> <li>Se explica las funciones y estructura organizacional, así como si se difunde el manual de procedimientos administrativos e interpretación del análisis de la información a los funcionarios.</li> <li>Se da a conocer a su jefe inmediato sobre la problemática de su área en la municipalidad distrital.</li> <li>Se realiza una adecuada rendición de cuentas</li> </ol>
	Servicio civil meritocrático	<ul style="list-style-type: none"> <li>Idoneidad</li> <li>Capacidad</li> <li>Eficiencia</li> <li>Desempeño laboral</li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>Se respeta los derechos laborales del trabajador</li> <li>Se capacita y fortalece sus capacidades del gestor público.</li> <li>Demuestra conocimiento y eficiencia en sus funciones.</li> <li>Ocupan un puesto de trabajo de acuerdo a sus capacidades</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promoción meritocrática</b></li> </ul>			5. Se evalúa adecuadamente el desempeño laboral para el logro de metas y objetivos, así como para los ascensos e incentivos.
	<b>Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resultados</b></li> <li>• <b>Eficiencia</b></li> <li>• <b>Eficacia</b></li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuentan con los datos actuales de un subsistema o subsistema en sus procesos.</li> <li>2. Hacen uso adecuado de los recursos enmarcado dentro del presupuesto.</li> <li>3. Realizan medición de la utilización de los recursos públicos, evaluación de la eficacia.</li> <li>4. Se capacitan al gestor público en relación con el monitoreo y la evaluación de programas sociales.</li> <li>5. Se resuelve los trámites en el tiempo previsto</li> </ol>
	<b>Jurídica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado</b></li> </ul>	2		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante esta ley, el estado peruano quiere lograr orientar, articular en todas las entidades públicas eficiente y eficazmente en aras de mejorar la calidad de vida del ciudadano y el desarrollo del país. Aplican esta ley eficientemente en la comuna.</li> <li>2. Se evidencia una real modernización de la gestión pública de acuerdo a la norma jurídica, con transparencia, idoneidad y una real participación ciudadana e inclusiva del ciudadano en las decisiones que enmarca la ley en la municipalidad.</li> </ol>
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Predisposición</b></li> <li>• <b>Comunicación asertiva</b></li> <li>• <b>Tolerancia</b></li> <li>• <b>Solidarios</b></li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los gestores públicos, están predispuestos en apoyar y ayudar</li> <li>2. Se comunican adecuadamente, con respeto y un mensaje claro y preciso y, sobre todo, saben escuchar al ciudadano su requerimiento o problemática.</li> <li>3. Tienen paciencia y son inclusivos con la población en general.</li> <li>4. Hay muestra de solidaridad de parte del gestor público con los ciudadanos en desgracia.</li> <li>5. Cómo califica Ud. el desenvolvimiento del personal de la comuna al realizar sus funciones.</li> </ol>
	<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Confianza</b></li> <li>• <b>Credibilidad</b></li> <li>• <b>Receptibilidad</b></li> <li>• <b>Autenticidad</b></li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inspira confianza el gestor público de la municipalidad</li> <li>2. La institución, cumple con sus compromisos y obligaciones</li> <li>3. Respecto a su solicitud en atención al usuario, es atendido adecuadamente.</li> <li>4. La atención percibida es con absoluta transparencia, honestidad y sencillez.</li> <li>5. Percibe Ud. que los gestores públicos de la municipalidad son empáticos con los usuarios</li> </ol>
	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orden en la atención</b></li> <li>• <b>Información oportuna</b></li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La atención que se brinda es respetando el orden de llegada del usuario.</li> <li>2. Se brinda información clara, precisa y en los tiempos oportunos.</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reclamos y quejas</b></li> </ul>			<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Se brindó asistencia debida para atender y evidenciar un reclamo y/o queja.</li> <li>4. En la municipalidad, se respeta el horario de atención al público.</li> <li>5. Facilitan al ciudadano las herramientas pertinentes, para presentar una queja o reclamo de acuerdo a lo que amerite.</li> </ol>
	<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atención oportuna</b></li> <li>• <b>Efectividad</b></li> <li>• <b>Determinación ante dificultades</b></li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La atención otorgada fue rápida y oportuna</li> <li>2. El tiempo de espera para su atención fue la adecuada.</li> <li>3. Cuando tuvo un problema o dificultad referente a un servicio en la municipalidad, se le proporcionó solución dentro de los plazos previstos por la entidad.</li> <li>4. Tuvo respuestas satisfactorias y en los tiempos adecuados sobre alguna queja o reclamo.</li> <li>5. Referente al gestor público de la comuna, muestra interés en darle una pronta respuesta sobre sus trámites.</li> </ol>
	<b>Aspectos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Infraestructura adecuada</b></li> <li>• <b>Áreas de atención de acuerdo a sus funciones</b></li> <li>• <b>Dotación de tecnología</b></li> <li>• <b>Aspecto personal</b></li> </ul>	5		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La entidad, presenta la infraestructura adecuada para desarrollar sus funciones.</li> <li>2. Existe buena distribución de la infraestructura de las áreas de trabajo en la municipalidad, que sean de fácil acceso y llegada para el ciudadano.</li> <li>3. La entidad, cuenta con señalización de rótulos de acuerdo a las áreas de trabajo.</li> <li>4. La entidad, cuenta con la tecnología en equipos de hardware y software, así como útiles de escritorio, para que el gestor público desarrolle mejor su trabajo en beneficio del ciudadano.</li> <li>5. El gestor público, muestra una apariencia adecuada y pulcra en uniforme, higiene y trato.</li> </ol>

## Anexo N°04



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario se desarrolla desde el principio del anonimato, ejerciendo libertad absoluta de acuerdo a su criterio y percepción de una manera libre, espontánea, sin coacción y sugestión de nadie los ítems están relacionados con la modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023. Marcar con un aspa (x) de manera imparcial y consciente la letra que usted crea conveniente para calificar la mencionada pregunta, según la alternativa que Ud. crea conveniente:

Gracias.

Use los siguientes criterios:

A: Siempre

B: Casi siempre

C: A veces

D: Nunca

CRITERIOS / INDICADORES	A	B	C	D
<b>Políticas públicas y Planeamiento estratégico</b>				
1. Está articulado los objetivos institucionales a las políticas públicas.				
2. Tienen establecidas las metas del bien o servicio.				
3. Tiene diseñadas las estrategias para que la atención pueda llegar a la población objetiva.				
4. Se trabaja de forma inclusiva y participativa con el ciudadano.				
5. Se administra adecuadamente los recursos públicos para generar confianza y legitimidad de parte del ciudadano.				
<b>Presupuesto por resultados</b>				
6. Al elaborar el presupuesto, se cumple con la disciplina fiscal normada por ley.				
7. Se logra alcanzar más del 100 % del presupuesto para beneficiarse con el incentivo de parte el MEF para obras públicas.				
8. Se administra eficiente y eficazmente los recursos públicos.				
9. Se exponen indicadores de desempeño en la gestión del presupuesto.				
10. Están integradas y articuladas los bienes y servicios en orden prioritario de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos				
<b>Gestión por procesos</b>				
11. Se difunde las acciones de prevención y mejora de los procesos de operaciones.				
12. Presentan procesos de prevención, fiscalización y supervisión que permiten lograr satisfacción, respecto a los servicios brindados.				
13. Se explica las funciones y estructura organizacional, así como si se difunde el manual de procedimientos administrativos e interpretación del análisis de la información a los funcionarios.				

14. Se da a conocer a su jefe inmediato sobre la problemática de su área en la municipalidad distrital.				
15. ¿Se realiza una adecuada rendición de cuentas?				
<b>Servicio civil meritocrático</b>				
16. Se respeta los derechos laborales del trabajador				
17. Se capacita y fortalece sus capacidades del gestor público.				
18. Demuestra conocimiento y eficiencia en sus funciones.				
19. Ocupan un puesto de trabajo de acuerdo a sus capacidades				
20. Se evalúa adecuadamente el desempeño laboral para el logro de metas y objetivos, así como para los ascensos e incentivos.				
<b>Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión</b>				
21. Cuentan con los datos actuales de un subsistema o subsistema en sus procesos.				
22. Hacen uso adecuado de los recursos enmarcado dentro del presupuesto.				
23. Realizan medición de la utilización de los recursos públicos, evaluación de la eficacia.				
24. Se capacitan al gestor público en relación con el monitoreo y la evaluación de programas sociales				
25. Se resuelve los trámites en el tiempo previsto				
<b>Jurídica</b>				
26. Mediante esta ley, el estado peruano quiere lograr orientar, articular en todas las entidades públicas eficiente y eficazmente en aras de mejorar la calidad de vida del ciudadano y el desarrollo del país. Aplican esta ley eficientemente en la comuna.				
27. Se evidencia una real modernización de la gestión pública de acuerdo a la norma jurídica, con transparencia, idoneidad y una real participación ciudadana e inclusiva del ciudadano en las decisiones que enmarca la ley en la municipalidad.				
<b>Empatía</b>				
28. Los gestores públicos, están dispuestos en apoyar y ayudar				
29. Se comunican adecuadamente, con respeto y un mensaje claro y preciso y, sobre todo, saben escuchar al ciudadano su requerimiento o problemática.				
30. Tienen paciencia y son inclusivos con la población en general.				
31. Hay muestra de solidaridad de parte del gestor público con los ciudadanos en desgracia.				
32. Cómo califica Ud. el desenvolvimiento del personal de la comuna al realizar sus funciones.				
<b>Seguridad</b>				
33. Inspira confianza el gestor público de la municipalidad				
34. La institución, cumple con sus compromisos y obligaciones				
35. Respecto a su solicitud en atención al usuario, es atendido adecuadamente				
36. La atención percibida es con absoluta transparencia, honestidad y sencillez.				
37. ¿Percibe Ud. que los gestores públicos de la municipalidad son empáticos con los usuarios?				
<b>Fiabilidad</b>				
38. La atención que se brinda es respetando el orden de llegada del usuario.				
39. Se brinda información clara, precisa y en los tiempos oportunos.				
40. Se brinda asistencia debida para atender y evidenciar un reclamo y/o queja.				
41. En la municipalidad, se respeta el horario de atención al público.				
42. Facilitan al ciudadano las herramientas pertinentes, para presentar una queja o reclamo de acuerdo a lo que amerite.				

<b>Capacidad de respuesta</b>				
43. La atención otorgada fue rápida y oportuna				
44. El tiempo de espera para su atención fue la adecuada				
45. Cuando tuvo un problema o dificultad referente a un servicio en la municipalidad, se le proporcionó solución dentro de los plazos previstos por la entidad.				
46. Tuvo respuestas satisfactorias y en los tiempos adecuados sobre alguna queja o reclamo.				
47. Referente al gestor público de la comuna, muestra interés en darle una pronta respuesta sobre sus trámites.				
<b>Aspectos tangibles</b>				
48. La entidad, presenta la infraestructura adecuada para desarrollar sus funciones.				
49. La entidad, cuenta con señalización de rótulos de acuerdo a las áreas de trabajo.				
50. La entidad, cuenta con la tecnología en equipos de hardware y software, así como útiles de escritorio, para que el gestor público desarrolle mejor su trabajo en beneficio del ciudadano.				
51. El gestor público, muestra una apariencia adecuada y pulcra en uniforme, higiene y trato				
52. Existe buena distribución de la infraestructura de las áreas de trabajo en la municipalidad, que sean de fácil acceso y llegada para el ciudadano.				

Anexo N°05

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023

Instrumento de medición de variables: Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Modernización de la gestión pública	Políticas públicas y planeamiento estratégico	Objetivo institucional	Está articulado los objetivos institucionales a las políticas públicas.					X		X		X		X		
		Metas	Tienen establecidas las metas del bien o servicio					X		X		X		X		
		Atención y cobertura	Tiene diseñadas las estrategias para que la atención pueda llegar a la población objetiva.					X		X		X		X		
		Inclusión y participación	Se trabaja de forma inclusiva y participativa con el ciudadano					X		X		X		X		
		Gobernabilidad	Se administra adecuadamente los recursos públicos para generar confianza y					X		X		X		X		

		legitimidad de parte del ciudadano.													
<b>Presupuesto por resultados</b>	Marco jurídico	Al elaborar el presupuesto, se cumple con la disciplina fiscal normada por ley.					X		X		X		X		
	Resultados e incentivo	Se logra alcanzar más del 100 % del presupuesto para beneficiarse con el incentivo de parte el MEF para obras públicas					X		X		X		X		
	Optimización de los recursos	Se administra eficiente y eficazmente los recursos públicos.					X		X		X		X		
	Desempeño presupuestario	Se exponen indicadores de desempeño en la gestión del presupuesto					X		X		X		X		
		Están integradas y articuladas los bienes y servicios en orden prioritario de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos					X		X		X		X		
<b>Gestión por procesos</b>	Identificación de procesos	Se difunde las acciones de prevención y mejora de los procesos de operaciones					X		X		X		X		
	Secuencia de los procesos	Presentan procesos de prevención, fiscalización y supervisión que permiten lograr satisfacción,					X		X		X		X		

		respecto a los servicios brindados.												
		Seguimiento y control de procesos	Se explica las funciones y estructura organizacional, así como si se difunde el manual de procedimientos administrativos e interpretación del análisis de la información a los funcionarios.					X		X		X		X
		Selección de mejoras	Se da a conocer a su jefe inmediato sobre la problemática de su área en la municipalidad distrital					X		X		X		X
			Se realiza una adecuada rendición de cuentas					X		X		X		X
Servicio civil meritocrático		Idoneidad	Se respeta los derechos laborales del trabajador					X		X		X		X
		Capacidad	Se capacita y fortalece sus capacidades del gestor público.					X		X		X		X
		Eficiencia	Demuestra conocimiento y eficiencia en sus funciones.					X		X		X		X
		Desempeño laboral	Ocupan un puesto de trabajo de acuerdo a sus capacidades					X		X		X		X
		Promoción meritocrática	Se evalúa adecuadamente el desempeño laboral para el logro de					X		X		X		X

		metas y objetivos, así como para los ascensos e incentivos.													
Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión	Resultados	Cuentan con los datos actuales de un subsistema o subsistema en sus procesos.					X		X		X		X		
	Eficiencia	Hacen uso adecuado de los recursos enmarcado dentro del presupuesto.					X		X		X		X		
	Eficacia	Realizan medición de la utilización de los recursos públicos, evaluación de la eficacia					X		X		X		X		
		Se capacitan al gestor público en relación con el monitoreo y la evaluación de programas sociales.					X		X		X		X		
		Se resuelve los trámites en el tiempo previsto.					X		X		X		X		
Jurídica	Ley 27658 – Modernización de la gestión pública	Mediante esta ley, el estado peruano quiere lograr orientar, articular en todas las entidades públicas eficiente y eficazmente en aras de mejorar la calidad de vida del ciudadano y el desarrollo del país. Aplican esta ley eficientemente en la comuna.					X		X		X		X		

			Se evidencia una real modernización de la gestión pública de acuerdo a la norma jurídica, con transparencia, idoneidad y una real participación ciudadana e inclusiva del ciudadano en las decisiones que enmarca la ley en la municipalidad					X		X		X		X		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA**

**DIRIGIDO A: JUECES ESPECIALIZADOS**

---

---

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ESTELA TAMAY WALTER**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

---

**VALORACIÓN:**

ALTO

MEDIO

BAJO



---

**Ing. Walter Estela Tamay**  
CIP. 063530

**FIRMA DEL EVALUADOR**  
**POSFIRMA**

## VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023

Instrumento de medición de variables: Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción del usuario	Empatía	Predisposición	Los gestores públicos, están predispuestos en apoyar y ayudar					X		X		X		X		
		Comunicación asertiva	Se comunican adecuadamente, con respeto y un mensaje claro y preciso y, sobre todo, saben escuchar al ciudadano su requerimiento o problemática.					X		X		X		X		
		Tolerancia	Tienen paciencia y son inclusivos con la población en general.					X		X		X		X		
		Solidarios	Hay muestra de solidaridad de parte del gestor público con los ciudadanos en desgracia					X		X		X		X		

		Cómo califica Ud. el desenvolvimiento del personal de la comuna, al realizar sus funciones					X		X		X		X		
Seguridad	Confianza	Inspira confianza el gestor público de la municipalidad					X		X		X		X		
	Credibilidad	La institución, cumple con sus compromisos y obligaciones					X		X		X		X		
	Receptibilidad	Respecto a su solicitud en atención al usuario, es atendido adecuadamente.					X		X		X		X		
	Autenticidad	La atención percibida es con absoluta transparencia, honestidad y sencillez					X		X		X		X		
		Percibe Ud. que los gestores públicos de la municipalidad son empáticos con los usuarios					X		X		X		X		
Fiabilidad	Orden en la atención	La atención que se brinda es respetando el orden de llegada del usuario.					X		X		X		X		
	Información oportuna	Se brinda información clara, precisa y en los tiempos oportunos.					X		X		X		X		
	Reclamos y quejas	Se brindó asistencia debida para atender y evidenciar un reclamo y/o queja					X		X		X		X		

		En la municipalidad, se respeta el horario de atención al público.					X		X		X		X	
		Facilitan al ciudadano las herramientas pertinentes, para presentar una queja o reclamo de acuerdo a lo que amerite.					X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	Atención oportuna	La atención otorgada fue rápida y oportuna.					X		X		X		X	
	Efectividad	El tiempo de espera para su atención fue la adecuada.					X		X		X		X	
	Determinación ante dificultades	Cuando tuvo un problema o dificultad referente a un servicio en la municipalidad, se le proporcionó solución dentro de los plazos previstos por la entidad					X		X		X		X	
		Tuvo respuestas satisfactorias y en los tiempos adecuados sobre alguna queja o reclamo.					X		X		X		X	
		Referente al gestor público de la comuna, muestra interés en darle una pronta respuesta sobre sus trámites.					X		X		X		X	
Aspectos tangibles	Infraestructura adecuada	La entidad, presenta la infraestructura adecuada para					X		X		X		X	

		desarrollar sus funciones. X Existe buena distribución de la infraestructura de las áreas de trabajo en la municipalidad, que sean de fácil acceso y llegada para el ciudadano												
	Áreas de atención de acuerdo a sus funciones	La entidad, cuenta con señalización de rótulos de acuerdo a las áreas de trabajo.				X		X		X		X		
	Dotación de tecnología	La entidad, cuenta con la tecnología en equipos de hardware y software, así como útiles de escritorio, para que el gestor público desarrolle mejor su trabajo en beneficio del ciudadano.				X		X		X		X		
	Aspecto personal	El gestor público, muestra una apariencia adecuada y pulcra en uniforme, higiene y trato				X		X		X		X		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA**

**DIRIGIDO A: JUECES ESPECIALIZADOS**

---

---

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ESTELA TAMAY WALTER**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

---

**VALORACIÓN:**

ALTO

MEDIO

BAJO



---

**Ing. Walter Estela Tamay**  
CIP. 063530

**FIRMA DEL EVALUADOR**  
**POSFIRMA**

## Anexo N°06

### Base de datos

Tabulación de datos de la variable: Modernización de la gestión pública																																		
Nro de partic	Preguntas																								TOT GE									
	Políticas públicas y planea estratégico D1					TOT	Presupuesto por resultados D2					TOT	Gestión por procesos D3					TOT	Servicio civil meritocrático D4					TOT		Seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión D5					TOT	Jurídica D6		TOT
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		1	2	
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	81
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	108
3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	3	13	3	2	4	3	1	13	1	2	2	3	2	10	1	2	3	59
4	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	2	2	4	56	
5	3	3	1	1	2	10	2	1	2	2	1	8	1	2	3	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	1	8	1	1	2	47
6	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	12	1	2	1	2	2	8	3	1	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	2	2	4	57
7	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	11	2	2	4	58
8	3	2	2	2	2	11	3	2	2	1	2	10	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	4	53
9	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13	3	2	2	4	4	15	2	2	3	2	1	10	1	2	1	2	2	8	2	2	4	64
10	4	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	8	2	1	1	2	2	8	1	1	2	2	2	8	1	2	2	2	1	8	2	2	4	47
11	4	2	2	3	3	14	3	3	1	2	2	11	2	2	3	3	1	11	3	2	2	3	2	12	2	2	1	2	3	10	2	3	5	63
12	4	3	3	2	2	14	2	1	2	2	2	9	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	2	2	4	60
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	2	11	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	5	59
14	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	3	13	2	2	3	2	2	11	3	3	2	3	3	14	3	3	6	68
15	3	4	2	3	3	15	3	1	1	2	2	9	1	2	4	3	1	11	1	2	3	2	1	9	3	2	1	3	1	10	2	1	3	57
16	3	2	2	3	2	12	3	2	4	2	2	13	2	3	4	4	2	15	2	4	2	2	2	12	4	2	2	4	2	14	2	2	4	70
17	3	3	3	2	2	13	2	1	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	2	2	4	59
18	4	2	2	2	1	11	1	4	2	4	2	13	2	2	2	1	2	9	2	2	1	1	2	8	1	1	2	2	2	8	1	2	3	52
19	2	2	2	2	2	10	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	2	2	4	39
20	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	2	1	3	31
21	1	2	2	1	2	8	1	2	2	1	1	7	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	2	8	2	1	3	44
22	4	2	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	2	2	1	11	2	2	3	2	2	11	1	2	2	2	1	8	2	2	4	68
23	4	4	3	3	3	17	3	3	2	3	2	13	2	2	2	1	3	10	3	2	3	3	3	14	3	2	2	3	2	12	2	2	4	70

24	2	3	2	1	4	12	1	1	1	1	2	6	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	3	8	2	1	1	1	1	6	2	2	4	43
25	2	2	2	3	1	10	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	2	11	1	2	3	54
26	3	4	3	2	4	16	3	3	3	2	2	13	3	2	2	4	4	15	3	2	3	3	3	14	2	3	3	2	2	12	3	2	5	75
27	2	2	3	3	3	13	2	2	3	3	3	13	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	5	76
28	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	4	53
29	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	3	11	2	1	3	3	1	10	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	5	58
30	4	3	1	2	2	12	1	2	1	1	1	6	2	1	2	2	1	8	2	2	3	2	3	12	2	3	1	3	3	12	1	1	2	52
31	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	74
32	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	2	9	2	2	4	52
33	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	1	8	2	2	4	45
34	2	4	2	2	2	12	4	2	2	4	4	16	2	2	2	4	4	14	4	3	4	3	4	18	3	2	4	4	4	17	3	4	7	84
35	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	2	7	2	2	4	44
36	2	3	2	3	4	14	2	1	1	1	2	7	2	2	1	2	1	8	2	1	2	3	2	10	1	2	1	2	2	8	2	1	3	50
37	2	2	2	2	1	9	1	2	1	2	2	8	2	1	2	2	1	8	2	1	1	1	1	6	1	2	2	2	1	8	1	1	2	41
38	2	2	2	3	2	11	2	1	2	2	2	9	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	1	9	1	2	3	46
39	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	57
40	3	3	2	2	2	12	3	1	1	1	2	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	1	1	2	50
41	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	2	1	2	1	7	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	2	4	36
42	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	2	2	2	4	3	13	3	2	4	3	1	13	2	3	2	2	3	12	2	3	5	71
43	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	1	6	1	1	1	2	2	7	1	1	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	2	36
44	2	1	1	1	1	6	1	2	1	2	1	7	3	1	2	4	1	11	2	1	2	2	2	9	2	1	1	1	2	7	1	1	2	42
45	2	3	2	3	2	12	3	1	1	3	2	10	1	2	2	2	1	8	3	2	2	1	1	9	3	4	2	1	4	14	2	1	3	56
46	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	2	8	2	1	3	53
47	4	4	3	2	2	15	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	2	3	48
48	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	2	17	4	4	8	99
49	2	4	4	4	4	18	4	2	4	2	2	14	2	3	2	3	2	12	2	4	3	1	2	12	2	2	3	3	2	12	2	2	4	72
50	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	2	15	1	3	4	4	3	15	3	3	3	2	3	14	3	4	4	4	4	19	4	4	8	88
51	3	2	2	1	1	9	2	2	1	1	2	8	3	1	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	1	8	1	1	2	45
52	3	2	2	1	1	9	2	2	2	1	2	9	3	4	1	1	1	10	1	2	2	1	1	7	1	1	2	2	2	8	1	2	3	46
53	4	2	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	6	74
54	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	2	13	3	2	3	4	3	15	3	2	3	3	2	13	3	2	2	2	2	11	2	3	5	68
55	2	3	3	3	2	13	3	2	2	3	2	12	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	4	66
56	3	2	4	4	4	17	4	2	3	4	2	15	2	2	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20	3	1	2	3	2	11	2	2	4	81

57	4	2	2	1	1	10	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	1	7	3	2	2	1	2	10	3	2	2	3	1	11	4	1	5	52
58	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	3	13	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	4	65
59	1	2	2	1	1	7	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	9	2	2	4	48	
60	2	2	1	2	2	9	1	2	2	1	2	8	1	2	2	4	2	11	1	1	2	1	1	6	2	2	2	1	2	9	1	2	3	46
61	3	2	2	2	2	11	3	3	2	1	1	10	1	2	1	2	2	8	3	2	2	1	2	10	2	2	2	2	10	2	2	4	53	
62	2	3	2	1	1	9	3	2	2	3	1	11	2	1	1	4	1	9	2	2	2	1	1	8	2	1	1	2	2	8	1	1	2	47
63	2	3	2	1	2	10	3	3	2	3	2	13	2	1	1	3	1	8	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	3	8	1	1	2	49
64	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	3	2	2	1	1	9	1	2	1	2	1	7	1	1	2	38
65	2	2	1	1	1	7	2	2	1	2	2	9	4	2	2	2	1	11	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	2	8	2	1	3	46
66	2	2	2	2	3	11	4	2	2	2	1	11	4	3	2	4	2	15	4	4	2	2	4	16	3	2	1	2	4	12	4	2	6	71
67	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	2	11	3	2	2	3	3	13	4	2	6	57
68	2	2	2	2	1	9	2	1	1	2	2	8	2	3	2	3	1	11	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	2	13	3	2	5	59
69	3	3	3	2	2	13	3	1	1	2	2	9	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	3	13	3	2	5	62
70	2	2	2	1	1	8	2	1	1	2	2	8	1	3	2	3	1	10	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	2	1	3	55
71	3	3	1	2	1	10	2	1	1	2	3	9	1	2	3	3	2	11	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	1	3	57
72	1	1	1	1	1	5	2	1	2	2	3	10	1	3	2	3	1	10	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	3	2	5	56
73	1	1	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	3	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	2	1	3	54
74	2	2	1	3	2	10	2	1	2	2	3	10	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	2	2	4	63
75	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	2	8	1	3	2	3	1	10	3	2	2	2	3	12	2	3	2	3	2	12	3	1	4	53
76	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	3	11	2	2	3	3	1	11	2	1	1	1	2	7	1	2	2	1	1	7	1	1	2	45
77	3	3	2	2	1	11	2	1	1	2	3	9	1	2	1	2	1	7	3	2	2	1	1	9	2	2	1	1	2	8	2	2	4	48
78	3	2	3	2	1	11	3	2	2	2	3	12	1	3	1	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	7	1	1	2	50
79	2	2	2	3	2	11	3	1	2	2	2	10	2	2	1	4	1	10	4	3	3	3	2	15	3	3	2	2	2	12	3	3	6	64
80	3	3	3	3	2	14	3	2	1	1	2	9	2	3	1	4	2	12	4	3	3	3	3	16	2	2	3	2	2	11	2	2	4	66
81	1	1	1	3	2	8	1	1	1	1	3	7	2	3	2	4	2	13	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	3	3	6	64
82	1	1	1	3	2	8	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	1	7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	5	57
83	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	3	9	1	3	2	3	1	10	2	2	4	1	1	10	1	1	1	2	2	7	2	2	4	50
84	1	1	1	3	1	7	2	2	1	2	2	9	2	3	1	3	2	11	3	2	2	1	2	10	2	1	2	2	2	9	2	2	4	50
85	2	2	3	2	1	10	2	2	1	2	3	10	1	2	1	2	1	7	2	3	2	1	2	10	2	1	2	2	2	9	1	1	2	48
86	3	3	3	3	1	13	2	1	1	2	2	8	2	2	2	3	1	10	2	2	2	1	1	8	3	1	1	2	2	9	1	1	2	50

**Tabulación de la variable: Satisfacción del usuario**

Nro de partic	Preguntas																									TOT GE					
	Empatía D1					TOT	Seguridad D2					TOT	Fiabilidad D3					TOT	Capacidad de respuesta D4					TOT	Aspectos tangibles D5					TOT	
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1		2	3	4		5
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	93
3	3	3	3	3	4	16	2	2	2	2	2	10	2	2	3	4	2	13	2	2	2	2	2	10	1	3	1	2	2	9	58
4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	50
5	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	3	14	57
6	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	4	12	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	72
7	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	2	14	55
8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	1	10	52
9	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	2	16	3	3	2	3	3	14	1	3	1	3	3	11	72
10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	3	9	2	2	4	4	1	13	45
11	2	2	2	1	2	9	1	1	3	2	3	10	2	2	1	3	1	9	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	4	14	54
12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	1	8	2	3	3	2	2	12	50
13	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	1	13	68
14	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	72
15	4	3	3	4	3	17	2	2	2	1	3	10	2	1	3	3	3	12	3	2	2	2	3	12	2	2	3	3	3	13	64
16	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	4	13	4	2	1	4	1	12	4	2	2	2	2	12	3	3	4	4	4	18	65
17	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	2	2	2	1	2	9	50
18	4	1	4	2	2	13	1	2	2	2	1	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	1	2	8	2	4	4	3	2	15	51
19	1	1	2	2	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	2	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	37
20	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	3	2	2	11	4	4	4	4	2	18	56
21	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	3	1	2	2	10	3	3	3	2	3	14	54
22	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	12	2	3	3	2	2	12	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	4	15	62
23	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	82
24	1	1	1	2	2	7	1	1	1	2	4	9	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	2	7	3	2	1	2	1	9	40
25	3	2	1	2	2	10	1	2	2	2	2	9	3	2	2	3	2	12	3	2	2	1	1	9	3	2	4	2	4	15	55
26	2	3	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	1	10	2	3	3	2	2	12	4	3	3	3	3	16	61
27	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	4	16	4	1	4	4	3	16	81

28	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	2	1	1	1	2	7	41
29	2	3	3	3	3	14	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	19	90
30	4	1	4	2	1	12	2	2	4	2	2	12	4	4	2	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	2	1	4	4	15	74
31	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	2	14	69
32	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	12	49
33	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	46
34	4	2	2	2	2	12	2	4	3	2	2	13	4	3	3	4	4	18	3	2	3	3	3	14	4	4	4	4	3	19	76
35	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	2	9	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	49
36	2	1	1	1	2	7	1	1	2	3	1	8	3	2	2	2	1	10	2	2	2	1	1	8	1	2	2	1	2	8	41
37	2	2	1	1	2	8	1	2	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	2	2	1	2	2	9	40
38	2	2	2	2	1	9	1	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	1	6	2	2	1	2	2	9	40
39	3	2	2	2	3	12	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	3	12	61
40	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	55
41	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	2	8	2	2	2	2	1	9	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	45
42	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	2	15	3	3	3	2	3	14	2	2	1	2	2	9	69
43	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	2	8	2	1	1	2	1	7	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	38
44	2	1	1	2	2	8	2	2	1	1	3	9	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	2	7	2	1	3	3	2	11	42
45	4	4	3	4	1	16	3	2	4	4	4	17	4	3	2	4	4	17	4	4	4	2	4	18	3	4	4	4	3	18	86
46	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	49
47	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8	39
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	3	1	4	16	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	2	16	88
49	3	2	1	2	2	10	2	3	2	2	1	10	3	2	1	3	1	10	2	2	2	1	2	9	2	2	3	2	1	10	49
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	94
51	3	3	3	3	2	14	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	2	2	1	2	2	9	1	1	1	1	2	6	42
52	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	4	2	2	2	1	11	46
53	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	3	12	4	3	3	4	3	17	3	2	3	3	3	14	4	4	4	4	4	20	74
54	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	2	8	50
55	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	3	1	2	2	10	54
56	4	2	4	2	2	14	2	4	4	2	4	16	3	2	2	4	2	13	2	2	1	1	3	9	2	3	2	3	2	12	64
57	4	1	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	1	1	2	3	2	9	2	2	2	3	2	11	4	3	3	4	3	17	59
58	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	2	4	4	3	2	15	76
59	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	43
60	2	2	2	2	1	9	1	2	2	1	1	7	2	1	2	1	2	8	2	2	2	3	2	11	2	2	1	2	4	11	46

61	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	51	
62	1	2	1	2	1	7	2	2	4	4	2	14	4	2	2	4	2	14	4	4	2	1	3	14	1	4	4	4	4	4	17	66
63	2	1	2	2	1	8	3	3	3	2	2	13	4	2	2	4	2	14	2	2	1	1	2	8	3	3	4	4	4	18	61	
64	2	2	2	3	3	12	2	1	2	1	2	8	3	2	1	2	1	9	1	2	1	1	2	7	4	3	4	4	3	18	54	
65	2	2	2	4	2	12	1	2	3	2	3	11	3	2	2	2	1	10	3	4	2	2	2	13	4	2	4	4	3	17	63	
66	1	1	1	1	1	5	1	2	2	4	2	11	4	3	2	4	3	16	4	4	2	1	2	13	4	2	4	3	3	16	61	
67	1	2	2	2	2	9	2	2	3	2	2	11	2	2	2	4	2	12	2	2	3	3	2	12	3	4	2	4	4	17	61	
68	1	3	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	2	11	2	2	3	3	2	12	3	4	2	4	4	17	61	
69	3	3	3	2	2	13	3	2	2	2	2	11	3	2	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	3	4	2	4	4	17	65	
70	2	3	3	2	2	12	3	1	2	1	3	10	3	3	3	2	1	12	2	3	3	2	2	12	4	4	2	4	4	18	64	
71	2	3	3	2	2	12	3	1	2	1	3	10	2	2	3	3	1	11	2	3	2	2	2	11	4	4	2	4	4	18	62	
72	2	2	3	3	2	12	3	1	2	1	3	10	3	2	2	3	1	11	3	3	2	2	3	13	4	2	3	4	3	16	62	
73	2	2	3	3	1	11	2	1	1	1	2	7	2	3	3	3	1	12	3	2	2	4	3	14	4	3	3	4	3	17	61	
74	3	2	2	2	1	10	2	1	1	1	2	7	3	3	2	3	1	12	3	2	3	3	3	14	4	3	2	3	3	15	58	
75	2	3	2	3	3	13	2	2	2	1	3	10	2	4	3	3	1	13	2	2	2	3	3	12	4	3	3	3	3	16	64	
76	3	4	4	2	3	16	2	1	1	1	3	8	3	4	2	3	2	14	4	2	4	2	3	15	3	3	3	3	4	16	69	
77	3	4	4	4	2	17	2	2	1	2	2	9	2	4	2	3	1	12	3	3	3	2	2	13	3	4	3	3	4	17	68	
78	2	4	4	3	2	15	1	1	1	1	3	7	3	2	2	3	1	11	3	3	3	3	3	15	3	4	2	4	4	17	65	
79	2	3	4	2	2	13	1	1	2	2	2	8	2	2	3	4	2	13	2	2	2	1	2	9	4	4	2	4	3	17	60	
80	2	3	4	2	2	13	2	1	2	3	3	11	2	2	3	4	2	13	2	3	3	1	3	12	2	4	3	4	3	16	65	
81	2	3	2	4	2	13	1	3	2	2	2	10	2	2	2	4	2	12	2	3	3	1	3	12	2	4	2	3	3	14	61	
82	1	4	2	4	1	12	1	1	1	3	3	9	3	3	3	3	1	13	3	2	2	2	3	12	3	3	2	3	4	15	61	
83	4	2	2	2	1	11	2	1	1	1	3	8	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	2	12	3	4	2	3	4	16	62	
84	4	2	4	2	2	14	2	1	2	1	3	9	3	2	2	3	3	13	2	3	3	2	2	12	4	4	3	4	4	19	67	
85	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	1	7	2	3	2	3	2	12	4	3	3	3	3	16	56	
86	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	1	10	2	2	3	2	2	11	4	3	3	3	3	16	59	

**Anexo N°10**  
**Abreviaturas**

MGP	Modernización de la Gestión Pública
GP	Gestión Pública
AP	Administración Pública
MG	Modernización de la Gestión
NGP	Nueva Gestión Pública
PP	Políticas Públicas
PE	Planificación Estratégica
PpR	Presupuesto por Resultados
GpR	Gestión por Resultados
ME	Modernización del Estado
GM	Gestión Municipal
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas