



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y satisfacción del  
usuario de mesa de partes de una institución pública

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Paucar Castillo, Jose Sebastian ([orcid.org/0000-0002-1103-0411](https://orcid.org/0000-0002-1103-0411))

**ASESORES:**

Dr. Bustamante Coronel, Wihelm ([orcid.org/0000-0001-9204-4147](https://orcid.org/0000-0001-9204-4147))

Dr. Gomez Fuertez, Alberto ([orcid.org/0000-0003-0908-5138](https://orcid.org/0000-0003-0908-5138))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a mis padres por su constante apoyo durante toda mi formación académica y por haberme dado siempre apoyo moral y emocional para seguir continuando mis estudios.

**José Sebastián**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre por haberme apoyado durante todo este proceso universitario y el aliento para concluir mis estudios.

A mi padre por haberme dado todo el apoyo necesario, orientarme durante toda mi formación académica y por siempre haber estado en los momentos más importantes que me han permitido lograr mis objetivos.

**José Sebastián**

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	24
3.2. Variables y Operacionalización .....	25
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos .....	29
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos .....	29
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	48

VII. RECOMENDACIONES .....49

REFERENCIAS .....50

ANEXOS

## Índice de Tablas

Tabla 1: Validación de juicio de expertos.....	18
Tabla 2: Nivel de confiabilidad del instrumento.....	19
Tabla 3: Cruce de variables para el planteamiento de la hipótesis general .....	21
Tabla 4: Prueba chi-cuadrado de hipótesis general .....	22
Tabla 5: Cruce de variables de hipótesis específica 1.....	23
Tabla 6: Prueba chi-cuadrado de hipótesis específica 1 .....	24
Tabla 7: Cruce de variables de hipótesis específica 2.....	25
Tabla 8: Prueba chi-cuadrado de hipótesis específica 2 .....	26
Tabla 9: Cruce de variables de hipótesis específica 3.....	27
Tabla 10: Prueba chi-cuadrado de hipótesis específica 3.....	28
Tabla 11: Nivel de modernización de la gestión pública .....	29
Tabla 12: Nivel de satisfacción del usuario.....	29
Tabla 13: Dimensión gobierno digital .....	30
Tabla 14: Dimensión gobierno abierto .....	30
Tabla 15: Dimensión articulación institucional.....	31
Tabla 16: Dimensión elementos tangibles .....	32
Tabla 17: Dimensión fiabilidad.....	32
Tabla 18: Dimensión capacidad de respuesta .....	33
Tabla 19: Dimensión seguridad.....	33
Tabla 20: Dimensión empatía .....	34

## Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación.....	14
--	----

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la mejora de la gestión pública y la satisfacción del cliente en un establecimiento público, a nivel nacional. Debido a que se utilizaron SPSS V 25 y otras herramientas estadísticas para procesar los datos, la investigación fue fundamental y de naturaleza cuantitativa. Dado que no se alteraron las variables del estudio, fue no experimental. Dado que su objetivo fue determinar el grado de correspondencia entre las variables, fue de naturaleza correlacional. Se utilizaron dos encuestas de acuerdo con las variables investigadas, cuya validez fue confirmada por expertos, y cuya confiabilidad fue confirmada por el alfa de Cronbach. La muestra estuvo conformada por 67 usuarios de una institución pública. Con un nivel de confiabilidad del 95%, los hallazgos permitieron determinar que coexiste una correlación significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de mesa de partes en una institución pública. Lo cual logró determinar la efectividad de la gestión en los procesos administrativos, por esta razón se determina que la gestión de procesos administrativos sea desarrollada con el apoyo de herramientas de modernización, se requiere un plan de capacitación y perfeccionamiento paralelo a la modernización de la gestión pública.

Palabras clave: Modernización de la gestión pública, satisfacción del usuario, gestión digital, institución pública.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between public management improvement and customer satisfaction in a public establishment at the national level. Since SPSS V 25 and other statistical tools were used to process the data, the research was fundamental and quantitative in nature. As the study variables were not altered, it was non-experimental. Given that its aim was to determine the degree of correspondence between the variables, it was of a correlational nature. Two surveys were used according to the investigated variables, whose validity was confirmed by experts, and their reliability was confirmed by Cronbach's alpha. The sample consisted of 67 users from a public institution. With a 95% level of confidence, the findings allowed determining that there is a significant correlation between the modernization of public management and user satisfaction in a public institution's front desk service. This, in turn, helped establish the effectiveness of management in administrative processes. Therefore, it is concluded that the management of administrative processes should be developed with the support of modernization tools, requiring a training and improvement plan parallel to the modernization of public management.

**Keywords:** Modernization of public management, user satisfaction, digital management, public institution.

## I. INTRODUCCIÓN

La modernización en entidades públicas es la adopción de una serie de políticas y prácticas de divulgación pública, con un enfoque proyectado en el futuro, para impulsar la transparencia en el manejo de asuntos públicos y la implementación del gobierno en línea en todas las entidades gubernamentales estatales. Córdoba et al. (2021) en su pesquisa a nivel internacional indica que tiene como propósito principal lograr una mayor eficiencia estatal en términos de equidad, transparencia y en beneficio del pueblo, sobre la base de cinco pilares y tres ejes horizontales, los ejes en la institución, de gobierno abierto y gobierno electrónico (Delgado, 2022).

Los procedimientos administrativos europeos avanzan muy lentamente, esto se debe al hecho de que se están logrando otros avances creíbles durante un período de tiempo más largo que los cronogramas establecidos, que los municipios son instituciones débiles a diferencia de otras instituciones estatales. Margaryan (2017) expuso que las instrucciones procedentes por falta de comunicación, donde los interesados no son escuchados y existe una gran diversidad de estrategias para ofrecer atención segura y de calidad para que los administradores trabajen de manera efectiva durante la transición a la modernización (Ziyadin et al., 2020).

Blas, et al. (2022) señala que lograr la modernización requiere la implementación de políticas públicas dirigidas no solo a facilitar la adquisición, uso y capacitación de los recursos tecnológicos, sino también a lograr un mayor dinamismo. Además, para mejorar los vínculos entre las personas y los gobiernos y prevenir la corrupción que podría poner en peligro al Estado, estas políticas, estrategias y planes deben llevarse a cabo de manera transparente. (Sheryazdavona et al., 2020).

La modernización del sector público es una necesidad hoy en día y es utilizada por varias agencias gubernamentales de todo el mundo porque impulsa el crecimiento y ayuda a resolver los problemas que enfrenta la gente. En América Latina, se identificó un incremento de la población que hizo uso de herramientas y canales digitales para la gestión estatal, donde previo a la

pandemia solo un 2.9% la adopción digital creció exponencialmente tras la pandemia, alcanzando un 18.3% de la población latinoamericana. (Ramírez et al., 2021).

En el ámbito nacional, los gobiernos locales y regionales tomaron acciones con el fin de dar un mayor campo al gobierno electrónico, el cual sea sustentable, y pueda contar con mayor participación ciudadana a lo largo del tiempo (Díaz et al., 2022). Sin embargo, existen casos donde puede verse que los servicios digitales en municipios de la ciudad de Lima no fueron implementados en cada área, dado al desconocimiento del uso del servicio dado esto Montero (2017) menciona que puede verse que existe una insatisfacción de los usuarios, lo cual, de acuerdo a la percepción de los mismos, está ligado a la falta de empatía de los colaboradores, la falta de transmisión de confianza, desinformación sobre el uso de las herramientas, lo cual ha generado que los ciudadanos no generen sus solicitudes de un modo adecuado (Flores & Delgado, 2020).

Si bien se han reconocido falencias en el uso e implementación de los servicios digitales, debe tenerse presente la importancia que estos presentan en las organizaciones como sucedió en el caso de emergencias sanitarias (Díaz et al., 2022). En el año 2020, en el Perú se realizaron 34 millones de gestiones mensuales a través de plataformas interactivas, otorgándose 234 servicios públicos de 228 agencias estatales, lo cual ayudó a reducir costos, mejorar los procesos y generar mayor satisfacción pública durante la pandemia. Cabe destacar la importancia de herramientas digitales para obtener información, como un mecanismo de innovación en las políticas públicas, para la toma de decisiones (Comex Perú, 2021).

Dada la problemática conocida se desarrollaron las preguntas del problema: ¿Cuál es la relación entre en la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de mesa de partes en una institución pública?, de igual modo se formularon los problemas específicos, ¿Qué relación hay entre en el gobierno digital en la gestión pública y la complacencia del usuario? ¿Cuál es la relación entre en el gobierno abierto en la gestión pública y la complacencia del usuario? ¿Existe relación en la articulación interinstitucional en la gestión

pública y la complacencia del usuario?

### Justificación

La modernización del Estado requiere ajustar la gestión pública para garantizar la democratización y el cumplimiento de las funciones públicas dentro del sistema político actual. Este enfoque teórico se basa en la idea de que, a trabajar con diversas teorías, el estudio puede brindar innovaciones significativas para abordar los problemas y desafíos en estudio (Ñaupas, et al., 2018). Asimismo, la justificación metodológica se fundamenta en la elección adecuada de herramientas y métodos, como cuestionarios o pruebas, que permitan analizar de manera efectiva las variables involucradas en la investigación. Estos enfoques se seleccionarán cuidadosamente por parte del investigador para garantizar resultados sólidos. En un contexto social, este estudio se justifica por su capacidad para resolver problemas actuales, como mejorar la atención al usuario en la Gerencia Regional (Ñaupas, et al., 2018). Al abordar estas cuestiones, se espera contribuir al progreso y bienestar de la sociedad, generando un impacto positivo en la calidad de los servicios públicos.

Dado esto, se planteó el objetivo general: Identificar la relación en la modernización de la gestión pública y la complacencia del usuario de mesa de partes en una institución pública. Se formularon los objetivos específicos, determinar la correspondencia entre el gobierno digital en la gestión pública y la complacencia del usuario, establecer la relación en el gobierno abierto en la gestión pública y la complacencia del usuario, y finalmente determinar la relación en la articulación interinstitucional en la gestión pública y la complacencia del usuario.

De acuerdo con Baena (2017) expresó que una hipótesis debe elaborarse de modo creativo buscando una respuesta que permita comprobar el problema de la investigación. Es por ello, que se formuló como hipótesis general, H1: SI Existe relación entre la modernización de la gestión pública y la complacencia del usuario de mesa de partes en una institución pública, y H2: NO Existe correspondencia en la modernización de la gestión pública y la complacencia del usuario de mesa de partes en una institución pública.

## II. MARCO TEÓRICO

Se estudiaron trabajos similares a las del presente estudio, los cuales se desarrollaron a nivel local, nacional e internacional, que se procederán a describir a continuación.

En los antecedentes internacionales tenemos a Medina et al. (2021) tuvieron como propósito investigar la relación entre la calidad de la información, los servicios ofrecidos por una institución gubernamental en su sitio web y la confianza que los ciudadanos depositan en ella. Para lograr esto, se implementó un cuestionario que fue respondido por 488 usuarios. Los resultados resaltaron la importancia de aspectos como la calidad de la información, la facilidad de uso del sitio y la confianza que los ciudadanos tienen en la seguridad de sus operaciones. Los hallazgos de esta investigación demostraron que la calidad de la información desempeña un papel fundamental para los ciudadanos, influyendo en su confianza hacia el gobierno. También revelaron que los usuarios valoran la facilidad de uso del sitio web gubernamental y sienten una mayor confianza en la seguridad de sus transacciones.

De acuerdo a Rojas et al. (2019) en Chile desarrollaron una propuesta de medición de la calidad e imagen observada y los efectos generados referente a la complacencia de los beneficiarios en instituciones públicas. El estudio fue de enfoque cuantitativa, el mismo se aplicó a los municipios de Chile. Se Diseñó y probó modelos que midan la percepción de los beneficiarios del servicio público recibido. El muestreo no probabilístico incluye un total de 340 usuarios. La técnica utilizada es el cuestionario y la herramienta es el cuestionario PLS-SEM. Dado el análisis se identificó que la eficiencia procesal está relacionada con la flexibilidad del proceso de servicio, siendo el servicio humano un factor de gran trascendencia en relación a la calidad percibida.

Así mismo Guillen (2022) tuvo como propósito en su pesquisa el evaluar la satisfacción de los ciudadanos en Cuba con respecto al uso de servicios, trámites y herramientas relacionadas con el gobierno digital. Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo una encuesta que contó con la participación de 208

sujetos, mayores de 18 años y de ambos sexos. Los resultados obtenidos arrojaron que más del 70% de los encuestados percibe que el gobierno digital en Cuba se encuentra en una fase de desarrollo y perfeccionamiento. Además, se descubrió que el 65.7% de la muestra utiliza los servicios y realiza trámites en línea ofrecidos por diversas entidades gubernamentales a través de sus portales web. En cuanto a la satisfacción de los ciudadanos con los trámites y servicios en línea, se observó que el 45% de los encuestados se mostró medianamente satisfecho con su experiencia.

De acuerdo con Budiya et al. (2020) para realizar este estudio, se utilizó la encuesta y el muestreo intencional para recopilar datos de 480 encuestados provenientes de distintas provincias de Indonesia. Los resultados obtenidos revelan que cinco aspectos relacionados con la calidad del servicio influyen positiva y significativamente en la satisfacción de los participantes. Entre estos aspectos, la capacidad de respuesta se destacó como el factor más importante. Estos hallazgos tienen una amplia aplicación en toda Indonesia y pueden contribuir a mejorar la calidad de los servicios en programas educativos y de capacitación.

Como afirmaron Buonomo et al. (2021) en su estudio con el propósito de indagar más sobre la función que juega el capital organizacional (CO) dentro de las organizaciones de administración pública (AP). Se entregó una encuesta a 270 empleados de AP italianos que conformaron una muestra de conveniencia con equilibrio de género. Utilizaron dos técnicas estadísticas: análisis factorial confirmatorio y modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Los hallazgos fueron consistentes con el modelo hipotético, y ofrecieron evidencia preliminar del papel crítico que juega OC, particularmente en la innovación y el desempeño.

Barbieri et al. (2021) en su estudio se centraron en mejorar la productividad de la investigación y los servicios bibliotecarios académicos mediante el análisis del uso de tecnologías prácticas y la capacitación de los administradores de usuarios. Los resultados obtenidos destacan el papel crucial de los avances tecnológicos para agilizar el acceso a los recursos de la biblioteca, fortalecer la gestión y mejorar el rendimiento del usuario. En última

instancia, esto se traduce en un mejor rendimiento académico y una mejora en los servicios ofrecidos.

Ullah et al. (2022) buscaron determinar si las tecnologías útiles y los administradores de usuarios capaces respaldan una mejor utilización de los recursos, la productividad de la investigación y los servicios bibliotecarios académicos. Así también examina cómo las tecnologías dinámicas han alterado una variedad de actividades socioeconómicas, en el servicio al cliente, atención médica y educación superior. Concluye que servicios académicos innovadores se encuentran entre las ventajas de utilizar tecnología moderna que se destacan en el estudio.

Batista (2022) al realizar una investigación epistemológica sobre las tendencias clave en el campo y utilizar el Círculo de Matrices Epistémicas para actualizar y analizar estas tendencias, este estudio busca contribuir al cuerpo de literatura ya disponible sobre la administración pública. El estudio se basa en ensayos previos que examinan críticamente el desarrollo de la administración pública brasileña y sus diversos subcampos teóricos utilizando el modelo de paradigmas de Burrell y Morgan.

McDonald et al. (2022) fomentaron la equidad y la inclusión en la administración y las políticas públicas, y concluyo destacando los enormes avances logrados en la investigación de la administración pública, con académicos que adoptan un método científico para comprender y abordar los problemas sociales. Los autores promueven la cooperación interdisciplinaria y la difusión proactiva de resultados de investigación para apoyar la toma de decisiones en organizaciones públicas.

Liu & Shi (2021) proponen de objetivo el mejorar la satisfacción dela experiencia del usuario del público es crucial para el funcionamiento eficiente del gobierno electrónico. La experiencia del usuario del público con el gobierno electrónico se examina utilizando el método de investigación bibliográfica, y se resumen el desarrollo del modelo, las técnicas de análisis y los hallazgos clave en estudios recientes. En China continental, se hacen sugerencias para mejorar la satisfacción del público con el gobierno electrónico desde tres perspectivas:

servicio, diseño y tecnología.

Bondarenko (2021) en su estudio encontró una correlación directa entre la efectividad del sistema de red y la madurez del proyecto en términos de gestión pública. El organismo de autogobierno local está desarrollando actualmente una variante del modelo de madurez del proyecto, en base a tres niveles de madurez. Como indicador dinámico de cómo se desarrolla la madurez de un proyecto, se propone el coeficiente de autoorganización del sistema en red.

Así también Criado (2020) en su estudio se enfocó en analizar cómo los gobiernos locales europeos emplean las redes sociales para generar contenido. Se utilizó un marco interpretativo ampliamente reconocido sobre las interacciones de las redes sociales en el sector público, dividiéndolo en tres categorías: difusión de información, participación ciudadana y prestación de servicios públicos. Los resultados obtenidos respaldan el uso efectivo de las redes sociales por parte de los gobiernos locales para difundir información institucional y fomentar la interacción con los ciudadanos.

Por su parte Wukich (2020) en su investigación se enfocó en analizar los objetivos del gobierno abierto, como la transparencia, participación y colaboración, con el fin de describir los esfuerzos realizados en estos ámbitos. Se destacó la importancia del flujo de información entre el gobierno y la comunidad, y se utilizó la herramienta de roles públicos para fomentar la participación ciudadana. Los resultados del estudio arrojaron interesantes oportunidades de participación basadas en roles públicos, lo que estrechó la conexión del contenido de las redes sociales con conceptos esenciales en la administración pública.

Antecedentes estudiados a nivel nacional tenemos a Sarmiento (2021) quien analizó la correspondencia en el liderazgo que presentan los rectores de una institución y el desempeño docente en escuelas primarias. Como muestra se ha tomado a 51 docentes correspondientes a una institución perteneciente a la UGEL

03. El tipo de estudio es razonamiento hipotético, un diseño correlación. La investigación resultante alega que coexisten pruebas a favor de: El liderazgo

pedagógico presenta una gran relación en función al desempeño que presentan los docentes de las instituciones, lo cual se manifestó una mejora en la educación que se propone a los alumnos, mayor participación y desarrollo, dado que el cuerpo docente genera un sentido de pertenencia institucional que lo lleva a servir de un modo más eficiente.

Según Quispe (2021) estudió métodos de gestión electrónica con gestión moderna. Realizando un estudio con un enfoque cuantitativo con diseño transversal, con cierto grado de correlación. Se elaboró una encuesta a 130 empleados de la mencionada organización. Tras el análisis, se encontró una baja correspondencia de Spearman (coeficiente 0.672) entre las variables estudiadas, dentro de un rango moderado (0.41-0.70) de lo cual pudo verse que las implementaciones de herramientas tecnológicas tendrán un impacto positivo en la modernización estatal, presentando mejores resultados a futuro.

Así mismo Cobeñas (2020) en su investigación tuvo como propósito explorar la conexión entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios. Se llevó a cabo una investigación aplicada con un enfoque no experimental correlacional. La muestra consistió en 93 trabajadores del municipio, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario previamente validado por expertos y sometido a pruebas de confiabilidad. Se reconoció que el nivel de desarrollo del gobierno electrónico en la municipalidad se encontraba en un punto intermedio. Sin embargo, se observó un nivel bajo de satisfacción entre los usuarios, identificándose una brecha entre el nivel de implementación del gobierno electrónico y la percepción positiva de los usuarios respecto a su satisfacción con los servicios proporcionados.

Así mismo Soto (2020) en su estudio exploró la relación entre la modernización de la gestión pública y las destrezas gerenciales exhibidas por los funcionarios de la Unidad de Gestión Administradora. Se emplearon métodos descriptivos e hipotéticos deductivos en un diseño de estudio transversal. La población objeto de análisis comprendió un total de 110 trabajadores. La herramienta utilizada para recopilar datos fue un cuestionario. Los resultados del análisis mostraron que aproximadamente el 30% de los

encuestados tenía la percepción de que la modernización del sector público tendría un impacto significativo en la mejora de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

De igual modo Sovero (2021) llevó a cabo un estudio en la Municipalidad de Los Olivos para examinar la relación entre el gobierno abierto y la satisfacción del ciudadano. El enfoque utilizado fue cuantitativo, y se optó por un diseño no experimental. La investigación se enmarcó en un nivel descriptivo-correlacional y transversal, sin manipulación de variables en el tiempo de la disertación, y se consideró como tipo de investigación básico. La muestra utilizada para el estudio constó de 384 ciudadanos del distrito de Los Olivos, a quienes se les aplicaron cuestionarios específicos. Los resultados obtenidos indicaron que no se encontró una correlación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción del ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.099.

Así mismo Salirrosas et al. (2022) estudiaron el modernismo digital en establecimientos públicas y el gobierno electrónico. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo basado en un diseño correlacional. La técnica utilizada el análisis documental y la entrevista. Para esto desarrolló una revisión de literatura de teorías similares al presente análisis. Del estudio se identificó que existe un porcentaje mayoritario y superior de encuestados quienes manifestaron que el uso de las TICS es un indicador de mejora en las entidades públicas.

A nivel local, Hoyos (2019) elaboró un plan de control de calidad para perfeccionar el cuidado del paciente en la GERESA, en Lambayeque. El estudio se llevó a cabo utilizando un diseño descriptivo correlacional en una muestra de 30 beneficiarios, la técnica fue encuestas como instrumento el cuestionario con ítems, como resultado se obtuvo que usuarios y las personas perciben que los usuarios tienen un nivel de atención moderado. La encuesta encontró que el 50% de los usuarios encuestados lo consideró inferior a 3 y el 50% lo consideró superior a 3, lo que indica un alto nivel de paridad con los niveles promedio y final. Se concluye que es posible desarrollar planes de control de calidad orientados a perfeccionar la calidad del servicio al usuario o pacientes determinando que la atención al usuario tiene correspondencia con la calidad

del servicio al usuario.

Según Rafael (2022) en su pesquisa determinó el grado de correspondencia en el gobiernodigital y la complacencia de los usuarios en los municipios de Chiclayo. Este estudio es de tipo rudimentario, empleando un enfoque cuantitativo con diseño correlativo transversal no empírico. La muestra contiene 70 usuarios del municipio de Chiclayo. Las herramientas utilizadas son cuestionarios y metodologías, encuestas. Los hallazgos del estudio, sustentaron la idea de que existe una conexión significativa entre la complacencia del cliente y el gobierno digital.

Así mismo Méndez (2021) estudió la correlación en el gobierno electrónico y el progreso sostenible de gerenciamiento. El enfoque fue cuantitativo con diseño descriptivo correlacional. Utilizada una encuesta, la cual fue aplicada a 41 colaboradores de la administración general de la república. Dado el análisis se identificó que el uso de instrumentos tecnológicos genera una mejora en el modo en el cual se gestionan las actividades de administración por lo cual es un modelo que presenta grandes mejoras con vías a futuro.

Para Huerta (2018) elaboró una propuesta de simplificación administrativa destinada a mejorar la satisfacción de los usuarios con la gestión urbanística en Chiclayo. El estudio adoptó un enfoque descriptivo progresivo y correlacional. Para recopilar datos, se empleó una encuesta como instrumento, la cual fue aplicada a tres grupos de muestra: 40 administrativos, 89 usuarios y 7 administrativos técnicos. El análisis del estudio permitió identificar estrategias efectivas para fortalecer y completar el sistema de simplificación de trámites administrativos, con un enfoque en optimizar los procedimientos dictados por la Junta Directiva de Desarrollo Urbano. Por lo cual se lograron mejoras significativas en los procedimientos de atención.

Así mismo Silva (2022) analizó cómo la modernización de la gestión pública en estas instituciones influía en la satisfacción de sus clientes. Al utilizar un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, se buscaba establecer posibles relaciones y patrones entre ambas variables, se aplicó una encuesta como técnica de recopilación de datos a una muestra de 180 usuarios,

identificando una mejora significativa gracias al uso del sistema. De igual modo Rodríguez (2020) investigó el vínculo entre la gestión de la complacencia del usuario y el modernismo administrativo. Con un diseño descriptivo no correlacional, el estudio utilizó un enfoque cuantitativo. Aplicó una encuesta a los 46 empleados públicos. Los resultados del análisis revelaron una correspondencia significativa en las variables examinadas, estableciendo la importancia del uso de herramienta digital en la gestión de los procesos administrativos públicos.

La modernización, se basa en un cambio del modo de realizar los procesos tradicionales haciendo uso de herramientas tecnológicas y digitales, para esto debe generarse una reestructuración social en distintos ámbitos. De acuerdo con Arévalo & Bardales (2020) señalaron que la modernización del estado, es un proceso de transformación que generará mejoras en el desempeño de los colaboradores del estado, priorizando la complacencia de los clientes, siendo este un modelo de gestión apoyando el beneficio de las personas. La modernización puede medirse a través de sus tres dimensiones, gobierno digital, gobierno abierto y articulado interinstitucional.

El gobierno digital, tiene como objetivo capitalizar el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación generando una operación eficiente y mejorando el acceso de los servicios estatales, de un modo transparente, reduciendo así el grado de corrupción en el estado, optimizando los servicios ofrecidos (Valenzuela & Gil, 2019). Dado esto, puede verse que el gobierno digital hará un uso más eficiente de la gestión mediante la tecnología para la función pública el gobierno abierto, es un gobierno que ayuda a la población a acceder fácilmente a la información, promoviendo la intervención de la ciudadana, lo cual da una mayor transparencia y da un mayor compromiso hacia del estado, lo cual beneficia a la sociedad (Arévalo y Bardales, 2020).

Díaz & Pulido (2018) aludieron que la articulación interinstitucional, es un medio para gestionar programas de educación continua frente a programas auto focalizados e institucionales, para esto, la comunicación intergubernamental se transforma en un medio de innovación y mejora de la gestión estatal en

correspondencia a la complacencia del cliente. Por ende Silvestre & Johnston (1990) identificaron que las interacciones que se dan entre clientes y empleados son vitales para el desarrollo de todo tipo de organización. Así, Saavedra, (2018), expresa que el consumidor ha resultado complacido si las deducciones efectúan con las perspectivas anunciadas.

El modelo SERVQUAL, creado por Berry, Zeithaml y Parasuraman, debe usarse para medir la satisfacción del cliente. Ofrece 22 ítems, divididos en 5 dimensiones, que calculan la calidad apreciada del cliente, o uno que determina diferencias pronunciadas entre la apreciación y las perspectivas de los ciudadanos referente al servicio que reciben. Dado que este modelo evalúa las expectativas del cliente, así como sus percepciones para determinar su nivel de satisfacción, esta es una característica clave (Méndez & Soto, 2018).

Se recomienda utilizar los modelos SERVQUAL creados por Berry, Zeithamly Parasuraman para medir la satisfacción del cliente. Estos modelos sugieren 22 elementos en 5 dimensiones que se utilizan para determinar la calidad apreciada de un cliente, es decir, el grado en que la percepción y las expectativas difieren notablemente de la realidad. del habitante referente al servicio que recibe para medir su complacencia. Espinoza y Encarnación (2019), dado que valora las perspectivas del cliente como sus percepciones para determinar su nivel de satisfacción, la evaluación de ambos en este modelo es una característica clave (Méndez y Soto, 2018).

La Fiabilidad según Solano (2017) esta dimensión sugiere eficiencia, eficacia, seguridad y la capacidad de comunicar y transmitir efectivamente la creencia de que se está prestando un determinado servicio. Esta es la capacidad para conceder los servicios deseados con confiabilidad, prontitud y precisión. Asimismo, simboliza el desplazamiento organizacional y los recursos que ofrecer para un servicio confiable libre de errores u otros contratiempos que serían perjudiciales para el mismo (Rezaei, 2018). Por lo tanto, contar con procedimientos probados y personal capacitado es la base fundamental para el cumplimiento de la confiabilidad. Como resultado, si la confiabilidad es baja, existe la posibilidad de que los clientes dejen de usar el servicio y pierdan su confianza (Saavedra, 2018).

La capacidad de contestación se refiere a la habilidad que debe poseer el empleado para brindar la pronta asistencia que necesita el cliente o usuario que le antecede; en consecuencia, es el servicio rápido recibido por ellos. En otras palabras, esta es la pronta respuesta de quienes brindan el servicio a la demanda del cliente. (Huanca & Inga., 2018).

La capacidad de contestación se refiere a la habilidad del empleado para brindarle al cliente o usuario que se le presenta la asistencia inmediata que necesita, lo que se traduce en la rapidez en el servicio que recibe (Huanca & Inga., 2018). Dicho de otro modo, esto es lo que se entiende por el rápido tiempo de respuesta que exhiben los proveedores de servicios cuando atienden la demanda de un cliente, en otras palabras, nos esforzamos por ofrecer servicios rápidos y flexibles, al mismo tiempo que queremos ayudar a nuestros clientes a resolver problemas relacionados con la prestación del servicio. Para esto, las empresas deben apostar cosas como cuánto tiempo esperarán los clientes para ser atendidos y cómo se responderá a cada persona individualmente (Naldos y Rosas, 2018).

La Seguridad, debido que el usuario debe tener fe en el conocimiento de la asistencia para que tenga la tranquilidad necesaria para adquirir el servicio. Al observar la credibilidad y la confianza que tienen los empleados, esta confianza crecerá. De esta forma, que un cliente esté o no satisfecho con el servicio depende de la profesionalidad y destreza del prestador del servicio Saavedra (2018).

Por tanto, por parte del personal significa servicio, amabilidad, cortesía, conocimiento de todo lo que se ofrece y capacidad de inspirar confianza en los productos que sirven. Para garantizar la confianza y la tranquilidad, la seguridad debe conocer todas las circunstancias enumeradas en la seguridad (Saavedra, 2018). Por lo tanto, la confianza y satisfacción del cliente están determinadas por el profesionalismo y la competencia en la asistencia del servicio dado que el objetivo principal de una entidad es compensar las insuficiencias de sus usuarios en cuanto a los servicios que ofrece y cómo se llevan a cabo, este aspecto es crucial. (Huanca& Inga, 2018).

La Empatía, por sí sola "tienes que ponerte en el lugar de la otra persona" por sí solo. Por tanto, se entiende como la calidad que se deriva del servicio necesitado y que implica ponerse en la piel del cliente que solicita el servicio (Espinoza, 2019).

En cambio, la empatía como dimensión de la complacencia denota que la institución que presta el servicio brinda una atención esmerada e individualizada, es decir, que tiene la capacidad de comprender al cliente y hacerlo sentir como si sus intereses fueran los propios (Naldos & Rosas, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

Fue básico, ya que se centró en comprender la relación entre dos variables en un punto específico del tiempo; para lograrlo, se apoyó en teorías científicas sólidas para su desarrollo (CONCYTEC, 2018). El enfoque fue cuantitativo, ya que permitió analizar la información con métodos estadísticos y representarla en tablas y gráficos, facilitando la respuesta a las hipótesis planteadas previamente (Hernández et al., 2018).

##### 3.1.2. Diseño de Investigación

Fue no experimental, ya que no se intervino directamente en los contextos de estudio ni manipuló las variables. En cambio, se basó en categorías, conceptos, sucesos, variables o comunidades que ya existían. Además, el estudio se realizó en un periodo de tiempo breve, lo que lo hizo de corte transversal (Hernández et al., 2018). Por su nivel, fue correlacional, ya que buscó estudiar la relación entre dos variables y proporcionó pistas sobre su asociación o capacidad predictiva (Bernardo et al., 2019).

Figura 1

Esquema de tipo de diseño

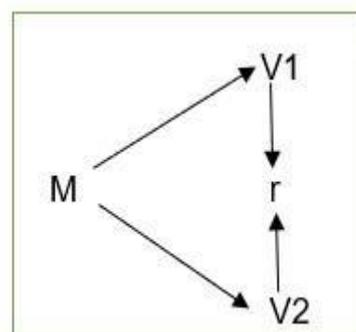
Dónde:

M: mesa de partes de una institución pública.

V1: Modernización de la gestión

pública V2: satisfacción del usuario

r: Relación



Fuente: Elaborado por Paucar Castillo José

### 3.2. Variables y Operacionalización

La modernización de la Gestión Pública, se fundamenta en cinco pilares y tres ejes transversales, como la coordinación interinstitucional, el gobierno abierto y el gobierno electrónico, tienen como objetivo principal mejorar la eficiencia de los servicios públicos proporcionados para beneficio del interés general (Delgado, 2022).

La Definición Operacional, se evaluó la modernización de la gestión pública estatal en relación con sus ejes transversales utilizando una escala tipo Likert (Arias, 2021).

Las dimensiones por el carácter cuantitativo del enfoque de la variable, la Modernización de la Gestión Pública será evaluada en sus tres componentes, Gobierno Abierto, Gobierno Digital y Articulación Interinstitucional.

Los indicadores de la dimensión Gobierno abierto, se tiene como indicador: Información oportuna, Trabajos y efectos, Accesibilidad, Acceso a Plataformas digitales. Dimensión Gobierno Digital, indicadores: Tecnologías de la informática y comunicación, Canales digitales, Plataforma (Bauce et al., 2018).

La Variable 2, la satisfacción del usuario, se lleva a cabo siempre que se cumplan los resultados y expectativas del cliente, se define como la buena percepción que resulta de la experiencia del servicio. En este caso, se puede decir que el cliente está satisfecho si los resultados cumplen con sus expectativas (Dos Santos, 2016).

La Definición Operacional, se realizará en base los modelos SERVQUAL desarrollados por Berry, Zeithaml y Parasuraman, que incluyen 22 ítems, se utilizarán para medir la complacencia del cliente en las dimensiones que sugieren.

Las dimensiones de la variable satisfacción del usuario tiene como dimensiones Elementos tangibles, fiabilidad, fiabilidad, Seguridad, empatía.

Los indicadores de la dimensión Compendios tangibles: Página web, Aspecto visualmente atrayente, Información, En lo que se refiere a capacidad de respuesta sus indicadores son: Capacitación, Complacencia de la prestación, Tiempo adecuado.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.1.3. Población

En este estudio, se definió la población como el conjunto completo de individuos que realizaron un trámite en el área de despacho de repuestos de una institución pública. Esta población tuvo un estimado anual de alrededor de 9,600 ciudadanos, calculado considerando un promedio de 40 ciudadanos por día durante 5 días a la semana, durante 4 semanas al mes y durante 12 meses.

En los criterios de inclusión, se considerarán los individuos que gestionen y cumplan un trámite en el área de mesa de partes de Geresá.

En los criterios de exclusión eliminarán a aquellas personas que no realicen ningún trámite en Geresá por mesa de partes.

#### 3.1.4. Muestra

Para seleccionar la muestra, se utilizó una fórmula estadística simple para el muestreo aleatorio en poblaciones conocidas. Se estableció un nivel de confianza del 90%, una varianza máxima (PQ=0.50) y un error de muestreo del 10% (E=0.1) (Valdivieso et al., 2012). La población total de interés fue de 9600 usuarios que realizan trámites en el área de despacho de una entidad pública. Finalmente, se obtuvo una muestra de 67 usuarios que fueron seleccionados aleatoriamente para participar en el estudio.

$$n = \frac{N z_{*p*q}^2}{E^{2*(N-1)} + z_{*p*q}^2}$$

n=muestra

N= Tamaño de la Población 9,600

Z<sup>2</sup>= Valor del nivel de confianza.

E= Error 0.1

P= Probabilidad de (éxito) 50%

q= (1 –) P= Probabilidad de fracaso 50%

$$N= \frac{(9600)(1.64^2)(0.5)(0.5)}{(0.10^2)(9600-1)+1.64^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 67$$

### 3.1.5. Muestreo

Se realizó de manera probabilística, asegurando que los 67 usuarios que participaron en el estudio, y que llevaron a cabo trámites en el área de despacho de una institución estatal, tuvieran igual oportunidad de formar parte de ella mediante este criterio de selección (Condori, 2020).

### 3.1.6. Unidad de Análisis

Se centró en examinar los componentes que integraron el grupo de estudio, el cual estuvo compuesto por individuos que acudieron a realizar gestiones en la entidad en cuestión.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1 Técnica:

Se empleó una encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario que evaluó cada variable de estudio mediante la escala de Likert. Este enfoque nos permitió recopilar información coherente y precisa acerca de los temas analizados.

### 3.4.2 Instrumento:

Se emplearon dos cuestionarios como herramientas para evaluar las variables de estudio y su relación en la Gerencia Regional de Salud. Para medir la variable "modernización de la gestión pública", se creó un cuestionario con 3 dimensiones y 13 preguntas, valoradas en una escala de Likert. Por otro lado, para la variable "satisfacción del usuario", se diseñó un cuestionario con 5 dimensiones y 20 preguntas, también calificadas en la escala de Likert.

### 3.4.3 Validez

La validación de estos cuestionarios fue realizada por profesionales expertos en el campo, quienes ofrecieron juicios relevantes y pertinentes. Asimismo, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos mediante el uso de la prueba del alfa de Cronbach (Pérez et al., 2012).

**Tabla 1**

*Validación de expertos*

N°	Expertos	Especialidad del experto	Opinión
1	Víctor Santa Cruz Carpio	Dr. en educación	Aplicable
2	Msc. Patazco Delgado Patricia	Gerencia Regional de Lambayeque	Aplicable
3	Rioja Chávez José	Luis Contador público colegiado, maestro en gestión pública	Aplicable

Nota: elaborado por Jose Paucar Castillo

### 3.4.4 Confiabilidad

Se aplicó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de los instrumentos. En relación a la variable "satisfacción del usuario", se obtuvo un valor de  $\alpha=0.710$ . Por otro lado, para la variable "Modernización de la gestión pública", en una prueba piloto con 67 encuestados, se logró un resultado de  $\alpha=0.69$ .

**Tabla 2**

*Nivel de confiabilidad del instrumento*

<i>Nivel</i>	<i>Puntaje</i>
<i>Confiable</i>	<i>0.60-0.65</i>
<i>Muy confiable</i>	<i>0.66-0.71</i>
<i>Excelente confiable</i>	<i>0.72-0.99</i>
<i>Confiable Perfecto</i>	<i>1.0</i>

Nota: Obtenido de (Herrera et al; 2018)

Nota: elaborado por Jose Paucar Castillo

### 3.5. Procedimientos

Se procedió a obtener la aprobación correspondiente de la institución mediante una solicitud formal por escrito, con el objetivo de llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios necesarios. Se estableció una comunicación efectiva con los usuarios, brindándoles información pertinente sobre el estudio y asegurando la confidencialidad de sus respuestas, manteniendo su identidad protegida. Se coordinó de manera exitosa con los usuarios para establecer horarios y fechas convenientes para responder los cuestionarios. Una vez recopilados los cuestionarios completados, se aplicaron técnicas estadísticas para prepararlos para su análisis e interpretación. Los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis exhaustivo para extraer conclusiones relevantes. La presentación de los resultados se llevó a cabo de manera clara y visual, utilizando gráficos y tablas para facilitar la comprensión de los descubrimientos.

### 3.6. Método de análisis de datos

Luego de recolectar la información, se organizó en una base de datos para su análisis. Se presentaron las estadísticas descriptivas en gráficos y tablas, lo que permitió visualizar claramente las frecuencias de las variables estudiadas. Además, se realizaron análisis de correlación entre las variables, evidenciando la presencia de relaciones entre ellas. Sin embargo, para determinar cuál de estas correlaciones era estadísticamente significativa, se aplicó una prueba de normalidad utilizando el programa estadístico SPSS (versión 25). Este proceso aseguró la precisión y confiabilidad de los resultados, brindando una base sólida para la interpretación y conclusiones del estudio.

### 3.7. Aspectos éticos

Se cumplió rigurosamente con los principios éticos establecidos (APA, 2010), asegurando la protección de los participantes y la integridad de los resultados obtenidos. El estudio se llevó a cabo de manera ética y responsable, garantizando el respeto por los derechos y la dignidad de las personas involucrada

#### IV. RESULTADOS

##### Contrastación de hipótesis general

Se determinan los resultados de acuerdo con el objetivo general

##### 1. Planteamiento de hipótesis general

H0: En una institución pública no coexiste correspondencia en la complacencia del usuario y la modernización de la gestión pública.

H1: En una institución pública si coexiste correspondencia en la complacencia del usuario y la modernización de la gestión pública.

##### 2. Significancia $\alpha = 0.05$

##### **Tabla 3**

*Cruce de variables del planteamiento de la hipótesis general*

		Nivel de Satisfacción del usuario		
		Eficiente	Regular	Total
Nivel de modernización de la gestión pública	Eficiente	55	0	55
	Regular	8	4	12
Total		63	4	67

Nota: elaborado por Jose Sebastian Paucar Castillo

##### 3. Regla de decisión hipótesis general

Si  $X^2_c \geq 3,8415$  se rechazará H0

**Tabla 4***Prueba de Chi Cuadrado hipótesis general*

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,497 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	14,012	1	,000		
Razón de verosimilitud	15,027	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	19,206	1	,000		
N de casos válidos	67				

Nota: elaborado por Jose Sebastian Paucar Castillo

Como el valor  $X^2_c = 19,497 \geq 3,8415$ , se rechazará  $H_0$

Se determinó que la correspondencia entre la actualización de la gestión pública y la complacencia del cliente en una entidad gubernamental estaba respaldada estadísticamente con un nivel de confianza del 95 por ciento, lo cual señalaba una conexión relevante entre dichas variables.

## Contrastación de hipótesis específicas

### Planteamiento de hipótesis específica 1

H0: No coexiste correspondencia significativa entre el gobierno digital de la gestión pública y la satisfacción del usuario de mesa de partes en una institución pública

H1: Si coexiste correspondencia significativa entre el gobierno digital de la gestión pública y la complacencia del usuario de mesa de partes en una institución pública

Significancia  $\alpha = 0.05$

### Tabla 5

*Tabla cruzada hipótesis específica 1*

		Satisfacción del usuario		Total
		Eficiente	Regular	
Dimensión gobierno digital	Eficiente	60	0	60
	Regular	3	4	7
Total		63	4	67

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar

Castillo Regla de decisión hipótesis general

Si  $X^2_c \geq 3,8415$  se rechazará H0

**Tabla 6***Prueba de Chi cuadrado hipótesis específica 1*

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación n asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significac ión exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,463 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad	26,994	1	,000		
Razón de verosimilitud	20,743	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	35,918	1	,000		
N de casos válidos	67				

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Como el valor  $X^2_c = 36,463 \geq 3,8415$ , se rechazará  $H_0$

De manera concluyente y con un nivel de certeza del 95%, se validó la coherencia estadística entre la digitalización gubernamental en la gestión pública y el grado de complacencia del usuario de una oficina administrativa en una entidad estatal.

Planteamiento de hipótesis específica 2

Significancia  $\alpha = 0.05$

**Tabla 7**

*Tabla cruzada hipótesis específica 2*

		Satisfacción del usuario		
		Eficiente	Regular	Total
Dimensión gobierno abierto	Eficiente	53	0	53
	Regular	10	4	14
Total		63	4	67

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Regla de decisión hipótesis general

Si  $X^2_c \geq 3,8415$  se rechazará  $H_0$

**Tabla 8**

*Prueba de Chi cuadrado hipótesis específica 2*

	Pruebas de chi-cuadrado			Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	16,104	1	,000		
Corrección de continuidad	11,417	1	,001		
Razón de verosimilitud	13,552	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	15,864	1	,000		
N de casos válidos	67				

Nota: elaborado por Jose Paucar Castillo

Como el valor  $X^2_c = 16,104 \geq 3,8415$ , se rechazará  $H_0$

Se identificó una asociación relevante entre la transparencia en la administración gubernamental y el nivel de satisfacción de los clientes en el área de atención de solicitudes de una entidad estatal, respaldada por pruebas estadísticas con una confiabilidad del 95%.

Planteamiento de hipótesis específica 3 Significancia  $\alpha = 0.05$

**Tabla 9**

*Tabla cruzada hipótesis específica 3*

		Satisfacción del usuario		
		Eficiente	Regular	Total
Dimensión articulación interinstitucional	Eficiente	49	0	49
	Regular	14	2	16
	Deficiente	0	2	2
Total		63	4	67

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar

CastilloRegla de decisión hipótesis general

Si  $X^2c \geq 5,99$  se rechazará  $H_0$

**Tabla 10**

*Prueba de Chi cuadrado hipótesis específica 3*

	Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,826 <sup>a</sup>	2	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	16,417	2	,000		
Razón de verosimilitud	18,247	2	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	22,480	1	,000		
N de casos válidos	67				

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Como el valor  $X^2_c = 35,826 \geq 5,99$ , se rechazará  $H_0$

Se verificó mediante análisis estadísticos, con un nivel de fiabilidad del 95%, la existencia de una interconexión relevante entre un componente específico de la modernización en la gestión pública y la evaluación positiva por parte de los usuarios en la atención de gestiones en una entidad gubernamental.

**Tabla 11**

*Modernización de la gestión Pública*

<i>Nivel</i>	<i>frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Eficiente	55	82.1
Regular	12	17.9
Deficiente	0	0.0
Total	67	100.0

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Del estudio se reconoció un nivel de eficacia, ya que una amplia mayoría de los usuarios (aproximadamente 82.1%) manifestó una percepción favorable hacia la eficiencia del servicio. A pesar de ello, se consideró también el segmento minoritario (17.9%) que evaluó la administración en términos regulares, insinuando la existencia de áreas susceptibles de mejoramiento en el proceso de modernización de la gestión pública.

**Tabla 12**

*Satisfacción del Usuario*

<i>Nivel</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	63	94.0
Regular	4	6.0
Deficiente	0	0.0
Total	67	100.0

Nota: Elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Los datos obtenidos señalaron que la gran mayoría de los usuarios (alrededor del 94.0%) experimentaron una satisfacción con el rendimiento del área de recepción de solicitudes en lo que concierne a la eficacia. No se detectó ningún usuario que evaluara negativamente el servicio. No obstante, se consideró el pequeño grupo de usuarios (alrededor del 6.0%) que opinó que el servicio tenía un nivel regular. Estos indicios sugirieron la existencia de margen para mejoras con miras a aumentar la satisfacción de los usuarios en etapas futuras.

**Tabla 13**

*Dimensión Gobierno digital*

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	60	89.6
Regular	7	10.4
Deficiente	0	0.0
Total	67	100.0

Nota: Elaborado por José Sebastián Paucar castillo

El análisis de la tabla mostró que la mayor parte de los usuarios (89.6%) consideraba que la gestión era eficiente. Sin embargo, se identificó un porcentaje menor de usuarios (10.4%) que opinaba que la gestión era regular, lo que indicaba la existencia de áreas de mejora para lograr una modernización más completa.

**Tabla 14**

*Modernización de la gestión pública en la Dimensión gobierno abierto*

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	53	79.1
Regular	14	20.9
Deficiente	0	0.0
Total	67	100.0

Nota: Elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Las cifras obtenidas reflejaron que el 79.1% de los participantes percibieron una gestión pública que podría considerarse eficaz, indicando un grado razonable de actualización en este contexto. En contraste, el 20.9% restante calificó esta gestión en términos de regularidad, lo que sugiere que existen elementos susceptibles de mejoramiento para lograr una modernización más holística. En la tabla de resultados, no se observaron registros bajo la categoría de "deficiente". Estos resultados subrayaron la importancia de enriquecer la satisfacción de los usuarios y fomentar la apertura y colaboración ciudadana dentro de la entidad pública en esa coyuntura

**Tabla 15**

*Modernización de la gestión pública Nivel de articulación interinstitucional*

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	49	73.1
Regular	16	23.9
Deficiente	3	3.0
Total	67	100.0

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Los datos analizados permitieron identificar que el 73.1% de los usuarios indicó que percibía un nivel satisfactorio de modernización en términos de la colaboración entre diferentes instituciones públicas. Además, un porcentaje significativo (23.9%) de usuarios señaló que aún existían áreas de mejora. Por otro lado, un 3.0% representó una minoría de usuarios que expresó insatisfacción con el nivel de modernización. Se subrayó la relevancia de considerar las perspectivas de aquellos usuarios que evaluaron la gestión en términos regulares o deficientes. Estas respuestas pusieron de manifiesto la urgencia de ampliar y perfeccionar la modernización y la cooperación entre entidades gubernamentales.

**Tabla 16**

*Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	16	23,89
Medio	38	56,71
Alto	13	19,4
Total	67	100

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Del estudio realizado, se pudo identificar que el nivel en la dimensión de elementos tangibles era preponderantemente medio, con un 56%. Asimismo, se observó que un 19.4% de los encuestados expresó un alto nivel de satisfacción. Sin embargo, existió un porcentaje equivalente al 23.9% que calificó la satisfacción como baja. Estos resultados fueron de gran relevancia, ya que demostraron la necesidad de presentar mejoras respecto a la satisfacción del usuario en esa área en particular.

### **Tabla 17**

#### *Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	42	62,68
Medio	16	23,88
Alto	9	13,44
Total	67	100

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

El 62.68% de los usuarios expresó que la mayoría tenía una baja percepción de la fiabilidad en la mesa de partes, lo que implicaba que no confiaban plenamente en la precisión y veracidad de la información o servicios proporcionados en ese lugar. El 23.88% representaba una proporción que sugería que algunos usuarios tenían una percepción más neutral o ambivalente al respecto. Por otro lado, un 13.44% representaba una minoría, pero indicaba que existía un grupo de usuarios que confiaba en la precisión y veracidad de la información y los servicios proporcionados en la mesa de partes.

### **Tabla 18**

*Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	22	32,84
Medio	35	52,24
Alto	10	14,92
Total	67	100

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Se pudo observar que un segmento significativo de los participantes (alrededor del 32.84%) demostró una satisfacción moderada, lo cual destaca un ámbito que amerita atención. Además, una proporción mayoritaria de usuarios (aproximadamente 52.24%) expresó una percepción intermedia, sugiriendo la necesidad de optimizar la agilidad y coherencia en la atención brindada. En un enfoque más positivo, un conjunto reducido de usuarios (aproximadamente 14.92%) informó de un alto nivel de complacencia con la eficacia del servicio.

**Tabla 19**

*Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	13	19.41
Medio	36	53.73
Alto	18	26.86
Total	67	100

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Se observó que el 19.41% de los usuarios tenía preocupaciones o percepciones negativas en cuanto a la seguridad de sus datos y la confidencialidad de la información en el proceso de atención. Además, el 53.73% sugería que algunos usuarios tenían ciertas dudas o inquietudes sobre la seguridad, pero no las consideraban lo suficientemente graves como para calificar el nivel de satisfacción como bajo.

**Tabla 20***Nivel de satisfacción en la dimensión empatía*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	45	67.15
Medio	19	28.37
Alto	3	4.48
Total	67	100

Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Del análisis pudo verse que el 67.15% indicaba que la mayoría de los usuarios percibía una falta de empatía por parte de los colaboradores de la institución hacia ellos. Es posible que los usuarios sintieran que no se les brindaba el trato adecuado, comprensión o apoyo emocional durante su interacción con el personal de la mesa de partes. Por otro lado, el 28.37% indicaba que algunos usuarios percibían un grado moderado de empatía en la atención recibida. Finalmente, el 4.48%, una proporción menor, señalaba que un pequeño grupo de usuarios percibía un alto nivel de empatía y consideraba que los colaboradores brindaban una atención comprensiva y ayuda a quienes recurrían al lugar.

## V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, el análisis realizado dentro de una entidad estatal se enfocó en investigar la interrelación entre la modernización de la administración pública y la complacencia del usuario, empleando un enfoque estadístico. Los resultados, bajo un nivel de confiabilidad del 95 por ciento, pusieron de manifiesto una correlación notable entre dichas variables. Una mayoría considerable de usuarios (aproximadamente un 82.09%) evaluó tanto la modernización de la gestión pública como su satisfacción en términos eficaces. No obstante, una proporción del 17.91% calificó la administración como de nivel regular. Similarmente, una parte del 11.94% consideró que el grado de satisfacción del usuario era alto, mientras que la mayoría (alrededor del 88.06%) lo vio de manera intermedia. A partir de esto, se reflejó la necesidad de optimizar la armonía entre el nivel de modernización y la satisfacción del usuario en la entidad. Estos descubrimientos respaldan la importancia de incentivar la modernización en la administración pública con el fin de proporcionar un servicio más eficiente y satisfactorio para la comunidad.

Los resultados de esta exploración coinciden con investigaciones anteriores realizadas en diversos entornos en las que se exploró la satisfacción ciudadana en relación a trámites y servicios electrónicos ligados al gobierno digital en una ubicación específica (Guillen, 2022). En referencia a la satisfacción del ciudadano con los procedimientos y servicios a través de portales web y aplicaciones, se observa que aproximadamente un 45% de los individuos se halla moderadamente complacido con tales servicios. Estas evaluaciones reflejan algunas insatisfacciones relacionadas con las dificultades previas experimentadas por ciertos usuarios durante el proceso de trámites. Sin embargo, una porción importante de los participantes expresó satisfacción con los servicios, lo cual sugiere la existencia de vivencias positivas y una percepción favorable en cuanto a la calidad de los servicios proporcionados. Además, se notó una significativa preferencia entre los ciudadanos por las aplicaciones móviles en lugar de los portales web gubernamentales para llevar a cabo trámites y servicios electrónicos, con alrededor del 90% de los

encuestados optando por esta opción. En síntesis, este estudio subraya que, aunque una proporción considerable de ciudadano manifiesta una satisfacción moderada con los servicios en línea, subsisten áreas susceptibles de mejora para solventar las dificultades percibidas por algunos usuarios.

En otro contexto, la investigación realizada por Rojas et al. (2019) también respaldan la consideración de la interacción humana y la calidad del servicio en relación a la satisfacción del usuario. En esta indagación, aproximadamente un 88.89% de los participantes evaluaron tanto la modernización de la gestión pública como su grado de satisfacción como positivos. Sin embargo, un reducido segmento, equivalente al 6.67%, consideró la modernización como regular, mientras que un 4.44% la categorizó como insatisfactoria. Adicionalmente, alrededor de un 11.11% de los encuestados calificó la satisfacción del usuario como deficiente. Estos resultados subrayan que, a pesar de la satisfacción mayoritaria con la modernización de la gestión pública, existe una parte significativa que podría tener ciertas inquietudes o campos de mejora con respecto al servicio. En términos generales, estos análisis enfatizan la importancia de la modernización en la gestión pública para potenciar la vivencia del usuario y asegurar un servicio más eficaz y satisfactorio para la comunidad.

Del objetivo específico 1, se pudo confirmar mediante un análisis estadístico, respaldado con una confiabilidad del 95%, la correlación entre la dimensión del gobierno digital en la administración pública y la complacencia del usuario en la sección de recepción de una entidad institucional. Dentro del conjunto de encuestados, aproximadamente un 89.55% evaluó positivamente tanto la dimensión del gobierno digital como su grado de satisfacción. Un segmento minoritario, alrededor del 5.97%, calificó esta dimensión como regular, mientras que un 4.48% expresó que la misma se ejecuta de manera insatisfactoria o no adecuada en la institución. Estos resultados indican la satisfacción predominante de los usuarios respecto al gobierno digital, no obstante, señalan la existencia de campos que podrían ser enriquecidos en términos específicos de satisfacción. Resulta crucial considerar las opiniones y comentarios de los usuarios con el fin de implementar mejoras y asegurar un servicio más eficiente y complaciente en el ámbito del gobierno digital en la administración pública.

Los resultados derivados de esta exploración se alinean con previos análisis, tal como el estudio llevado a cabo por Cobeñas (2020) en función de los datos recopilados, el conjunto de estudio percibe un punto medio en cuanto al nivel de desarrollo del gobierno digital en la entidad municipal. Esta evaluación se desglosa en distintos aspectos relacionados con la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). En lo tocante a la esfera informativa, aproximadamente un 77.42% de los participantes estima que la municipalidad se posiciona en una categoría media en este rubro. Esta apreciación sugiere la existencia de una base de información electrónica, aunque persisten oportunidades para robustecer y ampliar los recursos disponibles. Respecto a la interacción, alrededor de un 73.12% de los encuestados percibe un nivel medio, insinuando que la interacción entre la municipalidad y los ciudadanos a través de plataformas electrónicas es reconocible, pero también hay margen para fomentar una mayor interacción y comunicación efectiva. En el ámbito de las transacciones electrónicas, se percibe un nivel cercano al 63.44%. Esto apunta a la presencia de algunas transacciones electrónicas implementadas, si bien existen oportunidades para expandir y optimizar los servicios en línea. En lo que respecta a la integración, alrededor del 70.97% de los participantes observa un nivel medio. Esto señala avances en la integración de tecnologías en la gestión municipal, pero aún es factible mejorar la coordinación y fluidez de los procedimientos. Finalmente, vinculado a la participación ciudadana, alrededor del 60.22% de los encuestados indica un nivel medio. Esta observación sugiere que la municipalidad ha tomado medidas para incentivar la participación ciudadana a través de medios electrónicos, aunque se pueden diseñar estrategias adicionales para aumentar la participación activa de la comunidad.

En el marco del objetivo específico 2, Se llevó a cabo un análisis para establecer la relación entre el enfoque de gobierno abierto en la administración pública y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Salud, con un nivel de confiabilidad del 95%. A partir de la evaluación, se identificó el nivel de apertura gubernamental en una entidad específica. Se procedió a analizar la frecuencia y el porcentaje de respuestas en cada categoría del nivel de

gobierno abierto. Los resultados revelan que una mayoría significativa de los usuarios (79.1%) perciben un alto nivel de apertura gubernamental en la institución. Esta alta percepción de apertura refleja una gestión pública que prioriza la transparencia y el acceso para los ciudadanos. Además, un segmento minoritario de usuarios (20.9%) percibió un nivel medio de gobierno abierto en la entidad. Aunque represente una proporción menor, es fundamental tener en cuenta sus perspectivas para continuar mejorando la transparencia y la participación ciudadana. Resulta alentador que no se hayan reportado casos de nivel bajo, indicando que ningún usuario consideró insuficiente el grado de apertura gubernamental. Esta ausencia de percepciones negativas es positiva, ya que sugiere que la institución ha logrado establecer un cierto nivel de apertura en sus procesos y acciones. En resumen, los resultados subrayan un nivel favorable de percepción de gobierno abierto en la entidad. No obstante, es imperativo seguir fortaleciendo la transparencia y promoviendo una mayor apertura para asegurar una administración pública más eficiente y satisfactoria para todos los usuarios.

De manera similar, guarda relación con un estudio previo realizado por Sovero (2021) exploró el gobierno de acceso y satisfacción de la comunidad en la entidad de Los Olivos. Los resultados arrojaron que la mayoría de los cuestionados, un significativo 57.6%, percibió un nivel que calificaron como medio en cuanto a acceso gubernamental. Esto indica que una proporción considerable del grupo tiene una percepción moderada respecto a la apertura y accesibilidad de la administración estatal. Además, es relevante mencionar que un 41.7% de los participantes calificaron el nivel de acceso gubernamental como bajo, sugiriendo que existe espacio para mejoras en términos de transparencia y alcance en el accionar gubernamental. Asimismo, llama la atención que solo un pequeño porcentaje, el 0.8%, expresó una percepción de alto nivel de acceso gubernamental. Aunque sea un valor limitado, no se debe subestimar, ya que representa una fracción reducida pero importante de individuos que ven un alto nivel de accesibilidad en la administración. Estos hallazgos son valiosos ya que brindan una panorámica de cómo los encuestados perciben y valoran la gestión estatal en términos de apertura. La

evaluación de la efectividad de las políticas de gobierno abierto puestas en marcha resulta esencial a partir de estos datos, permitiendo identificar áreas de fortaleza y mejora en el contexto de la administración.

De manera similar, se encontraron semejanzas con una investigación realizada por Medina et al. (2021) cuyos autores examinaron la satisfacción, facilidad de uso y confianza de los ciudadanos en el gobierno digital. Se pudo observar que, entre las principales acciones realizadas por los ciudadanos en el portal gubernamental, el 71% lo utiliza para consultar registros tributarios. No obstante, se aprecia una subutilización de la infraestructura tecnológica gubernamental, dado que un porcentaje menor, equivalente al 49%, la emplea para generar facturación electrónica y un 42% para presentar declaraciones fiscales. En resumen, los resultados de la indagación proporcionan una comprensión del perfil de los usuarios del portal gubernamental en el ámbito tributario. Se destaca una equidad de género en su uso, con mayor participación de jóvenes educados en el nivel universitario. Los servicios son predominantemente de tipo empresarial, y la consulta de registros tributarios prevalece como actividad principal, mientras que otras opciones como la facturación electrónica y presentación de declaraciones fiscales presentan un menor grado de adopción. Estos datos aportan información relevante para comprender los patrones y requerimientos de los ciudadanos en relación a los servicios gubernamentales en línea, y pueden ser útiles para mejorar la eficacia y accesibilidad de las plataformas digitales gubernamentales.

En relación al objetivo específico 3, se exploró la posible relación entre la colaboración interinstitucional en la gestión pública y la satisfacción del usuario, aplicando la prueba de Chi cuadrado de Pearson con un nivel de confianza del 95%. El análisis permitió examinar la distribución de los niveles de colaboración institucional, revelando la frecuencia y proporción en cada categoría. Según los resultados, se notó que el 73.1% de los casos evaluados exhibió un nivel bajo de colaboración interinstitucional. Contrariamente, el 23.9% se situó en un nivel medio y un modesto 3% alcanzó un nivel alto. La totalidad de casos examinados sumó 67. Estos hallazgos indican que la mayoría de las instituciones analizadas presentaron un nivel bajo de

colaboración interinstitucional, señalando la existencia de oportunidades para mejorar la coordinación y cooperación entre diversas entidades. Adicionalmente, solo una pequeña fracción de instituciones demostró un nivel elevado de colaboración, subrayando la necesidad de fomentar y robustecer la colaboración interinstitucional para optimizar la eficacia y eficiencia de sus acciones conjuntas.

Las constataciones de estos descubrimientos hallan afinidad en investigaciones previamente conducidas por Sarmiento (2021) empleando la técnica estadística Alfa de Crombach. mediante el análisis de los individuos encuestados sobre la correlación interinstitucional, se vislumbró una substancial mejoría en las áreas concernientes a definición de acciones, propósitos, objetivos, metas y metodologías operativas, así como en la distribución de roles y funciones, con una notoria elevación del 60%. Paralelamente, un 30% de los mismos expresó que la mejora mostraba un grado intermedio. No obstante, se percató que en el 10% de las instancias, la presencia de mejoras no fue identificable. En lo que atañe a la gestión, el 40% de los encuestados señaló notar una mejora sustancial, generando una necesidad de ulterior mejora.

En una línea similar Silva (2022) exploró la modernización de la Gestión Pública y la Satisfacción del Usuario en la Unidad de Registros Civiles de una Entidad Gubernamental. Mediante esta indagación, se logró discernir que el grado de interconexión institucional relacionado con la satisfacción del usuario exhibe patrones distintos. Aproximadamente el 5% de los encuestados fue categorizado como "bajo" en términos de articulación institucional. Esto subraya que un reducido fragmento de los participantes percibe que la colaboración entre entidades es deficiente o inapropiada. Por otro lado, alrededor del 40% de los encuestados se ubicó en la categoría "medio" en lo que respecta a la articulación institucional. Esto insinúa que una parte significativa de los participantes considera que existe cierto grado de coordinación y cooperación entre las instituciones, aunque aún persiste espacio para el mejoramiento y fortalecimiento de esta articulación. En un giro distinto, el 55% de los encuestados se halló en la categoría "alto" en lo concerniente a la articulación institucional.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció la correlación entre la actualización en la gestión gubernamental y el grado de satisfacción experimentado por los beneficiarios en una entidad pública, con un nivel de confianza del 95 por ciento. Estos resultados sugieren una vinculación significativa entre el nivel de modernización en la administración pública y el grado de satisfacción manifestado por los usuarios en dicho entorno. Por lo cual se destaca la pertinencia de impulsar la modernización en el ámbito de la gestión gubernamental para elevar la calidad de la experiencia del usuario y asegurar un servicio más eficiente y gratificante para la colectividad.
2. Se evidenció la conexión entre la satisfacción del beneficiario y la dimensión relacionada con la tecnología gubernamental en una entidad estatal. La consideración predominante de los usuarios en cuanto a su satisfacción con el servicio eficaz subraya la importancia de persistir en la promoción y aplicación efectiva de las innovaciones tecnológicas en la administración pública.
3. Se obtuvo una relación conexas entre el enfoque de accesibilidad del gobierno en la esfera pública y la satisfacción percibida por los beneficiarios en un entorno institucional. Se resalta que una proporción sustancial de los usuarios, alrededor del 79.1%, experimentó una apreciación considerable en cuanto a la apertura gubernamental en el ámbito en cuestión. Sin embargo, se mantiene la consideración vital de continuar promoviendo una mayor consolidación de la claridad informativa y la interacción ciudadana, con el propósito de respaldar una gestión más eficaz y placentera.
4. Los usuarios evaluados mostraron satisfacción moderada con la modernización de la gestión pública en la institución. Se identificaron oportunidades de mejora para alinear mejor la modernización y la satisfacción del usuario. Esto respalda la importancia de promover la modernización para un servicio más eficiente y satisfactorio.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que la entidad considere la implementación de nuevas estrategias de mejora en su gestión, como la incorporación de recursos audiovisuales en su plataforma, para brindar capacitación sobre herramientas digitales. Esta medida puede contribuir a aumentar la satisfacción y la eficiencia del servicio, promoviendo una cultura de atención ciudadana centrada en la experiencia del usuario.
2. Se recomienda a la entidad continuar potenciando la integración de soluciones tecnológicas y plataformas digitales con el propósito de enriquecer la percepción del usuario. Centrarse en la evolución constante de los recursos y servicios públicos contribuirá a brindar una atención efectiva y acorde a las demandas de la población, asegurando una vivencia beneficiosa para todos los involucrados.
3. Se recomienda a las autoridades reforzar la perspectiva de apertura institucional, fomentando la claridad y la involucración ciudadana. De esta forma, se optimizará la administración estatal y se ofrecerá un servicio eficaz y contento para los beneficiarios. Es esencial propiciar la convergencia y armonización entre diversas entidades para alcanzar un grado superior de coordinación, lo cual posibilitará amplificar el rendimiento de las operaciones colaborativas.
4. Se sugiere impulsar estrategias de colaboración y gobierno abierto para mejorar la satisfacción del usuario y eficiencia en los servicios. Fortalecer la coordinación y aprovechar tecnologías favorecerá la experiencia del usuario en la institución.

## REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín virtual*, 7(2), 1-28.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Arias, J. (2021). Guía para elaboración de la Operacionalización de variables. *Espacios I+D: Innovación más desarrollo*, 10(28), 42-56.  
<https://doi.org/10.31644/IMASD.28.2021.a02>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación Serie integral por competencias (3ra ed)*. Grupo Editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barbieri, B., Buonomo, I., Farnese, M., & Benevene, P. (2021). Organizational Capital: A Resource for Changing and Performing in Public Administrations. *Sustainability*, 13(10), 1-13. <https://doi.org/10.3390/su13105436>
- Batista, A. (2022). Epistemological Possibilities of Public Administration Theories: from Paradigms to Epistemic Matrices. *Organizações & Sociedade*, 29(101), 277–296. <https://doi.org/10.1590/1984-92302022v29n0012>
- Bauce, G., Córdova, M., & Avilés, A. (2018). Guía para Operacionalización de variables. *Revista del instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel*, 49(2), 43-50. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Bernardo, C., Carbajal, Y., & Contreras, V. (2019). *Metodología de la investigación Manual del estudiante*. Universidad San Martín de Porres.

<https://docplayer.es/134732351-Metodologia-de-la-investigacion-manual-del-estudiante.html>

Bondarenko, S., Halachenko, O., Shmorgun, L., Volokhova, I., Khomutenko, A., & Krainov, V. (2021). The Effectiveness of Network Systems in Providing Project Maturity of Public Management. *Tem Journal*, 10(1), 272-282. <https://doi.org/10.18421/TEM101-34>

Budiyanti, H., Patiro, S., Djajadi, M. & Astuty S. (2020). Does Service Quality in Education and Training Process Matters? Study of Government's Human Resource Agencies in Indonesia. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 13(1), 41-55. <http://dx.doi.org/10.7160/eriesj.2020.130104>

Bruce, P., Bruce, A., & Gedeck, P. (2020). *Practical Statistics for Data Scientists*. O'Reilly Media, Inc. [https://www.researchgate.net/profile/Janine-Zitianellis/post/Can\\_anyone\\_please\\_suggest\\_a\\_books\\_on\\_machine\\_learning\\_using\\_R\\_Programming/attachment/613a5b83647f3906fc975a71/AS%3A1066204907204608%401631214467436/download/Practical+Statistics+for+Data+Scientists+50%2B+Essential+Concepts+Using+R+and+Python+by+Peter+Bruce%2C+Andrew+Bruce%2C+Peter+Gedeck.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Janine-Zitianellis/post/Can_anyone_please_suggest_a_books_on_machine_learning_using_R_Programming/attachment/613a5b83647f3906fc975a71/AS%3A1066204907204608%401631214467436/download/Practical+Statistics+for+Data+Scientists+50%2B+Essential+Concepts+Using+R+and+Python+by+Peter+Bruce%2C+Andrew+Bruce%2C+Peter+Gedeck.pdf)

Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28 (5), 290-301. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845024/html/>

Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación

biomédica y comportamental. (1979). *Informe Belmont Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación.*

<https://www.conbioetica->

[mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10.\\_I](https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._I)

[NTL\\_Informe\\_Belmont.pdf](https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._I_NTL_Informe_Belmont.pdf)

Chávez, E., & Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106.

[https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/1](https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645)

[0645](https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645)

ComexPerú. (7 de mayo de 2020). De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad. *ComexPerú Sociedad de Comercio Exterior del Perú.* <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>

Córdoba, R., Escudero, F & Salazar, S (2021). Revisión de la modernización en la gestión pública. *Revista ciencia latina*, 5(6), 1-13.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1404](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1404)

Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra.* Curso taller.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

CONCYTEC. (2018). Guía Práctica Para la Formulación y Ejecución De Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20>

PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20  
EJECUCI%C3%93N%20%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGA  
CI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf?v=1604517771

Criado, J., & Villodre, J. (2020). Delivering public services through social media in European local governments An interpretative framework using semantic algorithms. *Local Government Studies*, 47(2), 253-275.  
<https://doi.org/10.1080/03003930.2020.1729750>

Delgado, 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)

Díaz, M., Pizzan, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapientia: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744.  
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79-95.  
<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>

Escalante, E. (2021). *Modernización de la Gestión Pública y su influencia en la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76156>

- Flores, A., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación científica Manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Guetterman, T. (2019). Basics of statistics for primary care research. *Fam Med Community Health*, 7(2), 1-7.  
<https://fmch.bmj.com/content/fmch/7/2/e000067.full.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta edición)*. McGraw-Hill. <https://www.academia.edu/43248814/Null>
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Educación.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Herrera, M., Partida, A., & Guerra, S. (2018). Validación del instrumento de investigación para medir factores del capital humano. *Revista Vincula Téctica Efan*, 3(4), 1-8.  
[http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica\\_4\\_2/50%20HERRERA\\_PARTIDA\\_GUERRA.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica_4_2/50%20HERRERA_PARTIDA_GUERRA.pdf)

- Hoyos, R (2018). *Gestión de la calidad para mejorar la atención del usuario en la Geresa Lambayeque, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43021>
- Huerta, H. (2018). *Propuesta de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65658?show=full>
- Jamieson, L (2020). *Consentimiento informado Gestión de datos de investigación. Bibliologías - Biblioteca de la CEPAL*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=495473&p=4398114>
- Liu, C., & Shi, Y. (2021). Public User Experience Satisfaction of E-Government in China: Review and Prospect. *Notes in Networks and Systems*, 275(1).  
[https://doi.org/10.1007/978-3-030-80091-8\\_73](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80091-8_73)
- Mar, C., Barbosa, A., & Molar, J. (2020). Metodología de la Investigación: Métodos y técnicas. *Patria Educación*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=e5otEAAAQBAJ&printsec=copyright&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=e5otEAAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Margaryan, M. (2017). *Modernization of the public administration system as a multidimensional process*. Administration Academy of the RA.  
[https://www.academia.edu/28784689/MODERNIZATION\\_OF\\_THE\\_PUBLIC\\_ADMINISTRATION\\_SYSTEM\\_AS\\_A\\_MULTIDIMENSIONAL\\_PROCESS](https://www.academia.edu/28784689/MODERNIZATION_OF_THE_PUBLIC_ADMINISTRATION_SYSTEM_AS_A_MULTIDIMENSIONAL_PROCESS)
- McDonald, B., Hall, J., OFlynn, J., & Van, S. (2022). The future of public

administration research: An editor's perspective. *Public Administration*, 100(1), 59–71.

[https://www.researchgate.net/publication/358029009\\_The\\_Future\\_of\\_Public\\_Administration\\_Research\\_An\\_Editor's\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/358029009_The_Future_of_Public_Administration_Research_An_Editor's_Perspective)

Méndez, J. (2021). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53234>

Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(1), 2-25. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79/70>

Muñoz, J. (2021). *Modernización de la gestión pública y calidad de atención en los vacunatorios contra la covid-19 Lima Metropolitana 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81112/Mu%c3%b1oz\\_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81112/Mu%c3%b1oz_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación científica Cuantitativo y Cualitativa (5°.ed.)*. Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Pando, D., & Maldonado, C. (2019). Tecnologías de información y modernización de

la gestión pública: el caso de la Dirección Nacional de Migraciones en Argentina. En A. Javier & Pablo (Eds.), *Desafíos emergentes de la modernización del Estado* (pp. 119-142). Universidad de Chile.  
<https://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/2019/11/capitulo-5-desafos-emergentes-de-la-modernizacin-del-estado-119-142.pdf>

Pérez, O., Fermín, O., Monasterios, J., & Zavarce, C. (2012). Validez y confiabilidad de instrumento para medición de impacto de tic, en el marco del despliegue de actividades satelitales venezolanas. *Revista multidisciplinaria del concejo de investigación de la universidad oriente Cumuna Venezuela* 24(1), 76-82.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427739447007>

Presidencia del Consejo de ministros. (29 de agosto de 2013). Política de modernización de la Gestión Pública al 2021 será implementada por el Gobierno Central, Regional y Local. *Plataforma digital única del Estado Peruano*.  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/11051-politica-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021-sera-implementada-por-el-gobierno-central-regional-y-local>

Quispe, A. (2021). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020* [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57478>

Rafael, F (2022). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92977>

Ramírez, Á., Jolías, L. & Cepeda, J. (2021) *GovTech en Iberoamérica ecosistema, actores y tecnologías para reinventar el sector público*. GovTech Hub. <https://www.trustfortheamericas.org/media/projects/attachments/en/Libro-Govtech-Iberoamerica-2021.pdf>

Rodríguez, D. (2020). *Modernización de la gestión pública y gestión de la de satisfacer al usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45664>

Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios De Políticas Públicas*, 5(1), 33–49. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>

Saavedra, E (2019). *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo -Sunarp, Año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila\\_%20Marisol\\_Saavedra\\_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila_%20Marisol_Saavedra_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y).

Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J., & Álvarez, R. (2022) Gobierno digital y modernización en las entidades públicas peruanas: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100),1376-1389.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85138722557&doi=10.52080%2frvgluz.27.100.6&origin=inward&txGid=2ed1588f0bb8dbfeb65cf1fe3d77a5b7>

Sánchez, H., & Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños de la investigación científica* (5<sup>o</sup> ed). Bussines Support Aneth.

[https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA\\_Y\\_DISE%3%91OS\\_EN\\_LA\\_INVESTIGACI%3%93N\\_CIENT%3%8DFICA](https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA_Y_DISE%3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%3%93N_CIENT%3%8DFICA)

Secretaría de Gestión Pública (2020). *Simplificación administrativa*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4461798/Diptico%20simplificaci%3%B3n%20administrativa%202023.pdf?v=1682031981>

Sheryazdavona, G., Nurtazina, R., Byulegenova, B., & Rystina, I. (2020). Correlation Between E-Government and Corruption Risks in Kazakhstan. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(7), 41-48.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.4009592>

Silva, M (2022). *Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de la unidad de registros civiles de una institución pública, Trujillo, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/100823>

Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro 2020* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/1006>

7?locale=es

- Tamayo, N. (2021). Modernizar los entes estatales cubana en clave desarrollo. Principales desafíos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(2), 1-13. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v9n2/2308-0132-reds-9-02-e10.pdf>
- Ullah, A., Rafi, M., Zhang, Z., & Khan, A. (2022). Determining the impact of technological modernization and management capabilities on user satisfaction and trust in library services. *Global Knowledge Memory and Communication*, 2(1), 1-19. [https://www.researchgate.net/publication/358880531\\_Determining\\_the\\_impact\\_of\\_technological\\_modernization\\_and\\_management\\_capabilities\\_on\\_user\\_satisfaction\\_and\\_trust\\_in\\_library\\_services](https://www.researchgate.net/publication/358880531_Determining_the_impact_of_technological_modernization_and_management_capabilities_on_user_satisfaction_and_trust_in_library_services)
- Vargas, S (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692./80229>
- Valdivieso, C., Valdivieso, R., & Valdivieso, O. (2012) Determinación del tamaño muestral mediante el uso de árboles de decisión sample size determination using decision trees. *Revista Investigación y desarrollo*, 1(11), 53-80. [https://www.researchgate.net/publication/315138192\\_DETERMINACION\\_D\\_EL\\_TAMANO\\_MUESTRAL\\_MEDIANTE\\_EL\\_USO\\_DE\\_ARBOLES\\_DE\\_DE\\_CISION](https://www.researchgate.net/publication/315138192_DETERMINACION_D_EL_TAMANO_MUESTRAL_MEDIANTE_EL_USO_DE_ARBOLES_DE_DE_CISION)
- Wukich, C. (2020). Government Social Media Engagement Strategies and Public

Roles. *Journal of Information Technology & Politics*, 44(1), 187-215.  
<https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1851266>

Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández, I., Ismail, G., & Beyzhanova, A. (2020). Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers. *Web of Conferences*, 159(1), 1-11.  
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>

## ANEXOS

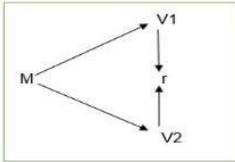
Matriz de Operacionalización de Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de mesa de partes de una institución pública.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Instrumento
Modernización de la gestión pública	La modernización de la gestión pública en las instituciones del sector público tiene como principal finalidad alcanzar una mayor eficiencia en cuanto a la atención, la transparencia y la calidad de los servicios que se brindan a favor del pueblo basado en 5 pilares y tres ejes transversales que son el gobierno electrónico, gobierno abierto y la articulación interinstitucional (PCM 2013; Delgado, 2022)	se medirá evaluando cuantitativamente las dimensiones, Gobierno digital, Gobierno abierto, articulación interinstitucional, siendo necesario aplicar la técnica de la encuesta y construir y aplicar el instrumento como es el cuestionario. El cuestionario será validado mediante la técnica de juicio de expertos y se determinará el nivel de confianza (Alfa de Cronbach)	Gobierno digital	-Tecnologías de la información y comunicación -Canales digitales -Plataforma Web -Medios digitales -Servicios Ofrecidos	Likert-Ordinal  Totalmente Deacuerdo  Deacuerdo  Desacuerdo  Total, mente Desacuerdo	Cuestionario
			Gobierno abierto	-Información relevante y oportuna -Acciones y resultados -Acceso a la información -Plataformas digitales		
			Articulación interinstitucional	-Intercambio de datos -Coordinaciones -Alianzas estratégicas		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumento
satisfacción del usuario	Se define como la sensación de placer que origina la experiencia del servicio, la misma que implica cumplir con los resultados y expectativas esperadas por el cliente. De manera que, si tales resultados cumplen con las expectativas esperadas entonces se puede decir que el cliente ha quedado satisfecho (Saavedra, 2018)	Para medir la variable es necesario aplicar la técnica de la Encuesta y construir un Cuestionario de acuerdo a las dimensiones, será estructurado en 20 ítems, bajo la escala de Likert, el mismo que hará posible analizar e interpretar la opinión del encuestado (Unidad de análisis) a fin de obtener una apreciación crítica de los resultados de la variable en estudio.	Elementos tangibles	-Página web -Apariencia visualmente atractiva -Información suficiente -Elementos materiales	Likert	Cuestionario
			Fiabilidad	-Servicio -Empleados -Usuario -Buen servicio	Likert	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	-Capacitación -Satisfacción del servicio -Tiempo -Tiempo adecuado	Likert	Cuestionario
			Seguridad	- Atención oportuna -Confianza -Conocimientos suficientes -Igualdad	Likert	Cuestionario
			Empatía	-Atención individualizada -Amabilidad -Interés del usuario -Necesidades específicas	Likert	

Nota: elaborado por Paucar Castillo, José Sebastián

## Anexo 2 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción al usuario del área mesa de partes de una institución pública , 2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario del área mesa de partes de una institución pública 2023,</p>	<p><b>Hipótesis General :</b></p> <p>Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario del área mesa de partes de una institución pública , 2023</p>	<p><b>Variable 1: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Gobierno digital Gobierno abierto Articulación interinstitucional</p> <p><b>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> no experimental <b>Grafico</b></p>  <p>Dónde M: muestra V1: Modernización de la Gestión Pública V2: : Satisfacción del usuario r: Relación</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN
<p>¿Cómo se relaciona el gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario del área mesa de partes de una institución pública 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario del área mesa de partes de una institución pública 2023?</p>	<p>a) Determinar la relación que existe entre el gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario del área mesa de partes de una institución pública 2023.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre el gobierno</p>		<p><b>Variable 1:</b> <b>MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b></p> <p>Indicadores: Tecnologías de la información y comunicación -Canales digitales -Plataforma Web -Medios digitales -Servicios Ofrecidos -Información relevante y oportuna -Acciones y resultados -Acceso a la información</p>	<p><b>Población</b> constituida por 9600 usuarios del área de mesa de partes de la Geresá Lambayeque</p> <p><b>Muestra</b> de 67 usuarios de la Geresá Lambayeque</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico</p> <p><b>Técnicas e instrumento de recolección de datos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> la encuesta <b>Instrumento :</b> Cuestionario</p>

<p>partes de una institución pública , 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la articulación interinstitucional de modernizar la gestión estatal pública y la satisfacción del usuario del área mesa de partes de una institución pública, 2023?</p>	<p>digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario del área mesa de partes de una institución pública , 2023.</p> <p>C) Determinar la relación que existe entre la articulación Interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario del área mesa de partes de una institución pública , 2023</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plataformas digitales</li> <li>-Intercambio de datos</li> <li>-Coordinaciones</li> <li>-Alianzas estratégicas</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> <b>DESE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Página web</li> <li>-Apariencia visualmente atractiva</li> <li>-Información suficiente</li> <li>-Elementos materiales</li> <li>-Servicio</li> <li>-Empleados</li> <li>-Usuario</li> <li>-Buen servicio</li> <li>-Capacitación</li> <li>-Satisfacción del servicio</li> <li>-Tiempo</li> <li>-Tiempo adecuado</li> <li>-Atención oportuna</li> <li>-Confianza</li> <li>-Conocimientos suficientes</li> <li>-Igualdad</li> <li>-Atención individualizada</li> <li>-Amabilidad</li> <li>-Interés del usuario</li> <li>-Necesidades específicas</li> </ul>	<p><b>Método de análisis :</b> cuadro de frecuencias diagramas estadísticos, coeficiente de correlación, estadísticos para prueba de hipótesis</p>
--	--	--	--	--

Nota: elaborado por: Paucar Castillo, José Sebastián

**Anexo 3**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CUESTIONARIO PAR – MEDIR LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario del área mesa de partes de una institución pública, 2023

**Ficha técnica**

**Autor:** Paucar Castillo, José Sebastián

**Objetivo:** medir la modernización de la gestión pública

**Institución:** Gerencia Regional de Salud -Geresa Chiclayo

**Aplicación:** Individual

**Tiempo:** 10 min

**Cantidad de interrogantes:** 13 Opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo=1

De acuerdo=2

Indiferente=3

En desacuerdo=4

Totalmente en desacuerdo=5

**INSTRUCCIONES.** Estimado(a) se le solicita amablemente responda según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con un aspa (X) donde considere.

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>						
<b>Dimensión Gobierno Abierto</b>						
1	¿La Geresa Lambayeque regularmente expone información relevante y oportuna como principio de transparencia?					
2	¿La Geresa Lambayeque rinde cuentas a los ciudadanos sobre las acciones y resultados de su gestión?					
3	¿Considera que el sitio web de la Geresa Lambayeque es accesible y fácilmente comprensible?					

4	¿Logra tener acceso a la información que solicita a través de la plataforma en línea o de manera física?					
5	¿La Geresa Lambayeque fomenta la participación ciudadana a través de sus plataformas digitales como sitios web o redes sociales?					
<b>Dimensión Gobierno Digital</b>						
6	¿La Geresa Lambayeque facilita el acceso a sus servicios mediante el empleo de las tecnologías de la informática y comunicación (TIC)?					
7	¿La Geresa Lambayeque usa canales digitales como página web, Facebook, WhatsApp y otros similares para informar y comunicarse constantemente con la ciudadanía?					
8	¿La plataforma web de la Geresa Lambayeque brinda información actual y oportuna?					
9	¿La Geresa Lambayeque promueve la utilización de los canales o medios digitales en el ofrecimiento de sus servicios?					
10	¿Considera que la promoción del gobierno digital en la Geresa Lambayeque mejora la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos?					
<b>Dimensión Articulación interinstitucional</b>						
11	¿Considera que la Geresa Lambayeque coopera y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos para la prestación adecuada de sus servicios?					
12	¿Considera que la Geresa Lambayeque realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel a fin de ratificar sus intereses comunes?					
13	¿Considera que la Geresa Lambayeque fomenta alianzas estratégicas con otras instituciones que le faciliten el desarrollo de políticas de igual interés para mejorar el servicio a la ciudadanía?					

Muchas Gracias

## Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario

**INSTRUCCIONES.** Estimado(a) se le solicita amablemente responda según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con un aspa (X) donde considere:

Totalmente de acuerdo=1

De acuerdo=2

Indiferente=3

En desacuerdo=4

Totalmente en desacuerdo=5

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>						
<b>Elementos Tangibles</b>						
1	¿La Geresa Lambayeque cuenta con una página web de apariencia moderna?					
2	¿La página web de la Geresa Lambayeque Civiles tiene una apariencia visualmente atractiva?					
3	¿Existe información suficiente de los servicios en la página web de la Geresa Lambayeque?					
4	¿Los elementos materiales (folletos y boletines) son visualmente atractivos?					
<b>Fiabilidad</b>						
5	¿El servicio que se ofrece responde a lo que usted necesita y resuelve sus necesidades?					
6	¿Cuándo un empleado del servicio promete hacer algo lo cumple?					
7	¿Cuándo un usuario tiene problemas el empleado se muestra interesado en resolverlo?					
8	¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
9	¿Los empleados demuestran estar capacitados para resolver sus preguntas?					
10	¿El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?					

11	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atender?					
12	¿Si necesita resolver alguna duda se le atienden el tiempo adecuado?					
<b>Dimensión Seguridad</b>						
13	¿Los empleados demuestran estar capacitados para atender de manera oportuna?					
14	¿El comportamiento de los empleados inspira confianza y seguridad?					
15	¿Los empleados tienen los conocimientos suficientes para resolver sus preguntas?					
16	¿Los empleados demuestran igualdad con todos los ciudadanos?					
<b>Dimensión Empatía</b>						
17	¿Recibe atención individualizada?					
18	¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato?					
19	¿Los empleados se preocupan por los intereses de sus usuarios?					
20	¿Los empleados atienden las necesidades específicas de sus usuarios?					

Muchas Gracias

Validaciones

Chiclayo, 30 de mayo de 2023

Señor:

Asunto: Evaluación de cuestionario

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: “Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de mesa de partes de una institución pública,” a fin de optar el grado de: Maestro (a) en Gestión Pública.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: “Cuestionario sobre modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario” por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

.....  
Paucar Castillo, José Sebastián

DNI N°

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumentos*

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento el objetivo Identificar la relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de mesa de partes en una institución pública . La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Patazca Delgado Patricia Esther <b>DNI:16422063</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Maestro en gestión pública ,Cóndor Público.
<b>Institución donde labora:</b>	Gobierno Regional Lambayeque
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la prueba:</b>	La prueba de escala ordinal tipo Likert
<b>Autor(a):</b>	Paucar Castillo, José Sebastián
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	-
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Gobierno regional (Geresa)

<b>Significación:</b>	Es de escala ordinal tipo Likert de 1-5 Totalmente de acuerdo=1, De acuerdo=2, Indiferente=3, En desacuerdo=4, Totalmente en desacuerdo=5, objetivo es Identificar la relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de mesa de partes en una institución pública.
-----------------------	---

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

<b>Variable o categoría</b>	<b>Dimensiones o subcategorías</b>	<b>Definición</b>	<b>Escala /área</b>
V1. Modernización de la Gestión Pública	Dimensión Gobierno Abierto	El gobierno abierto, es un gobierno que ayuda a la población a acceder fácilmente a la información, promoviendo la participación ciudadana.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Gobierno Digital	Es la metodología que aprovecha las tecnologías, información, la comunicación generando eficiencia y mejorando el acceso de los servicios estatales	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Articulación interinstitucional	Es un medio para gestionar programas de educación continua frente a programas autofocalizados e institucionales.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
V2. Satisfacción del Usuario	Elementos Tangibles	El fin de satisfacer al cliente en la prestación del servicio, cabe señalar que esto no se refiere únicamente a la apariencia de las instalaciones físicas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Fiabilidad	Sugiere eficiencia, eficacia, seguridad y capacidad de comunicar y transmitir efectivamente la creencia de que se está prestando un determinado servicio.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Capacidad de respuesta	Refiere a la disposición que debe poseer el empleado para brindar la pronta asistencia que necesita el cliente o usuario	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Seguridad	Debido que el cliente debe tener fe en la percepción del servicio para que tenga la tranquilidad necesaria para adquirir el servicio.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

	Dimensión Empatía	La calidad que se deriva del servicio necesitado y que implica ponerse en la piel del cliente que solicita el servicio, y atenderlo de acuerdo a sus expectativas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
--	-------------------	--	---------------------------

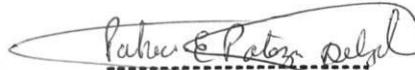
Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Modernización pública y Satisfacción del usuario, elaborado por Paucar Castillo José Sebastián en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

  
Mg. Patricia E. Patazca Delgado  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MATRÍCULA 4545

*MG. Patricia Esther Patazca*

*Delgado DNI = 16422063*

*Código Orcid : 0000-0001- 6321-3227*

*Chiclayo, 06 junio 2023*





09	¿Lo empleados demuestran estar capacitados para resolver sus preguntas?				x				x				x
10	¿El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?				x				x				x
11	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atender?				x				x				X
12	¿Si necesita resolver alguna duda se le atiende en el tiempo adecuado?				x				x				X
Nº	<b>DIMENSIONES / Dimensión Seguridad</b>												
13	¿Los empleados demuestran estar capacitados para atender de manera oportuna?				x				x				x
14	¿El comportamiento de los empleados inspira confianza y seguridad?				x				x				x
15	¿Los empleados tienen los conocimientos suficientes para resolver sus preguntas?				x				x				x
16	¿Los empleados demuestran igualdad con todos los ciudadanos?				x				x				X
Nº	<b>Dimensión / Empatía</b>												
17	¿Recibe atención individualizada?				x				x				x
18	¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato?				x				x				x
19	¿Los empleados se preocupan por los intereses de sus usuarios?				x				x				xx
20	¿Los empleados atienden las necesidades específicas de sus usuarios?				x				x				

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Rioja Chávez Luis José      DNI:41716406

Especialidad del validador (a): **Contador público colegiado, maestría en gestión Pública**

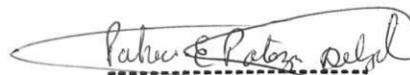
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión (X)

Chiclayo, 08 de junio 2023



Mg. Patricia E. Patazca Delgado  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MATRÍCULA 4545

MG. Patricia Esther Patazca Delgado

DNI =16422063

Código Orcid :0000-0001- 6321-3227

Chiclayo, 06 junio 2023



## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión gobierno abierto													
01	¿La Geresa Lambayeque regularmente expone información relevante y oportuna como principio de transparencia?				x				x				x	
02	La Geresa Lambayeque rinde cuentas a los ciudadanos sobre las acciones y resultados de su gestión?				x				x				x	
03	¿Considera que el sitio web de la Geresa Lambayeque es accesible y fácilmente comprensible?				x				x				x	
04	¿Logra tener acceso a la información que solicita a través de la plataforma en línea o de manera física?				x				x				x	
05	¿La Geresa Lambayeque fomenta la participación ciudadana a través de sus plataformas digitales como sitios web o redes sociales?				x				x				x	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	Dimensión Gobierno Digital				x				xx				x	
06	¿La Geresa Lambayeque facilita el acceso a sus servicios mediante el empleo de las tecnologías de la informática y comunicación (TIC)?				x								x	
07	¿La Geresa Lambayeque usa canales digitales como página web, Facebook, WhatsApp y otros similares para informar y comunicarse constantemente con la ciudadanía?				x				x				x	
08	¿La plataforma web de la Geresa Lambayeque brinda información actual y oportuna?				x				x				x	
09	¿La Geresa Lambayeque promueve la utilización de los canales o medios digitales en el ofrecimiento de sus servicios?				x				x				x	
10	¿Considera que la promoción del gobierno digital en la Geresa Lambayeque mejora la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos?				x				x				x	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	Dimensión Articulación interinstitucional				x				x				x	



11	¿Considera que la Geresa Lambayeque coopera y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos para la prestación adecuada de sus servicios?				x				x				x
12	¿Considera que la Geresa Lambayeque realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel a fin de ratificar sus intereses comunes?				x				X				x
13	¿Considera que la Geresa Lambayeque fomenta alianzas estratégicas con otras instituciones que le faciliten el desarrollo de políticas de igual interés para mejorar el servicio a la ciudadanía?				x				x				X

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):     Ninguna    

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Rioja Chávez Luis José      DNI:41716406

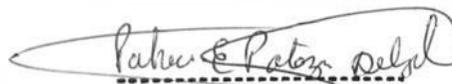
Especialidad del validador (a): Contador Público Colegiado, Maestro en Gestión Pública

Chiclayo, 08 de junio 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido



Mg. Patricia E. Patazca Delgado  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MATRÍCULA 4545

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión (X)

MG. Patricia Esther Patazca Delgado

DNI =16422063

Código Orcid :0000-0001- 6321-3227

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Burgos Montalvo Diocidalia DNI:16632354  
 Institución donde labora : Contraloría general de la república  
 Especialidad : Maestro en gestión Pública, Contador público  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): José Sebastián Paucar Castillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Motivación en el trabajo.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Motivación en el trabajo.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación en el trabajo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 42%

Chiclayo, 08 de Junio de 2023



Mg. Patricia E. Patazca Delgado  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MATRICULA 4545

MG. Patricia Esther Patazca Delgado

DNI =16422063

Código Orcid :0000-0001- 6321-3227

Chiclayo, 30 de mayo de 2023

Señor:

Asunto: Evaluación de cuestionario

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: “ Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de mesa de partes de una institución pública” a fin de optar el grado de: Maestro (a) en Gestión Pública.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: “Cuestionario sobre modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario” por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

-----  
Paucar Castillo, José Sebastián

DNI N°

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumentos*

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento el objetivo Identificar la relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de mesa de partes en una institución pública. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Rioja Chávez Luis José <b>DNI:</b> 41716406
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )      Social (   ) Educativa (   )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contador público colegiado , maestro en gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Contraloría
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la prueba:</b>	La prueba de escala ordinal tipo Likert
<b>Autor(a):</b>	Paucar Castillo, José Sebastián
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Gobierno regional (Geresa)

<b>Significación:</b>	Es de escala ordinal tipo Likert de 1-5 Totalmente de acuerdo=1, De acuerdo=2, Indiferente=3, En desacuerdo=4, Totalmente en desacuerdo=5, objetivo es Identificar la relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de mesa de partes en una institución pública.
-----------------------	---

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1. Modernización de la Gestión Pública	Dimensión Gobierno Abierto	El gobierno abierto, es un gobierno que ayuda a la población a acceder fácilmente a la información, promoviendo la participación ciudadana.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Gobierno Digital	Es la metodología que aprovecha las tecnologías ,información, la comunicación generando eficiencia y mejorando el acceso de los servicios estatales	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Articulación interinstitucional	Es un medio para gestionar programas de educación continua frente a programas auto focalizados e institucionales.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
V2. Satisfacción del Usuario	Elementos Tangibles	El fin de satisfacer al cliente en la prestación del servicio, cabe señalar que esto no se refiere únicamente a la apariencia de las instalaciones físicas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Fiabilidad	Sugiere eficiencia, eficacia, seguridad y capacidad de comunicar y transmitir efectivamente la creencia de que se está prestando un determinado servicio.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Capacidad de respuesta	Refiere a la disposición que debe poseer el empleado para brindar la pronta asistencia que necesita el cliente o usuario	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Seguridad	Debido que el cliente debe tener fe en la percepción del servicio para que tenga la tranquilidad necesaria para adquirir el servicio.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Empatía	La calidad que se deriva del servicio necesitado y que implica ponerse en la piel del cliente que solicita el servicio, y atenderlo de acuerdo a sus expectativas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Modernización pública y Satisfacción del usuario, elaborado por Paucar Castillo José Sebastián en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>



LUIS RIOJA CHAVEZ  
MAESTRO GESTIÓN PÚBLICA

Mg. Rioja Chávez José Luis

DNI: 41716406





09	¿Lo empleados demuestran estar capacitados para resolver sus preguntas?				x				x				x	
10	¿El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?				x				x				x	
11	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atender?				x				x				X	
12	¿Si necesita resolver alguna duda se le atiende en el tiempo adecuado?				x				x				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / Dimensión Seguridad</b>													
13	¿Los empleados demuestran estar capacitados para atender de manera oportuna?				x				x				x	
14	¿El comportamiento de los empleados inspira confianza y seguridad?				x				x				x	
15	¿Los empleados tienen los conocimientos suficientes para resolver sus preguntas?				x				x				x	
16	¿Los empleados demuestran igualdad con todos los ciudadanos?				x				x				X	
Nº	<b>Dimensión / Empatía</b>													
17	¿Recibe atención individualizada?				x				x				x	
18	¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato?				x				x				x	
19	¿Los empleados se preocupan por los intereses de sus usuarios?				x				x				xx	
20	¿Los empleados atienden las necesidades específicas de sus usuarios?				x				x					

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Rioja Chávez Luis José      DNI:41716406

Especialidad del validador (a): **Contador público colegiado, maestría en gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión (X)

Chiclayo, 06 de Junio 2023

*Mg. Rioja Chávez José Luis*

*DNI: 41716406*



## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión gobierno abierto													
01	¿La Geresa Lambayeque regularmente expone información relevante y oportuna como principio de transparencia?				x				x				x	
02	La Geresa Lambayeque rinde cuentas a los ciudadanos sobre las acciones y resultados de su gestión?				x				x				x	
03	¿Considera que el sitio web de la Geresa Lambayeque es accesible y fácilmente comprensible?				x				x				x	
04	¿Logra tener acceso a la información que solicita a través de la plataforma en línea o de manera física?				x				x				x	
05	¿La Geresa Lambayeque fomenta la participación ciudadana a través de sus plataformas digitales como sitios web o redes sociales?				x				x				x	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	Dimensión Gobierno Digital				x				xx				x	
06	¿La Geresa Lambayeque facilita el acceso a sus servicios mediante el empleo de las tecnologías de la informática y comunicación (TIC)?				x								x	
07	¿La Geresa Lambayeque usa canales digitales como página web, Facebook, WhatsApp y otros similares para informar y comunicarse constantemente con la ciudadanía?				x				x				x	
08	¿La plataforma web de la Geresa Lambayeque brinda información actual y oportuna?				x				x				x	
09	¿La Geresa Lambayeque promueve la utilización de los canales o medios digitales en el ofrecimiento de sus servicios?				x				x				x	

10	¿Considera que la promoción del gobierno digital en la Geresla Lambayeque mejora la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos?				X					X				X
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	Dimensión Articulación interinstitucional				X					X				X
11	¿Considera que la Geresla Lambayeque coopera y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos para la prestación adecuada de sus servicios?				X					X				X
12	¿Considera que la Geresla Lambayeque realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel a fin de ratificar sus intereses comunes?				X					X				X
13	¿Considera que la Geresla Lambayeque fomenta alianzas estratégicas con otras instituciones que le faciliten el desarrollo de políticas de igual interés para mejorar el servicio a la ciudadanía?				X					X				X

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

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo Nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ Ninguna \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Rioja Chávez Luis José      DNI:41716406

**Especialidad del validador (a):** Contador Público Colegiado, Maestro en Gestión Pública

**Chiclayo, 06 de junio 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión (X)



LUIS RIOJA CHAVEZ  
MAESTRO GESTIÓN PÚBLICA

Mg. Rioja Chávez José Luis  
DNI: 41716406

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Rioja Chávez Luis José DNI:41716406  
 Institución donde labora : Contraloría general de la república  
 Especialidad : Contador público colegiado, Maestro en gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): José Sebastián Paucar Castillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Motivación en el trabajo.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Motivación en el trabajo.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación en el trabajo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 42%

Chiclayo, 03 de Junio de 2023



LUIS RIOJA CHAVEZ  
 MAESTRO GESTION PUBLICA

Mg. Rioja Chávez Luis José  
 DNI:41716406

Chiclayo, 30 de mayo de 2023

Señor:

Asunto: Evaluación de cuestionario

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: “Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de mesa de partes de una institución pública” a fin de optar el grado de: Maestro (a) en Gestión Pública.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: “Cuestionario sobre modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario” por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

-----  
Paucar Castillo, José Sebastián

DNI N°

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumentos*

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento el objetivo Identificar la relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de mesa de partes en una institución pública. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo <b>DNI:</b> 16650384
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                                  Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                                  Social ( ) Educativa ( x )                              Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Doctor en Educación, Licenciado en Estadística.
<b>Institución donde labora:</b>	Santa Cruz Asesoría y Proyectos S.A.C
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la prueba:</b>	La prueba de escala ordinal tipo Likert
<b>Autor(a):</b>	Paucar Castillo, José Sebastián
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Gobierno regional (Geresa)
<b>Significación:</b>	Es de escala ordinal tipo Likert de 1-5 Totalmente de acuerdo=1, De acuerdo=2, Indiferente=3, En desacuerdo=4, Totalmente en desacuerdo=5,  El objetivo es Identificar la relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario de mesa de partes en una institución pública.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
V1. Modernización de la Gestión Pública	Dimensión Gobierno Abierto	El gobierno abierto, es un gobierno que ayuda a la población a acceder fácilmente a la información, promoviendo la participación ciudadana.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Gobierno Digital	Es la metodología que aprovecha las tecnologías, información, la comunicación generando eficiencia y mejorando el acceso de los servicios estatales	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Articulación interinstitucional	Es un medio para gestionar programas de educación continua frente a programas auto focalizados e institucionales.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
V2. Satisfacción del Usuario	Elementos Tangibles	El fin de satisfacer al cliente en la prestación del servicio, cabe señalar que esto no se refiere únicamente a la apariencia de las instalaciones físicas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Fiabilidad	Sugiere eficiencia, eficacia, seguridad y capacidad de comunicar y transmitir efectivamente la creencia de que se está prestando un determinado servicio.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Capacidad de respuesta	Refiere a la disposición que debe poseer el empleado para brindar la pronta asistencia que necesita el cliente o usuario	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Seguridad	Debido que el cliente debe tener fe en la percepción del servicio para que tenga la tranquilidad necesaria para adquirir el servicio.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dimensión Empatía	La calidad que se deriva del servicio necesitado y que implica ponerse en la piel del cliente que solicita el servicio, y atenderlo de acuerdo a sus expectativas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

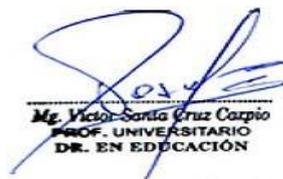
A continuación, a usted le presento el cuestionario de Modernización pública y Satisfacción del usuario, elaborado por Paucar Castillo José Sebastián en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>	1. No cumple con el	El ítem no es claro.

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

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

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>



Mg. Víctor Santa Cruz Corpio  
PROF. UNIVERSITARIO  
DR. EN EDUCACIÓN

Chiclayo, 06 de Junio 2023

DNI: 16650384

**Código Orcid: 0000-0001-5224-4435**





09	¿Lo empleados demuestran estar capacitados para resolver sus preguntas?				x				x				x	
10	¿El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio?				x				x				x	
11	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atender?				x				x				X	
12	¿Si necesita resolver alguna duda se le atiende en el tiempo adecuado?				x				x				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / Dimensión Seguridad</b>													
13	¿Los empleados demuestran estar capacitados para atender de manera oportuna?				x				x				x	
14	¿El comportamiento de los empleados inspira confianza y seguridad?				x				x				x	
15	¿Los empleados tienen los conocimientos suficientes para resolver sus preguntas?				x				x				x	
16	¿Los empleados demuestran igualdad con todos los ciudadanos?				x				x				X	
Nº	<b>Dimensión / Empatía</b>													
17	¿Recibe atención individualizada?				x				x				x	
18	¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato?				x				x				x	
19	¿Los empleados se preocupan por los intereses de sus usuarios?				x				x				xx	
20	¿Los empleados atienden las necesidades específicas de sus usuarios?				x				x					

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------



Observaciones (precisar si hay suficiencia):  Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Santa cruz Carpio Víctor Oswaldo      **DNI. 16650384**

Especialidad del validador (a): **Contador público colegiado, maestría en gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión (X)



Mr. Víctor Santa Cruz Carpio  
PROF. UNIVERSITARIO  
DR. EN EDUCACIÓN

**Chiclayo 06 de Junio 2023**

**DNI 16650384**

**Código Orcid: 0000-0001-5224-4435**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión gobierno abierto													
01	¿La Geresa Lambayeque regularmente expone información relevante y oportuna como principio de transparencia?				x				x				x	
02	La Geresa Lambayeque rinde cuentas a los ciudadanos sobre las acciones y resultados de su gestión?				x				x				x	
03	¿Considera que el sitio web de la Geresa Lambayeque es accesible y fácilmente comprensible?				x				x				x	
04	¿Logra tener acceso a la información que solicita a través de la plataforma en línea o de manera física?				x				x				x	
05	¿La Geresa Lambayeque fomenta la participación ciudadana a través de sus plataformas digitales como sitios web o redes sociales?				x				x				x	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	Dimensión Gobierno Digital				x				xx				x	
06	¿La Geresa Lambayeque facilita el acceso a sus servicios mediante el empleo de las tecnologías de la informática y comunicación (TIC)?				x								x	
07	¿La Geresa Lambayeque usa canales digitales como página web, Facebook, WhatsApp y otros similares para informar y comunicarse constantemente con la ciudadanía?				x				x				x	
08	¿La plataforma web de la Geresa Lambayeque brinda información actual y oportuna?				x				x				x	
09	¿La Geresa Lambayeque promueve la utilización de los canales o medios digitales en el ofrecimiento de sus servicios?				x				x				x	

10	¿Considera que la promoción del gobierno digital en la Geresa Lambayeque mejora la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos?				X					X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
	Dimensión Articulación interinstitucional				X					X				X	
11	¿Considera que la Geresa Lambayeque coopera y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos para la prestación adecuada de sus servicios?				X					X				X	
12	¿Considera que la Geresa Lambayeque realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel a fin de ratificar sus intereses comunes?				X					X				X	
13	¿Considera que la Geresa Lambayeque fomenta alianzas estratégicas con otras instituciones que le faciliten el desarrollo de políticas de igual interés para mejorar el servicio a la ciudadanía?				X					X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):     Ninguna    

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Santa cruz Carpio Víctor Oswaldo      DNI:16650384

Especialidad del validador (a): Doctor en Educación , Licenciado en Estadístico.



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio  
PROF. UNIVERSITARIO  
DR. EN EDUCACIÓN

Chiclayo 06 de junio 2023

Código orcid: 0000-0001-524-4435

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión (X)

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: santa cruz Carpio Víctor Oswaldo DNI: 16650384

Institución donde labora : Contraloría general de la republica

Especialidad : Dr. En Educación, Licenciado en Estadística.

Instrumento de evaluación : Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): José Sebastián Paucar Castillo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Motivación en el trabajo.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Motivación en el trabajo.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación en el trabajo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

42%

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Chiclayo, 03 de junio de 2023



**Mg. Víctor Oswaldo Cruz Carpio**  
 PROF. UNIVERSITARIO  
 DR. EN EDUCACIÓN

Santa cruz Carpio Víctor Oswaldo DNI: 1665384  
 Código Orcid :0000-0001- 524-4435

## Evidencias de la investigación



## ANEXO 3

## Alfa de Cronbach Modernización de la gestión pública

Se calculó el alfa de Cronbach para la variable mediante la siguiente fórmula:

$$a = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

K = N° de ítems

Vt = Varianza total de ítems

$\sum Vi$  = Sumatoria de varianza de cada ítem

Reemplazando:

$$a = \frac{13}{13 - 1} \left[ 1 - \frac{18.36}{41,53} \right]$$

$$a = 1.083[1 - 0.442]$$

$$a = 1.06[0.55]$$

$$a = 0.691$$

Tabla 24: Alfa de Cronbach para la variable Modernización de la gestión pública

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,691	13

Nota: Obtenido mediante análisis con Software SPSS V25

Nota. Se evidenció la alta confiabilidad del instrumento de la variable Modernización de la gestión pública, con un resultado de 0,691 a una prueba piloto de n= 67 encuestados, producto de la aplicación de los 13 ítems lo que quiere decir que es confiable.



### Alfa de Cronbach Variable satisfacción del usuario

Se calculó el alfa de Cronbach para la variable mediante la siguiente fórmula:

$$a = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

K = N° de ítems

Vt = Varianza total de ítems

$\sum Vi$  = Sumatoria de varianza de cada ítem

Reemplazando:

$$a = \frac{20}{20 - 1} \left[ 1 - \frac{15.95}{60.57} \right]$$

$$a = 1.05 [1 - 0.35]$$

$$a = 1.05 [0.65]$$

$$a = 0.710$$

Tabla 25: Resultado de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario

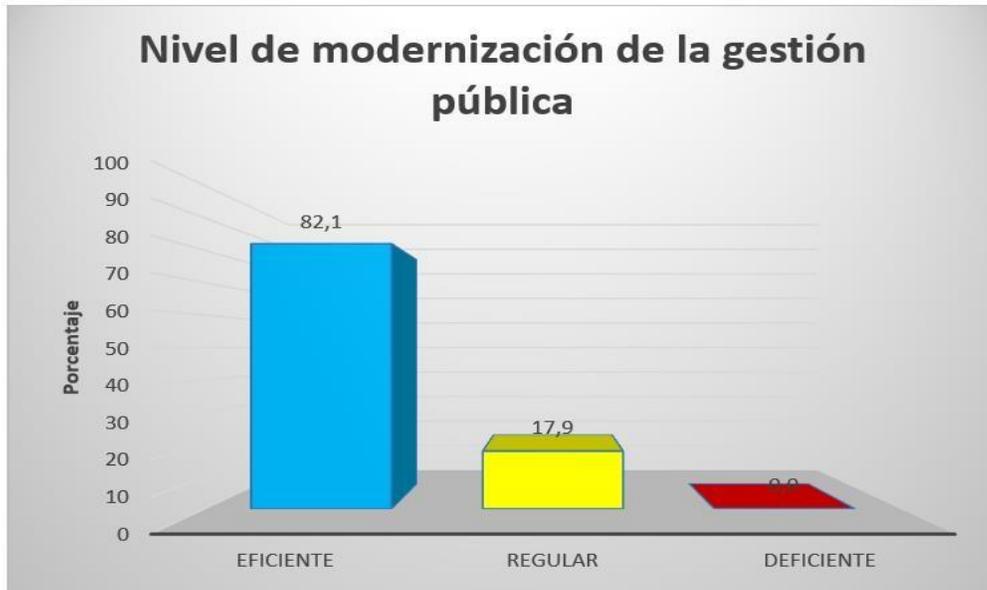
Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,710	20

Nota: Obtenido mediante análisis con Software SPSS V25

Nota. Se evidenció la alta confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del usuario, con un resultado de 0,710 a una prueba piloto de n= 67 encuestados, producto de la aplicación de los 20 ítems lo que quiere decir que es muy confiable.

Figura 2.

Nivel de modernización de la gestión pública



Nota: Elaborado por José Sebastián Paucar castillo

Figura 3.

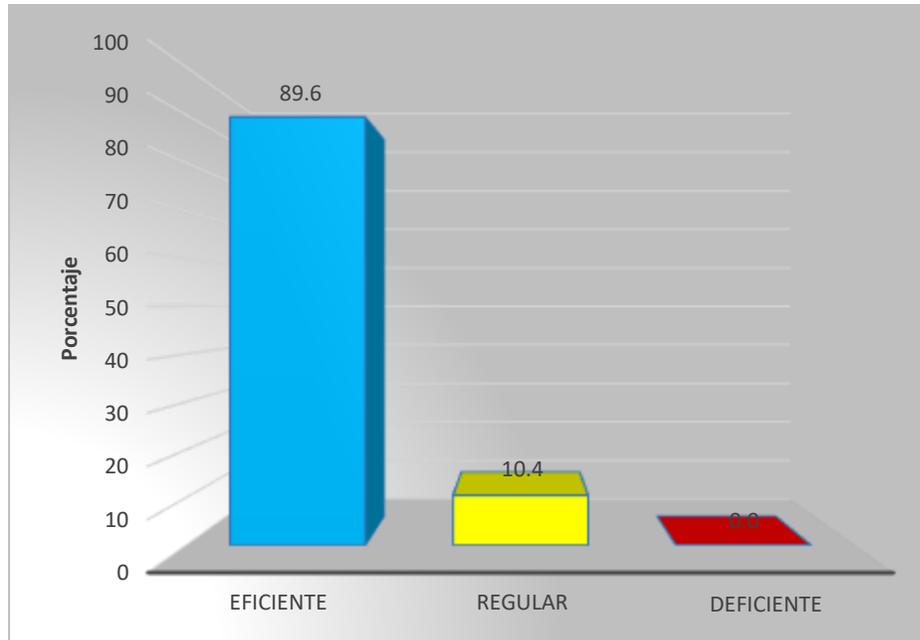
Nivel de Satisfacción del usuario



Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Figura 4.

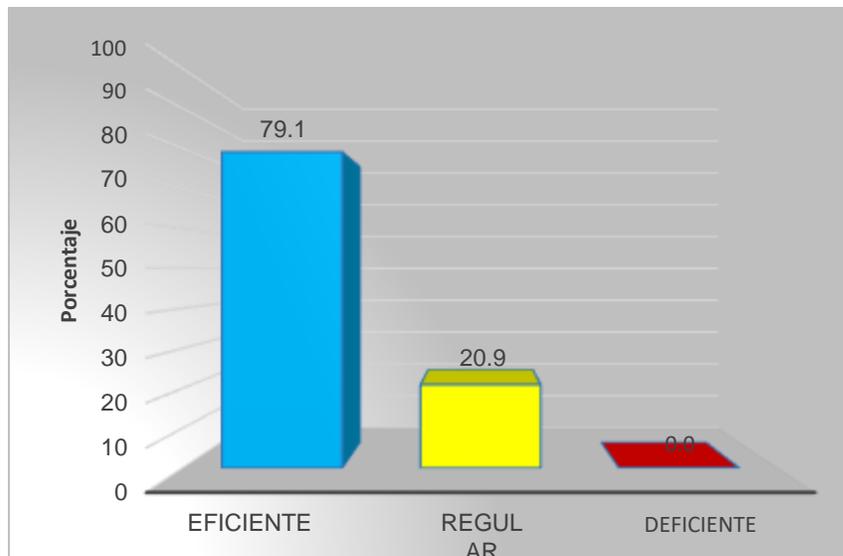
*Modernización de la gestión pública en la Dimensión Gobierno digital*



Nota: Elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Figura 5.

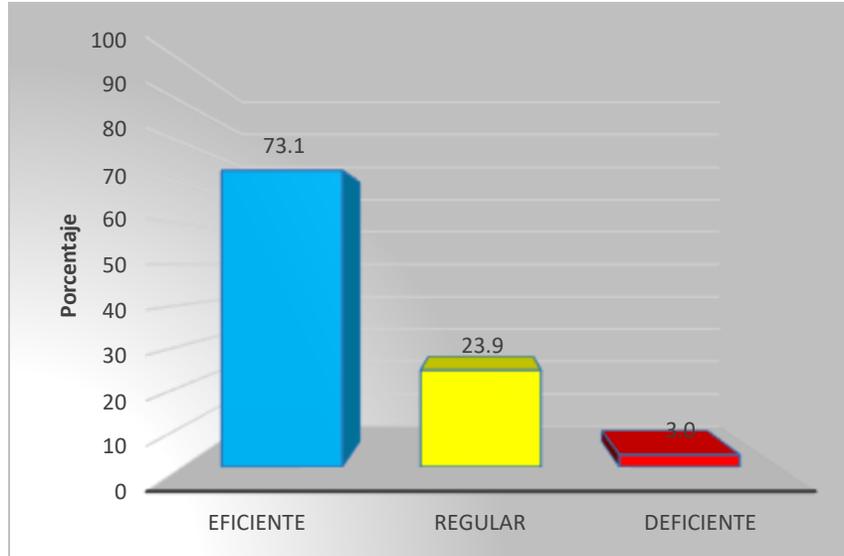
*Modernización de la gestión pública en la Dimensión gobierno abierto*



Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Figura 6.

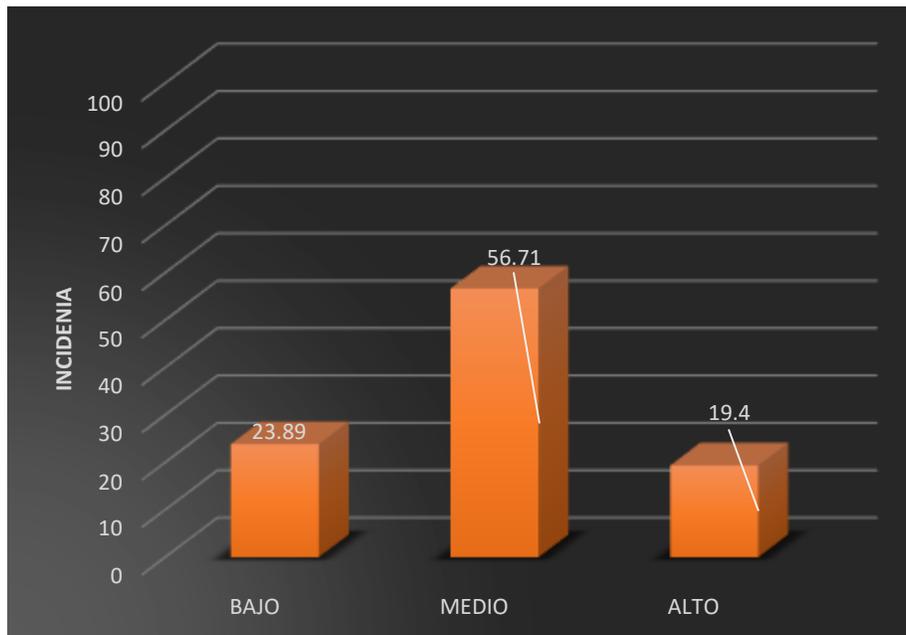
*Modernización de la gestión pública en la articulación interinstitucional*



Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Figura 7.

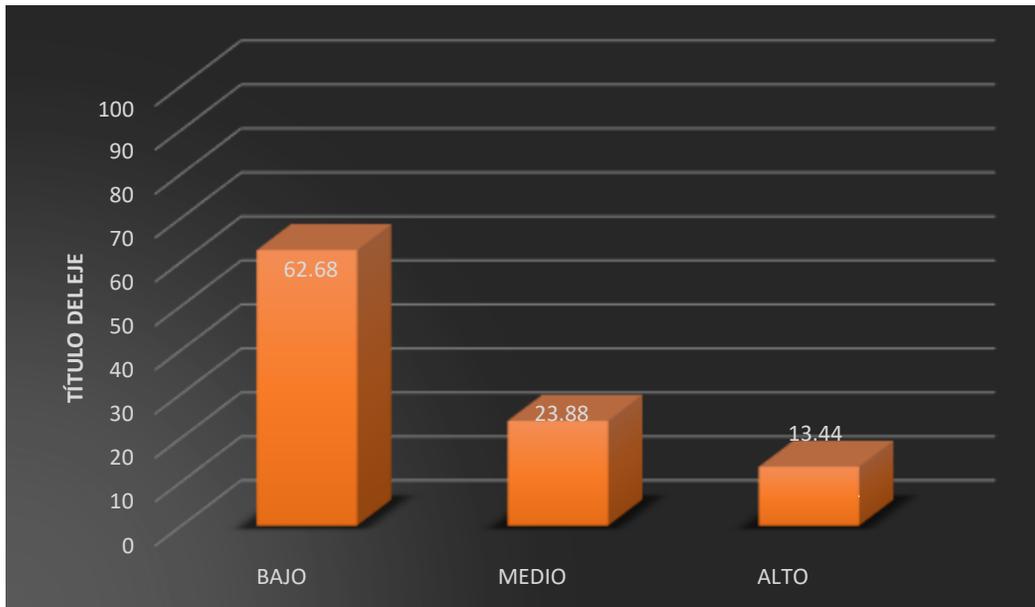
*Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles*



Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Figura 8.

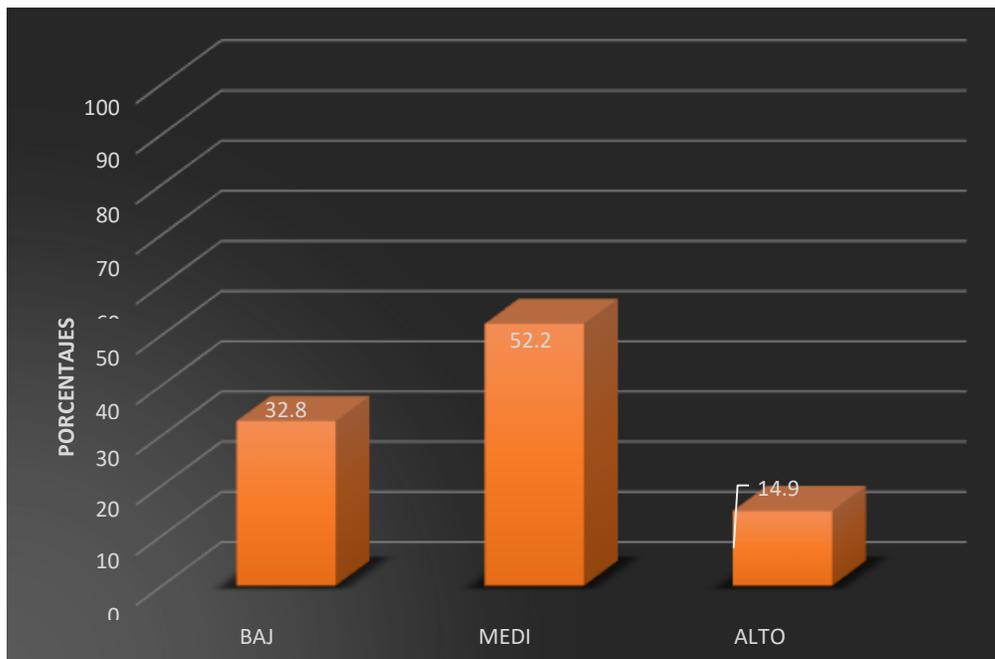
*Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad*



Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Figura 9.

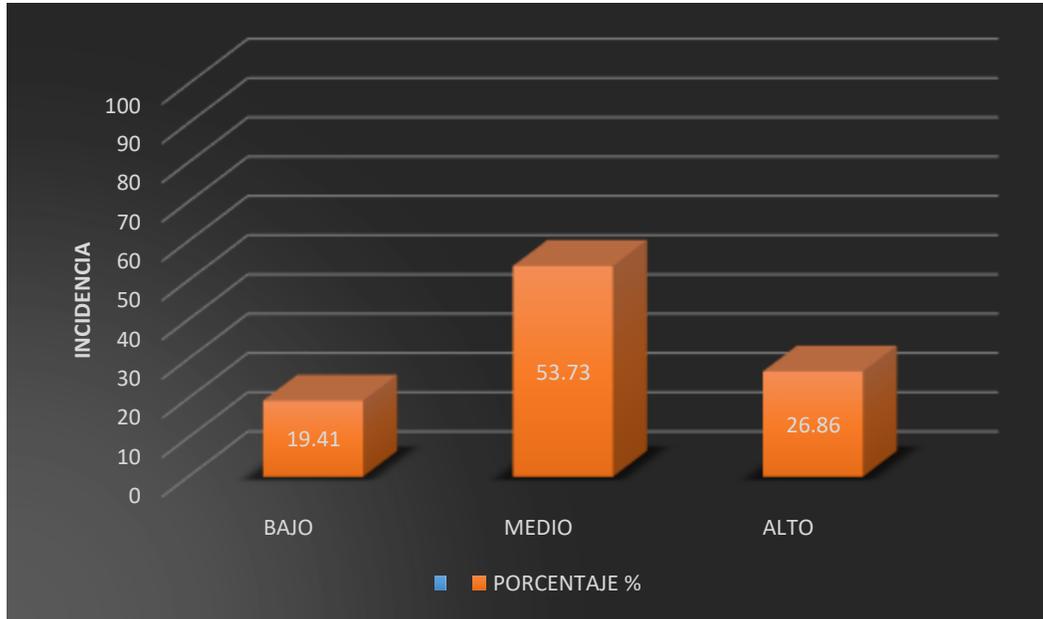
*Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta*



Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Figura 10:

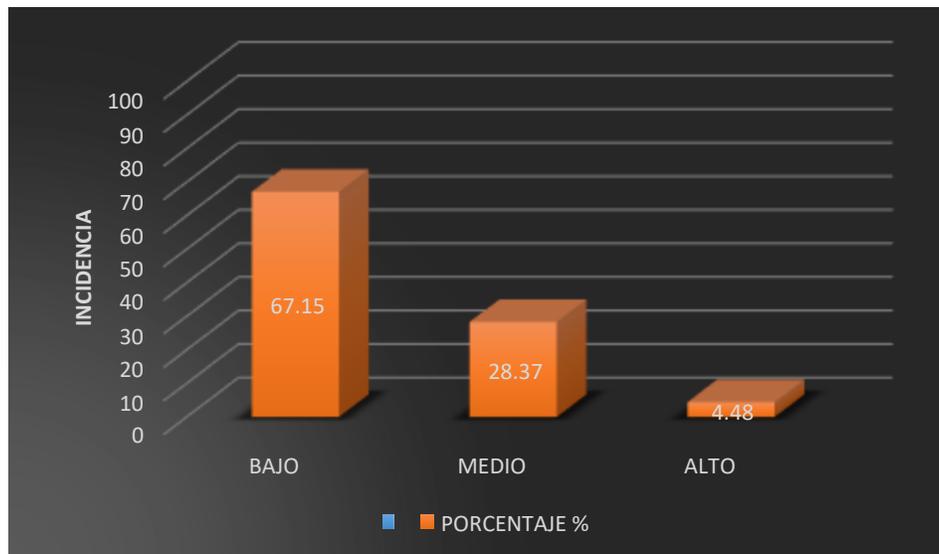
Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad



Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo

Figura 11.

Nivel de satisfacción en la dimensión empatía



Nota: elaborado por José Sebastián Paucar Castillo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, BUSTAMANTE CORONEL WILHELM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de mesa de partes de una institución pública.", cuyo autor es PAUCAR CASTILLO JOSE SEBASTIAN, 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.

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BUSTAMANTE CORONEL WILHELM <b>DNI:</b> 41022757 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9204-4147	Firmado electrónicamente por: BUSTAMANTECO el 12-08-2023 12:01:54

Código documento Trilce: TRI - 0633770