



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de la innovación y su influencia en la calidad de servicio en
una municipalidad distrital, 2022

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

AUTORA:

Chotón Sánchez, Khyara María Stefany (orcid.org/0000-0001-8973-6505)

ASESORES:

Dr. Alvarez Torres, Moises Freddy (orcid.org/0000-0002-2268-4082)

Mg. Hernandez Castañeda, Jonathan (orcid.org/0000-0002-4567-8881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por darme una segunda oportunidad de vivir.

A mis padres y hermano por ser fuente de apoyo constante, brindarme los valores necesarios y la fuerza para seguir adelante en busca de mis sueños.

A mi abuela Elsa Medina, mi tío Oscar Sánchez y mi primo Luis Enrique Medina, mis angelitos que me acompañan y me iluminan día a día, sigan volando alto.

AGRADECIMIENTO

A mi madre que me acoge en su regazo a pesar de los años que tenga sigo siendo la niña consentida a la que siempre quiere proteger, te amo mamá.

A mis verdaderos amigos, los que decidieron estar cuando solo había ruinas en mi interior, pero supieron apreciarlas. Los que me impulsan a ser una mejor persona, los que me levantan cuando decaigo, me prestan un hombro para sostenerme, y los que confían en mi hasta cuándo ni yo misma lo hago.

A los apreciados jurados por su tiempo.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la innovación y su influencia en la calidad de servicio en una Municipalidad Distrital, 2022", cuyo autor es CHOTÓN SÁNCHEZ KHYARA MARÍA STEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0002-2268-4082	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 30- 07-2023 22:04:26

Código documento Trilce: TRI - 0614565



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHOTÓN SÁNCHEZ KHYARA MARÍA STEFANY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la innovación y su influencia en la calidad de servicio en una Municipalidad Distrital, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CHOTÓN SÁNCHEZ KHYARA MARÍA STEFANY : 73795296 ORCID: 0000-0001-8973-6505	Firmado electrónicamente por: KCHOTON el 29-07- 2023 12:56:39

Código documento Trilce: INV - 1265666

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadística de fiabilidad - Alfa de Cronbach	18
Tabla 2: Prueba de normalidad	20
Tabla 3: Resultados de la variable gestión de la innovación	21
Tabla 4: Resultados respecto a la Dimensión Cultura Organizacional	22
Tabla 5: Resultados respecto a la Dimensión Gobierno digital	23
Tabla 6: Resultados respecto a la Dimensión Modernización Estatal	24
Tabla 7: Resultados respecto a la Dimensión Mejora Continua	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema correlacional.....	16
--------------------------------------	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal “Determinar de qué manera la gestión de la innovación influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital”. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica-descriptiva y diseño correlacional. Aunado a ello, se requirió de la validación de 3 expertos. La recolección de datos fue a través de la encuesta, con un muestreo censal que abarcó a trabajadores y usuarios, lo cual, después de haber aplicado el instrumento se determinó que existe una relación elevada y significativa entre la gestión de la innovación y la calidad de servicio en una Municipalidad Distrital, puesto que se tiene un valor de 0.830 y una significancia menor a 0,05 ($> 0,05$), por lo que se puede demostrar que ante una mayor gestión de la innovación mejor será la calidad de servicio que se brinda en una Municipalidad Distrital.

Palabras clave: Innovación, calidad, servicio, modernización, usuario

ABSTRACT

The main objective of the research was to "Determine how innovation management influences the quality of service provided by a District Municipality". This research has a quantitative approach, of a basic-descriptive type and correlational design. In addition to this, the validation of 3 experts was required. The data collection was through the survey, with a census sample that included workers and users, which, after having applied the instrument, it was determined that there is a high and significant relationship between the management of innovation and the quality of service in a district municipality, since it has a value of 0.830 and a significance of less than 0.05 (> 0.05), so it can be demonstrated that with greater management of innovation, the quality of service provided in a Municipality will be better District.

Keywords: Innovation, quality, service, modernization, user.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, podemos evidenciar que el mundo como tal se encuentra en constante cambio, en muchas entidades públicas como también en el sector privado enfrentan el desafío de ofrecer servicios de calidad y que logren satisfacer la necesidad de los ciudadanos, pues, la falta de una gestión adecuada, la falta de inversión en tecnologías, herramientas innovadoras, de capacitación y motivación del personal para el uso de las mismas, así como la ausencia de un enfoque centrado en el usuario, son factores que contribuyen a brindar una baja calidad de servicio. (López, 2013)

Por ejemplo, en algunas entidades públicas se sigue utilizando tecnologías y sistemas obsoletos que no permiten una gestión adecuada de los procesos y la información, lo que conlleva a una lentitud en la respuesta a las solicitudes y a una falta de transparencia en el manejo de los recursos. Asimismo, en algunos casos, el personal encargado de brindar el servicio al ciudadano carece de las habilidades y herramientas necesarias para atender de manera eficiente y efectiva las solicitudes de los usuarios, lo que conlleva a una insatisfacción y desconfianza en la ciudadanía. (Arévalo y Barbarán, 2021)

La gestión de la innovación coadyuvará a que las entidades puedan obtener mejoras significativas en la eficiencia, calidad en los servicios, satisfacción de la ciudadanía, adaptabilidad, desarrollo económico tanto como social, asimismo, conducir a una mayor eficiencia en la forma de utilizar los recursos y mejora en la productividad. La capacidad de innovar permitirá a las organizaciones anticipar y responder de manera oportuna y ágil a los desafíos y oportunidades emergentes, manteniéndose relevantes y actualizadas en un mundo de constante evolución. (García, 2016)

Esta iniciativa tiene como objetivo principal impulsar la transformación y modernización de los servicios públicos, adaptándolos a las necesidades cambiantes de la población y promoviendo la eficacia en su prestación.

Al fomentar la innovación, se tiene como punto fijo mejorar la calidad de los servicios públicos, ofreciendo soluciones más eficientes, accesibles y personalizadas a los ciudadanos. Asimismo, se busca fortalecer la correlación entre el sector público y los sujetos económicos y productivos, creando sinergias que impulsen el desarrollo económico y las ofertas de empleo. (Arcos, 2019)

Por tanto, se hace necesario abordar la gestión de la innovación como un punto fundamental para mejorar la condición del servicio que se brinda en las entidades públicas. Es necesario y primordial invertir en tecnologías y herramientas innovadoras que permitan una gestión eficiente y transparente de los procesos y la información, así como constante capacitación y motivación al personal para su uso adecuado. También, es importante adoptar un enfoque centrado en el usuario, que permita conocer sus necesidades y expectativas, y adaptar los servicios públicos a las mismas. (Solistica, 2022)

Ahora bien, tenemos la pandemia del Covid 19 que azotó de manera global y que ha obligado a que muchos de los servicios que las instituciones prestan, se tengan que adaptar a la nueva realidad virtual como también la digitalización de sus servicios; y se puso en evidencia que el personal con el que contaban no estaba capacitado de forma adecuada, teniendo en cuenta que la opinión de los administrados es la más importante dentro de una empresa o institución.

Tal ha sido el caso de nuestro país, que se ha visto obligado a implementar canales virtuales que permitan el progreso de la prestación de sus servicios, como han sido los casos de entidades públicas como el Poder Judicial, Sunarp, y las Municipalidades tanto locales como provinciales, que han tenido que mantener la eficiencia de la prestación de sus servicios por medio de uso de herramientas tecnológicas, una realidad para la cual no se encontraban preparados pero que la necesidad del servicio lo demandaba.

Las Municipalidades Distritales también enfrentan esta situación, ya que aún hay diversas carencias en cuanto a la disponibilidad de plataformas virtuales o canales que podrían beneficiar a la población, lo que repercute en la calidad del servicio ofrecido y en la satisfacción de los usuarios. Si la cultura actual de la Municipalidad no se adapta a las demandas del entorno, se convierte en un importante obstáculo que impedirá afrontar los nuevos desafíos que se presentan.

Otro elemento esencial para llevar a cabo un servicio de alta calidad es la asignación adecuada del presupuesto, el cual debe estar en línea con los objetivos y actividades planificadas. Es fundamental que dicho presupuesto sea realista para poder alcanzar las metas establecidas, además de facilitar la implementación de acciones que promuevan una administración más eficiente, adaptable y centrada. Todo ello contribuirá a proporcionar un servicio mejorado y moderno, accesible para la ciudadanía.

En razón de los datos obtenidos, se propuso el siguiente problema general: ¿De qué manera la gestión de la innovación influye en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022?, siendo los problemas específicos los siguientes: ¿De qué manera la cultura organizacional influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022?; ¿De qué manera el gobierno digital influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022?; ¿De qué manera la modernización estatal influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022? ¿De qué manera la mejora continua influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022?

El presente estudio encuentra justificación desde cuatro aspectos importantes, siendo una justificación teórica, ya que la misma busca describir una problemática real que gira en torno a una Municipalidad Distrital, donde existen aún resistencias al cambio y/o modernización de sus políticas institucionales que permitan una mejor adaptación a los

lineamientos de un gobierno digital. Asimismo, tenemos una justificación práctica, basada en la observación de la problemática descrita a fin de encontrarle una solución posible a futuro que permita el desarrollo de la misma. A nivel metodológica, basa en el hecho que se busca seguir rigurosamente procedimientos aplicables del método científico a fin de poder generar un conocimiento fiable y verdadero, y, por último, una justificación social, siendo que la posible solución a la problemática planteada contribuirá a que se pueda mejorar no solo en implementación de innovación y nuevas estrategias para la entidad sino también que ello coopere a que los servicios que esta brinde sean óptimos.

El objetivo general de investigación corresponde a: Determinar de qué manera la gestión de la innovación influye en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022. Siendo los objetivos específicos de investigación los siguientes: Determinar de qué manera la cultura organizacional influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022; Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022; Determinar de qué manera la modernización estatal influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022, y, Determinar de qué manera la mejora continua influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022.

Finalmente, se planteó como hipótesis general: La gestión de la innovación influye en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022; y como hipótesis específicas las siguientes: La cultura organizacional influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022; El gobierno digital influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022; La modernización estatal influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022; La mejora continua influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Referente al ámbito nacional, Aquino (2021) en su artículo científico alega que las notables deficiencias en gestión estatal revelan un impacto negativo en la vida de los ciudadanos especialmente en el desarrollo y viabilidad de la economía, la conducción en los diversos niveles de gobierno, en consecuencia, en el sistema democrático y la institucionalidad de los países en constante desarrollo. Ante este panorama, resulta necesario se ejecuten innovaciones en el sector público como una posible vía de solución con la finalidad de mejorar la organización, su funcionamiento y que se obtengas resultados favorables.

Aquino y Yzasi (2022) en su tesis examinaron la relación entre la gestión de la innovación y la calidad del servicio universidades privadas en el año 2021, en la cual utilizó una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y a la vez transversal, su muestra fue de 234 docentes, en la cual se aplicó cuestionarios, y se utilizó la prueba de Spearman, asimismo, los resultados revelaron una relación directa significativa entre la gestión de la innovación y la calidad del servicio, con un nivel de correlación alto (Rho 0,873** y valor de p 0,000).

Chereque (2022) según los hallazgos de su tesis, se establece una relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio, respaldada por el coeficiente de correlación de Rho-Spearman ($p < 0,05$). El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,723, de la cual se obtiene una correlación moderada entre estas dos variables.

Izquierdo (2021) en su artículo científico realiza la importancia de los colaboradores en la configuración de lo que implica la calidad de servicio. Cuando los miembros de una organización cuentan con capacitación adecuada permite que cubrir las necesidades de los pobladores, generando así un mayor nivel de calidad en el servicio proporcionado. Puesto que, en muchas oportunidades, aquellos contratados en el sector

público transmiten una imagen errónea a los usuarios de los servicios, llevándolos a que sean etiquetados como un personal incompetente e ineficiente en el desarrollo de sus funciones de atención al cliente; es por ello que, el trato con el personal en una institución se convierte en un factor de crucial importancia al momento de evaluar la calidad del servicio.

Por otro lado, Zerillo (2014) en su artículo indica que la base para un proceso de transformación, crecimiento y adaptación organizacional radica en alinear el apoyo a los objetivos estratégicos del negocio. Además, la cultura de la innovación constituye el fundamento sobre el cual se construye una organización innovadora, y para que las ideas prosperen en dicha organización se requieren dos elementos clave: personas creativas y una cultura de innovación.

Referente a investigaciones realizadas a nivel internacional, en el artículo científico desarrollado por Terán, Mora, Gutiérrez, Maldonado, Delgado y Fernández (2017) reconocen ampliamente que la investigación y la innovación desempeñan un papel esencial en el impulso competencia, expansión económica y la generación de oficios, así como en la mejora de servicios como la salubridad y la educación. Para ello, el innovar implica la incorporación de nuevos procesos, métodos de comercialización y enfoques organizativos que supongan mejoras significativas y beneficiosas.

Por su parte, Concha, Sánchez y Rojas (2020) en su artículo investigativo concluyen que la innovación social implica un cambio institucional en sus distintos niveles, con la finalidad de transformar un sistema y generar algunas modificaciones en las prácticas sociales y comportamientos de los actores involucrados, lo que a su vez estará orientada a un mejor rendimiento económico y social a través del empoderamiento de dichos actores. Es decir que, la innovación social trasciende la mera creación de un producto, implicando también cambios en las prácticas y rutinas de trabajo de todo el sistema organizativo y sus socios estratégicos.

Ochoa (2016) en su trabajo investigativo indica que la innovación implica crear o adaptar la tecnología existente para satisfacer las necesidades de la sociedad. Cabe mencionar que, al hablar sobre innovación, es fundamental tener una visión clara y los objetivos bien direccionados, puesto que se podrían estar introduciendo cambios que no se alinean a nuestras verdaderas aspiraciones, lo cual nos lleva a reconocer la existencia de los diferentes tipos de innovación y tecnologías.

En el ámbito local, Vera, Flores y Sierra (2022) en su artículo alegan que, a pesar de los avances en la modernización del país, persiste la falta de claridad y eficacia en la actuación del Estado, generando dudas sobre la calidad del servicio para los pobladores. Aunque se mejoran las entidades universitarias, el conocimiento limitado de los ciudadanos contrasta con el perfeccionamiento en la calidad de los servicios. Para avanzar hacia la modernidad y satisfacer las demandas de los ciudadanos, se requiere una gobernanza efectiva que supere los modelos burocráticos y mejore la calidad de atención en las instituciones públicas.

Para, Gonzales y Huanca (2020) nos señalan que la calidad del servicio se determina desde la percepción de los consumidores hacia un servicio específico. Esta percepción se basa en el alcance de las necesidades del consumidor y en la facultad de cumplir o rebasar las expectativas de los usuarios con respecto a ese servicio en particular. Además, se menciona que el servicio de calidad se encuentra vinculada a la satisfacción del usuario.

Según Chauca (2017), se puede observar una relación moderada entre la cultura institucional y la calidad de atención brindada a los pacientes externos en el consultorio de obstetricia del hospital de apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba en el año 2017. Por otra parte, Tuesta (2016) asegura que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto tiene un impacto positivo en la prestación de servicios tanto para los usuarios internos como externos, a pesar de tener los recursos tecnológicos e infraestructura limitados.

Por su lado, Zamora (2021) en su artículo de investigación destaca que es crucial adaptarnos a estos cambios y tener la capacidad de responder a los desafíos relacionados con lo digital y la gestión del servicio al cliente. Es fundamental alinearse con las tendencias digitales globales, ya que el uso de nuevas tecnologías está cambiando la manera en que las instituciones interactúan con la clientela, innovan, gestionan datos y crean valor agregado para mantenerse competitivos en el mercado.

Por su lado, Sommo (2022) encontró una correlación significativamente fuerte con un índice 0.834** y un pvalor de 0.00 menor que 0.05 entre la cultura organizacional y la calidad de servicio. Esto indica que hay una conexión significativa y positiva entre estos dos aspectos dentro de la organización mencionada.

Baldeón (2017) en su tesis llega a la conclusión que la interdependencia en los sistemas de control de gestión, gestión de calidad total y la innovación tienen un gran impacto en el rendimiento de una organización. Es por ello, que las organizaciones adoptan nuevas estrategias innovadoras en sus procesos, experimentando mejoras significativas en su desempeño operativo como en el financiero. Sin embargo, la innovación de productos tiene un impacto positivo en el rendimiento financiero.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, referente a la variable independiente Ramírez, Martínez y Castellanos (2012) infiere que la innovación implica el aprovechamiento de los conocimientos para generar beneficios económicos para la sociedad. Hoy en día, se ha convertido en una temática esencial en todas las organizaciones e instituciones, y especialmente en los países en acrecentamiento, donde adoptar este concepto se muestra insustituible para lograr progreso económico y social.

Schumpeter (2010) explica que el término la innovación puede no haber sido utilizada extensivamente, pero los procesos que ahora consideradas como innovadoras también se percibían anteriormente

como importantes. Por lo tanto, no es de extrañar que la innovación para muchas organizaciones sea una prioridad y un factor clave para lograr valor para el cliente y para la supervivencia. La mayoría de la literatura y la investigación apoyan este punto de vista.

De otra parte, Gaitán (2017) señala que la innovación ha evolucionado a lo largo del tiempo. En los años cincuenta, se veía como el resultado del trabajo individual de investigadores. En cambio, en la actualidad, ha evolucionado hacia un proceso en red centrado en resolver problemas, principalmente en el mercado. Esto implica la existencia de relaciones formales e informales entre diversos agentes, así como la interacción de conocimiento explícito, lo cual facilita el aprendizaje en diversas formas.

AUAD (2017) en su tesis señala que el brindar un entorno favorable para que los empleados de las entidades públicas puedan generar ideas establece un enfoque directo hacia la modernización del Estado. El estimular la creatividad colectiva puede contener un impacto positivo y directo que sea beneficioso para el usuario.

López, Romero y Morales (2022) en su artículo menciona que es necesario promover políticas públicas que promuevan una sociedad más íntegra, y la innovación se convierte en el medio para lograr cumplir este objetivo. La implementación de nuevas áreas dentro del sector público dedicadas a esta labor, junto al desarrollo de nuevos enfoques para comprometer a la humanidad en la implementación y evaluación de políticas gubernamentales, se configuran como estrategias idóneas y viables para brindar a los pobladores políticas públicas que generen valor público.

Baquerizo, Mejía & Valencia (2020) señalan que la innovación en el ámbito público ha evolucionado con el tiempo, adaptándose a nuevos enfoques de gestión pública. Con la llegada del enfoque de Gobierno Abierto, surgió la noción de Innovación Pública Abierta, que promueve la colaboración interna y externa para plantear de manera más positiva los contratiempos públicos. Esta mejora se enfoca en cambios

incrementales en actividades, procesos, productos, servicios u organizaciones con el objetivo de lograr un estado mejor. En resumen, la Innovación Pública Abierta potencia y maximiza los resultados de los procesos de innovación, resaltando nuevas características que enriquecen la manera de afrontar los desafíos públicos.

Por su parte, Garnica y Franco (2020) se puede hablar de innovación cuando algo se aplica por primera vez, pero pierde su carácter novedoso al ser replicado o adaptado. Un invento es el resultado de la aplicación de conocimientos científico-tecnológicos, que puede o no tener un impacto en la sociedad y puede ser patentado. Sin embargo, solo se considera innovación cuando produce un cambio significativo y genera un impacto en la sociedad.

Aunado a ello, se sostiene que la innovación es un procedimiento que demanda una gran dosis de creatividad y supone romper en cierta medida con las prácticas convencionales. (Díaz y Delgado, 2021)

Vivimos en una sociedad en constante desarrollo, nuevos desafíos y nuevas oportunidades surgen todo el tiempo. Afortunadamente, el ser humano tiene una capacidad fantástica para adaptarse y encontrar nuevas soluciones en nuevas situaciones, es decir, ser innovador. No solo los individuos, sino también las organizaciones deben dejar espacio para el desarrollo innovador. (Palm, 2014)

En la investigación son cuatro las dimensiones para la variable independiente, siendo la primera cultura organizacional, que se define como una agrupación de valores y conductas que fomentan la generación de ideas nuevas y creativas en una organización. Promueve el aprendizaje continuo, la colaboración y la búsqueda de soluciones innovadoras, superando el miedo al fracaso y valorando la diversidad de pensamiento. Es una cultura que prioriza la innovación como motor de crecimiento y éxito a largo plazo. (Flores, 2015).

La segunda dimensión se tiene gobierno digital, que Mejía (2021) menciona que son estímulos que motivan a personas y organizaciones

a generar ideas nuevas y desarrollar proyectos innovadores. Pueden ser económicos o no económicos y buscan impulsar la creatividad y el espíritu emprendedor; Por otro lado, Delgado y Sánchez (2018) mencionan que el gobierno digital se configura como un gobierno cuyo diseño y operación se centran en mejorar, transformar y generar servicios gubernamentales mediante el uso de datos digitales.

En la tercera dimensión, modernización estatal, que Maizondo (2020) define que es un proceso integral y continuo que busca transformar y mejorar la administración y gestión del Estado, con el objetivo de adaptarse a los cambios del entorno, satisfacer las necesidades de la sociedad y brindar servicios más eficientes y efectivos a los ciudadanos.

Como última dimensión tenemos a mejora continua, Coronel (2021) sostiene que la mejora continua es un enfoque y procedimiento ininterrumpido que persigue el perfeccionamiento y la optimización de procesos, productos y servicios internos de una institución. Es una filosofía que se orienta hacia la realización de cambios y ajustes progresivos y sistemáticos, con el propósito de elevar la eficiencia, la calidad y el rendimiento global de la entidad.

Respecto a las teorías de la variable dependiente, según Niño (2021) la noción de calidad de los servicios nos conduce a reconocer, en primer lugar, que es fundamental que las organizaciones públicas que brindan servicios asuman la responsabilidad de orientar sus acciones hacia la satisfacción de los ciudadanos, quienes son la razón de ser de dichas organizaciones.

Desde el punto de vista, de García, Gamarra y Cruzado (2022) en su artículo plantea que, en cualquier organización compleja, incluyendo la administración pública, la calidad no es un objetivo en sí mismo, sino más bien un medio para garantizar la credibilidad del sistema y su legitimidad ante los ciudadanos como un objetivo auténtico y adecuado.

Por su parte, Verástegui (2018) indica que la política orientada a mejorar el servicio al ciudadano guarda una estrecha conexión con la nueva

gestión pública. Ambas persiguen la implementación de una administración eficiente y efectiva que satisfaga las demandas de los ciudadanos. Esta política tiene un enfoque centrado en el ciudadano, atendiendo cuidadosamente a sus necesidades y derechos, y aprovechando de la manera más conveniente las tecnologías de la información

Silva, Macías, Tello y Delgado (2021) sostiene es posible mejorar la calidad del servicio a través del compromiso completo de la organización. Es evidente que, sin un compromiso genuino por parte de los jefes de una organización hacia la calidad, no se puede esperar que el personal siga su ejemplo.

Por su parte, Arellano (2017) indica que las organizaciones deben establecer normas de servicio específicas que se transmitan al personal encargado para asegurar su cumplimiento. Además, es importante tener en cuenta que los empleados de especial importancia, como cajeros de bancos, recepcionistas, meseros y personal de cabina en aviones, son el recurso más crucial.

Alponte (2022) hace hincapié lo necesario que resulta que las gerencias públicas establezcan estrategias para satisfacer adecuadamente las expectativas de los ciudadanos. Para lograrlo, es fundamental promover el desarrollo de las tecnologías que contengan información tanto como comunicación, con el fin de evaluar las políticas públicas y la calidad del servicio ofrecido. Dentro de este contexto, el fortalecimiento de la democracia requiere que los cargos públicos sean constantemente evaluados por la sociedad civil, teniendo en cuenta los resultados y respuestas a las nuevas necesidades, demandas e ideas. En última instancia, el ciudadano debe ser el foco central de la acción pública.

En las organizaciones de América Latina, se puede observar que se ha venido innovando en el servicio que se ofrece a la población, lo cual tiene un efecto en la actividad de las unidades de atención. Sin embargo, la mejora continua de un buen servicio de calidad se manifiesta cuando se

aplican metodologías específicas. Estas metodologías pueden combinar medidas subjetivas con investigaciones en profundidad sobre el comportamiento de la atención. (Terán, Gonzales, Ramírez y Palomino (2021)

Paredes, Hernández, Malaver y Chung (2021) en su investigación señalan que los ciudadanos demandan constantemente una mejora en la calidad de atención en las instituciones públicas. Son exigentes al reclamar sus derechos y exigen mayor calidad en el servicio, un trato amable y el cumplimiento oportuno de sus solicitudes. Estamos frente a un nuevo tipo de usuario que no acepta trámites y servicios según los parámetros establecidos por la institución.

En la investigación, se toman en cuenta cuatro dimensiones que forman parte de la variable dependiente, la primera es eficiencia que Fontalvo, Granadillo y Morelos (2021) la definen como el manejo correcto de los recursos para alcanzar resultados específicos. Implica lograr un objetivo preestablecido en el menor tiempo posible y utilizando la menor cantidad de recursos necesarios. Es importante destacar que un aumento en la utilización de recursos no siempre se traduce en un aumento de la productividad.

Como segunda dimensión corresponde al costo, que es definida como el valor económico asignado a los recursos, bienes o servicios empleados en la producción tanto de bienes o servicios, en el funcionamiento de una organización o entidad. Constituye el desembolso financiero requerido o el sacrificio económico necesario para obtener o producir algo específico. Cabe recalcar que es importante para una entidad pública mantener un adecuado control y seguimiento de los costos para asegurar un uso eficaz de los recursos públicos, garantizar la claridad y compromiso en el manejo de los fondos y poder destinarlos de manera adecuada a las necesidades y prioridades del servicio que se brinda a los ciudadanos.

La tercera dimensión corresponde a amabilidad, la cual Giese y Cote (2019) se define por la disposición y cortesía con la que los funcionarios y empleados se relacionan con los ciudadanos y usuarios que interactúan con la institución. Es una característica fundamental en la atención al usuario y la entrega de servicios públicos, cuyo objetivo es crear una experiencia agradable y satisfactoria para aquellos que necesitan algún tipo de servicio o ayuda por parte de la entidad.

La cuarta dimensión corresponde a la atención oportuna, que es definida como la capacidad de responder de forma idónea y pertinente a las necesidades, consultas o solicitudes de los ciudadanos y usuarios que buscan acceder a los servicios o información proporcionados por la institución. Implica atender las demandas de manera pronta y sin demoras innecesarias, asegurando que los ciudadanos reciban la asistencia o solución requerida en el menor tiempo posible. (Guevara, 2019)

Como base legal de la variable independiente Gestión de la innovación es la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2021-PCM/SGP del 14 de junio del 2021 que aprobó los Lineamientos N° 001-2021-SGP que establecen orientaciones para una Gestión Pública innovadora y respecto a la base legal de la variable dependiente calidad de servicio es la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP del 17 de noviembre del 2022 que aprueba la norma técnica N° 001-2022-PCM-SGP, para la gestión de la calidad de servicios del sector público.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, siendo que en el desarrollo del mismo no se dará paso para la creación de una nueva teoría, sino que por el contrario se realizó desde el conocimiento preexistente direccionado a la solución de una problemática real, como es la adecuada ejecución de un sistema de gestión a fin de mejorar la calidad de servicio que brinde una Municipalidad Distrital, el cual será plasmado en líneas.

Esto se sustenta en la teoría desarrollada por Alvitres (2014) quien refiere que la investigación científica de naturaleza básica tiene como fin primordial el dar una explicación razonable ante una problemática real y predecible por medio de la observación dentro de una esfera espacio-tiempo. Esto concuerda con lo expresado por Zorrilla (2015) quien indica que las investigaciones que sean de tipo básica tienen un enfoque en el desarrollo y ampliación de la teoría, sin involucrarse directamente con el objeto de estudio de manera específica.

3.1.2. Diseño de investigación:

La investigación proyectada se estableció de tipo correlacional - no experimental, ya que buscar la medición de dos variables objeto de estudio, tales como serían gestión de la innovación y calidad de servicio; con la finalidad de evaluar la influencia de una sobre la otra de forma indirecta, sin que se de en ninguno de los casos la manipulación directa de las mismas.

Teniendo como diseño el que se plasma a continuación:

Donde:

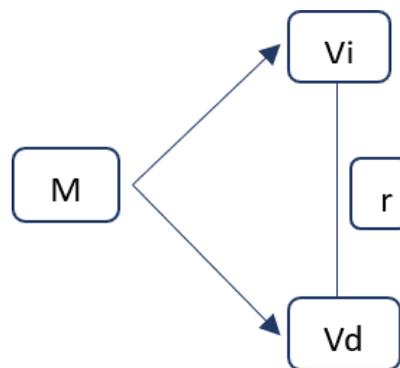
M = Muestra

V_i = Gestión de la Innovación

V_d = Calidad de servicio

r = correlación de variables

Figura 1: Esquema correlacional



3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de la innovación

- **Definición conceptual:** Marsilio (2019) menciona que debe abarcarse como parte de un proceso continuo y a la vez sistemático con el fin de perfeccionar la efectividad de la gestión pública.
- **Definición operacional:** Se buscó abordar la necesidad de una mejora dentro de los sistemas de innovación a fin de contribuir con la modernización.

Se buscó medir la variable por medio de la aplicación de un cuestionario, constituyéndose por sus dimensiones: cultura organizacional, gobierno digital, modernización estatal y mejora continua.

- **Indicadores:** Liderazgo, clima laboral, comunicación, reducción de tiempo, cumplimiento de los plazos, agilización del trámite, innovación, desarrollo tecnológico, sistema ágil y de fácil acceso, mejora del servicio, objetivos de mejora, y, cumplimientos de objetivos.
- **Escala de medición:** Likert.

Variable dependiente: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:** Según la Real Academia Española (2020) señala que la calidad de servicio se refiere a la peculiaridad que hace que un producto o servicio sea adecuado para superar las

expectativas y las exigencias de los usuarios, ya sean expresados claramente o implícitos en sus deseos y preferencias.

- **Definición operacional:** Se buscó medir la variable por medio de la aplicación de un cuestionario, constituyéndose por sus dimensiones: eficiencia en la atención, costo, amabilidad y atención oportuna.
- **Indicadores:** Cumplimiento de requisitos, responsabilidad, disponibilidad de la información, gratuidad en los tramites, reducción de costos, costos accesibles, empatía, vocación de servicio, capacitaciones, atención personalizada, accesibilidad inclusiva y uso de herramientas tecnológicas.
- **Escala de medición:** Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La investigación estuvo constituida por 45 personas en total, entre trabajadores de una Municipalidad Distrital y los administrados que hacen uso del servicio que brinda el municipio.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores y/o usuarios que acuden a realizar trámites a la Municipalidad Distrital.
- **Criterios de exclusión:** Personas que no acuden a las instalaciones de una Municipalidad Distrital para realizar trámites y personas que tampoco son trabajadores de dicha municipalidad.

3.3.2. Muestra

Se tomó en cuenta como muestra la misma cantidad elementos de la población.

3.3.3. Muestreo

No se realizó técnica de muestreo, dado que la muestra es la misma de la población.

3.3.4. Unidad de análisis

Se tuvo en cuenta que las personas encuestadas sean 1 trabajador y 1 usuario de una Municipalidad Distrital.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuando se habla de técnicas e instrumentos de recolección de datos a nivel de la investigación científica, se tiene que estas se llevan a cabo con el fin de recolectar información que resulte pertinente para la investigación por medio del uso de mecanismos idóneos que permitan el recojo de la misma de forma válida. (Hernández et al., 2014)

La técnica que se estableció fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario, con el fin de hacer el recojo de la información pertinente. Se precisa que el cuestionario elaborado para el fin del trabajo está consignado en la parte pertinente de los anexos. [Anexo 03]

El instrumento utilizado en la investigación sustentó su validez a través del juicio de expertos en la materia, quienes fueron los encargados de dar la conformidad, como pueden observar en el Anexo 04.

La confiabilidad del instrumento se determinó por intermedio del estadístico Alfa de Cronbach; por lo que se muestra o siguiente:

Tabla 1

Estadística de fiabilidad - Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.969	24

Descripción: en base a los datos obtenidos de la prueba de confiabilidad del instrumento empleado, se aprecia un valor igual a 0,96; lo que lleva a concluir que el instrumento aplicado en el recojo de datos sería de una confiabilidad excelente.

3.5. Procedimientos

En esta investigación como primer punto surge la necesidad de identificar variables de estudio siendo la gestión de la innovación y la calidad del servicio.

La recolección de los datos se realizó a través de la aplicación de un cuestionario, aplicado a trabajadores de la municipalidad en mención y a ciudadanos del distrito.

Los datos obtenidos fueron procesados y analizados mediante un programa estadístico para poder determinar el objetivo.

3.6. Método de análisis de datos

En lo que respecta a la aplicación del instrumento, se utilizó Excel, con la finalidad de llevar el registro de los resultados, asimismo, se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Scienses) que permitió realizar los análisis descriptivos y se obtuvo los datos mediante tablas. De igual manera, se realizó la prueba de normalidad y la prueba de correlación respectiva. Los resultados fueron discutidos al realizarse un contraste con investigaciones previas, la cual se finalizó con las conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de esta investigación, se tomaron en cuenta tanto los principios éticos como los morales. Se respetaron los derechos de autor al utilizar fuentes bibliográficas, citándose de manera correcta, lo que garantiza la fiabilidad y veracidad de las fuentes utilizadas a lo largo del trabajo.

En cuanto a la participación de los sujetos de investigación, se obtuvo su consentimiento y se mantuvo la confidencialidad de la información proporcionada por ellos.

IV. RESULTADOS

Siendo que con la finalidad de que se evalúen las variables objeto de estudio, es que se creyó pertinente aplicar la prueba de normalidad, para la cual se tomó en consideración ambas variables de estudios así como sus respectivas dimensiones de cada una de ellas; por lo cual es que se utilizó el estadístico Shapiro-Wilk, ya que, teniendo en cuenta que el tamaño de muestra utilizado en la presente investigación presentada en líneas es menor a 50 encuestados; por lo que el resultado obtenido se describe a continuación:

Tabla 2

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la innovación	0.961	45	0.135
Cultura organizacional	0.912	45	0.002
Gobierno digital	0.937	45	0.016
Modernización estatal	0.902	45	0.001
Mejora continua	0.841	45	0.000
Calidad de servicio	0.904	45	0.001
Eficiencia en la atención	0.936	45	0.015
Costo	0.952	45	0.062
Amabilidad	0.840	45	0.000
Atención oportuna	0.808	45	0.000

Nota. Resultados agrupados del cuestionario.

Se tiene que, de los datos estadísticos obtenidos, y registrados en la tabla 2, se evidencia y se comprueba que la distribución de la variable gestión de la innovación establece una distribución de manera normal siendo que la relación de significancia es mayor al 5%, y para la variable calidad de servicio se establece una distribución menor al 5%, por ende, para encontrar la influencia entre las variables se ejecutará la prueba de Rho Spearman al igual que la dimensión costo de la variable dos.

Para algunas dimensiones como cultura organizacional, gobierno digital, modernización estatal y mejora continua se establece una distribución

no normal, puesto que la significancia es menor al 5%, por ende, la ejecución de influencia con estas dimensiones se utilizará la prueba de Rho Spearman, al igual que para las dimensiones eficiencia en la atención, amabilidad y atención oportuna de la segunda variable.

Respecto de lo que se puede inferir la influencia de la variable gestión de la innovación respecto de la variable calidad de servicio; en base a las dimensiones establecidas para cada una de ellas, se concluye que una depende de forma directa de la otra siendo que la segunda variable en mención, está supeditada a la forma como se da la implementación de la misma dentro de la entidad edil objeto de estudio, ya que de ello dependerá estrechamente la persecución que tengan los usuarios en sus relaciones administrador-administrado.

Tabla 3

Resultados de la variable gestión de la innovación

Correlaciones			VAR_1	VAR_2
Rho de Spearman	VAR_1	Coefficiente de correlación	1.000	.830**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	VAR_2	Coefficiente de correlación	.830**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

Nota. La correlación de variables.

Se tiene que, de los datos estadísticos obtenidos, y registrados en la tabla 3, se comprueba que, para demostrar la influencia entre variables, se empleó la prueba de Rho Spearman, obteniendo como resultado 0.830 y una significancia menor a 0,01, evidenciando que existe una elevada y significativa influencia entre la gestión de la innovación y la calidad de servicio brindada. Lo que lleva a concluir que se optó por aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa.

Es por esto, que se puede señalar que entre una mejor gestión de la innovación se consigue una mayor calidad de servicio; ya que como se viene desarrollando en líneas, es que se hace especial hincapié, en los datos estadísticos que se obtienen como parte de la prueba estadística empleada, donde se pudo determinar de forma precisa la relación existente en las variables objeto de estudio como de cada uno de sus componentes.

Los resultados por dimensiones correspondiente a la variable independiente son los siguientes:

Tabla 4

Resultados respecto a la Dimensión Cultura Organizacional

Rho de Spearman		
Variables	Calidad de servicio	
Dimensión:	Coefficiente de correlación	.815**
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	0.000
	N	45

Nota. La correlación es significativa (<0,01)

Se tiene que, de los datos estadísticos obtenidos, y registrados en la tabla 4, se infiere que para demostrar la influencia entre la primera dimensión de la variable gestión de la innovación se utilizó la prueba de Spearman, obteniendo como resultado un indicador de 0.815 y una significancia menos a 0,01, evidenciando que existe una alta y significativa influencia entre la cultura de la gestión de la innovación y la calidad de servicio.

Es por esto, que se puede señalar que entre una mejor gestión de la innovación en la cultura organizacional dentro de la entidad se consigue una mejor calidad de servicio; ya que se tiene que tener en cuenta que influye de una forma muy directa el nivel de clima organizacional que tenga una determinada entidad, siendo que eso conlleva a que el capital

humano que forma parte de la misma, tenga estados de contento o descontento y sobre todo el hecho de que se sienta identificado con los objetivos de la organización lo que hará más fácil el cumplimiento de estos y la oferta de un servicio adecuado y porque no de calidad, que influya en la satisfacción de sus usuarios y/o administrados finales.

Tabla 5

Resultados respecto a la Dimensión Gobierno digital

Rho de Spearman		
Variables	Calidad de servicio	
Dimensión:	Coeficiente de correlación	.765**
Gobierno digital	Sig. (bilateral)	0.000
	N	45

Nota. La correlación es significativa (<0,01)

Se tiene que, de los datos estadísticos obtenidos, y registrados en la tabla 5, se infiere que para demostrar la influencia entre la segunda dimensión de la variable gestión de la innovación, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, obteniendo como resultado un indicador de 0.765 y una significancia menor a 0,01, evidenciando que existe una alta y significativa influencia entre gobierno digital y la calidad de servicio.

Es por esto que se puede señalar que entre una mayor gestión de la innovación en el gobierno digital dentro de la entidad se consigue una mejor calidad de servicio; ya que se tiene que tener especial consideración en el hecho de que la aplicación de las herramientas de la información o tecnologías dentro de los procesos de gestión de la entidad edil objeto de estudio orientado a la atención y servicio del ciudadano, conllevara a que se dinamicen los procesos con relación a los servicios que oferta, un claro ejemplo de la vital importancia que conlleva ello, fue la pandemia causada a causa de la Covid.19, que obligo a todas las organizaciones en general a adaptarse a una realidad virtual que hizo posible el auge de la prestación del servicio en beneficio de la población.

Tabla 6*Resultados respecto a la Dimensión Modernización Estatal*

Rho de Spearman		
Variables	Calidad de servicio	
Dimensión: Modernización estatal	Coeficiente de correlación	.717**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	45

Nota. La correlación es significativa (<0,01)

Se tiene que, de los datos estadísticos obtenidos, y registrados en la tabla 6, se infiere que para demostrar la influencia entre la tercera dimensión de la variable gestión de la innovación se utilizó la prueba de Rho de Spearman, obteniendo como resultado un indicador de 0.717 y una significancia menor a 0,01, evidenciando que existe una alta y significativa influencia entre la modernización estatal y la calidad de servicio.

Es por esto, que se puede señalar que entre una mejor gestión de la innovación en la modernización estatal dentro de la entidad se consigue una mejor calidad de servicio; siento que el término “modernización estatal” no debe ser ajeno a los ojos de las autoridades ediles, hablando de forma genérica en relación a todos los niveles de gobierno, ya que se tiene que considerar el hecho de que la realidad actual es una de naturaleza cambiante y que las necesidades humanas evolucionan; así como también las formas de satisfacer dichas necesidades puesto que algunas herramientas manuales van quedando obsoletas ante la llegada y auge de herramientas tecnológicas modernas que permiten una interconexión ciudadano-gobierno de una forma más rápida, fluida y con una reducción de costos monetarios y de tiempo.

Tabla 7*Resultados respecto a la Dimensión Mejora Continua*

Rho de Spearman		
Variabes	Calidad de servicio	
Dimensión: Mejora continua	Coeficiente de correlación	.708**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	45

Nota. La correlación es significativa (<0,01)

Se tiene que, de los datos estadísticos obtenidos, y registrados en la tabla 7, se infiere que para demostrar la influencia entre la cuarta dimensión de la variable gestión de la innovación se utilizó la prueba de Rho de Spearman, obteniendo como resultado un indicador de 0.708 y una significancia menos a 0,01, evidenciando que existe una alta y significativa influencia entre la mejora continua y la calidad de servicio.

Es por esto, que se puede señalar que entre una mejor gestión de la innovación en la mejora continua dentro de la entidad se consigue una mejor calidad de servicio, ya que la realidad actual siendo una de naturaleza cambiante necesita adaptarse a las nuevas demandas y necesidades de la población como tal a fin de dinamizar los procesos en la prestación de sus servicios que ofertan.

V. DISCUSIÓN

En base a lo descrito en el capítulo precedente, y con la finalidad de abarcar una mejor explicación de los objetivos planteados por medio de una triangulación de resultados obtenidos con teorías y trabajos previos, es que se presenta lo siguiente:

Respecto al objetivo general del presente estudio, el cual se direccionó a, Determinar de qué manera la gestión de la innovación influye en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022, y siendo que de los resultados obtenidos se evidenció (Véase Tabla 3) que existiría una influencia significativa entre la variable gestión de la innovación y la variable calidad de servicio; ya que de los resultados obtenidos se muestra un índice de 0.830 y una significancia menor a 0,01, evidenciando que existe una elevada y significativa influencia entre la gestión de la innovación y la calidad de servicio brindada. Es por esto, que se puede señalar que entre una mejor gestión de la innovación se consigue una mayor calidad de servicio; ya que se tiene que tener en consideración que va a depender mucho las situaciones implementadas como parte de las gestiones internadas de las instituciones ya sean públicas o privadas, puesto que de las mismas dependerá el nivel del clima organizacional que tengan y que se direccionen al bienestar del capital más importante de toda organización, siendo este el humano; ya que son los servidores públicos quienes tienen en sus manos el manejo de los servicios que ofertan las entidades que forman parte de la esfera gubernamental del estado y dependerá de forma directa la satisfacción de los administrados y la confianza de estos en los organismos de sus gobierno.

Este resultado se contrastaría con la teoría desarrollada por Ramírez, Martínez y Castellanos (2012) quienes indicarían en su momento que la innovación como tal resulta un valor importante dentro de toda organización siendo que, esta implica el aprovechamiento de los conocimientos para generar beneficio económico para la sociedad siendo fundamental para lograr el crecimiento económico y social; y,

sobre todo para incidir en la percepción que tengan los usuarios y/o clientes en la calidad de servicio que reciben de una determinada institución elevando de esa forma su nivel de competitividad dentro del mercado laboralmente hablando.

Aunado a ello, se presenta la investigación realizada por Concha, Sánchez y Rojas (2020) en su artículo investigativo concluyen que la innovación social implica un cambio institucional en sus distintos niveles, con la finalidad de transformar un sistema y generar algunas modificaciones en las prácticas sociales y comportamientos de los actores involucrados, lo que a su vez estará orientada a un mejor rendimiento económico y social a través del empoderamiento de dichos actores. Es decir que, la innovación social trasciende la mera creación de un producto, implicando también cambios en las prácticas y rutinas de trabajo de todo el sistema organizativo y sus socios estratégicos.

Esto evidencia la relación significativa de las variables de estudio y la dependencia de la calidad del servicio ante la gestión de innovación; esta última en mención resulta de vital importancia en los procesos que establezca una entidad como tal, con el fin de elevar sus estándares tanto técnicos como procedimentales orientado a la búsqueda de un resultado final que englobe la complacencia de su público objetivo (administrados-usuarios) como resultado de la calidad en el servicio que oferta.

En relación al objetivo específico 1, el cual se direccionó a Determinar de qué manera la cultura organizacional influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022; en los resultados obtenidos se evidenció (Véase Tabla 4) que la cultura organizacional como dimensión de la variable gestión de la innovación influye directamente en la calidad del servicio, ya que de los resultados obtenidos se muestra un índice de 0.815 y una significancia menor a 0,01, evidenciando que existe una alta y significativa influencia de la dimensión cultura organización con relación a la calidad del servicio. Es por esto, que se puede señalar que entre una mejor gestión de la innovación en la cultura

organizacional dentro de la entidad se consigue una mejor calidad de servicio, ya que se tiene que tener muy en cuenta la frase coloquialmente hablada “un trabajador feliz oferta un buen servicio”; esto en merito a que la actitud de los servidores públicos va a genera en el usuario una conducta de satisfacción; caso contrario serían los resultados cuando el clima organización está por debajo de los estándares esperados.

Este resultado se contrastaría con la teoría desarrollada por Díaz y Delgado (2021) quienes sostuvieran la innovación es un procedimiento que demanda una gran dosis de creatividad y supone romper en cierta medida con las prácticas convencionales; y para ello influye mucho el nivel de la cultura organizacional que exista dentro de cualquier organización y/o institución, ya que, las políticas de innovación que se busquen implementar tienen que ir de la mano con la predisposición laboral que tengan los agentes que forman parte de la institución.

Aunado a ello, se presenta la investigación realizada por Ochoa (2016) quien indicara que la innovación implica crear o adaptar la tecnología existente para satisfacer las necesidades de la sociedad. Cabe mencionar que, al hablar sobre innovación, es fundamental tener una visión clara y los objetivos bien direccionados, puesto que se podrían estar introduciendo cambios que no se alinean a nuestras verdaderas aspiraciones, lo cual nos lleva a reconocer la existencia de los diferentes tipos de innovación y tecnologías.

Todo ello, lleva a concluir que, cuando los estándares del clima organización dentro de una entidad determinada son adecuados esto coadyuva que los servicios ofertados califiquen como un servicio de calidad que mantenga la satisfacción y el contento de sus usuarios finales.

En relación al objetivo específico 2, el cual se direccionó a Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022; siendo que, de los resultados obtenidos se evidenció (Véase Tabla 5) que se infiere que para

demostrar la influencia entre la segunda dimensión de la variable gestión de la innovación, de los resultados obtenidos se muestra un índice de 0.765 y una significancia menor a 0,01, evidenciando que existe una alta y significativa influencia entre gobierno digital y la calidad de servicio. Es por esto que se puede señalar que entre una mayor gestión de la innovación en el gobierno digital dentro de la entidad se consigue una mejor calidad de servicio.

Este resultado se contrastaría con la teoría desarrollada por AUAD (2017) quien señalara que el brindar un entorno favorable para que los empleados de entidades públicas puedan generar ideas establece un enfoque directo hacia la modernización del Estado. El estimular la creatividad colectiva puede contener un impacto positivo y directo que sea beneficioso para el usuario.

Aunado a ello, se presenta la investigación realizada por Chereque (2022) según sus hallazgos, se establece una relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio, respaldada por el coeficiente de correlación de Spearman ($p < 0,05$). El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,723, lo cual indica una correlación moderada entre estas dos variables.

Esto lleva a la conclusión, que resulta de vital importancia dentro de cualquier nivel de gobierno estatal el tener visión al uso de las herramientas tecnológicas como parte de las gestiones de innovación que se implementen dentro de los mismos, siendo que en un mundo globalizado y de constante cambio; es de vital importancia el utilizar herramientas tecnológicas con el fin de buscar mejor desarrollo en la prestación de servicio a la ciudadanía, con el fin de hacerlo de una forma más rápida, ágil y a cero costo para la población.

En relación al objetivo específico 3, el cual se direccionó a Determinar de qué manera la modernización estatal influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022, siendo que de los resultados obtenidos se evidenció (Véase Tabla 6) que se infiere que

para demostrar la influencia entre la tercera dimensión de la variable gestión de la innovación, de los resultados obtenidos se muestra un índice de 0.717 y una significancia menor a 0,01, evidenciando que existe una alta y significativa influencia entre la modernización estatal y la calidad de servicio. Es por esto, que se puede señalar que entre una mejor gestión de la innovación en la modernización estatal dentro de la entidad se consigue una mejor calidad de servicio.

Este resultado se contrastaría con la teoría desarrollada por Maizondo (2020) quien definiría a la modernización estatal como aquel proceso integral y continuo que busca transformar y mejorar la administración y gestión del Estado, con el objetivo de adaptarse a los cambios del entorno, satisfacer las necesidades de la sociedad y brindar servicios más eficientes y efectivos a los ciudadanos.

Aunado a ello, se presenta la investigación realizada por Aquino (2021) quien evidenciara que las notables deficiencias en gestión estatal revelan un impacto negativo en la vida de los ciudadanos especialmente en el desarrollo y viabilidad de la económica, la gobernabilidad en sus diferentes niveles de gobierno, en consecuencia, en el sistema democrático y la institucionalidad de los países en constante crecimiento. Ante esta situación, resulta necesario se ejecuten innovaciones en el sector público como una posible vía de solución con la finalidad de mejorar la organización, su funcionamiento y que se obtengas resultados favorables.

Arribando así, a la conclusión que; como parte de las mejoras innovativas de los niveles de gobierno, el tema de la modernización de las políticas de gestión que se puedan implementar dentro de una organización, siendo el caso la entidad objeto de estudio; tiene como finalidad primordial alcanzar el nivel máximo de la calidad del servicio que oferta, direccionada a mantener la confianza y contento de la población con administrados de un estado en particular.

En relación al objetivo específico 4, el cual se dirección Determinar de qué manera la mejora continua influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022; y siendo que de los resultados obtenidos se evidenció (Véase Tabla 7) que se infiere que para demostrar la influencia entre la cuarta dimensión de la variable gestión de la innovación, de los resultados obtenidos se muestra un índice de 0.708 y una significancia menos a 0,01, evidenciando que existe una alta y significativa influencia entre la mejora continua y la calidad de servicio. Es por esto, que se puede señalar que entre una mejor gestión de la innovación en la mejora continua dentro de la entidad se consigue una mejor calidad de servicio.

Este resultado se contrastaría con la teoría desarrollada por Coronel (2021) sostiene que la mejora continua es un enfoque y procedimiento ininterrumpido que persigue el perfeccionamiento y la optimización de los productos o servicios dentro de una institución. Es una filosofía que se orienta hacia la realización de cambios y ajustes progresivos y sistemáticos, con el propósito de elevar la eficiencia, la calidad y el rendimiento global de la entidad.

Aunado a ello, se presenta la investigación realizada por Baldeón (2017) quien llegara a la conclusión que la interdependencia de los sistemas de control, gestión de calidad total y la innovación tienen un gran impacto en el rendimiento de una organización. Es por ello, que las organizaciones adoptan nuevas estrategias innovadoras en sus procesos, experimentando mejoras significativas en su desempeño operativo como en el financiero. Sin embargo, la innovación de productos tiene un impacto positivo en el rendimiento financiero.

Esto lleva a concluir que, la mejora continua dentro de una organización determinada, como el caso de la entidad edil objeto de estudio, es de vital importancia con el fin de mejorar los niveles de la calidad en los servicios que esta brinda con el fin de dinamizar los mismos en aras del desarrollo de la misma como ente de gobierno.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que existe una relación elevada y significativa entre la gestión de la innovación y la calidad de servicio en una Municipalidad Distrital, puesto que se tiene un valor de 0.830 y una significancia menor a 0,05 ($> 0,05$), por lo que se puede demostrar que ante una mayor gestión de la innovación mejor será la calidad de servicio que se brinda en una Municipalidad Distrital.

Segunda. Se determinó que existe una relación alta y significativa entre la gestión de la innovación y la dimensión cultura organizacional en la calidad de servicio, obteniendo un valor de 0.815 y una significancia menor a la de 0,05 ($> 0,05$), por lo que se pudo demostrar que la gestión de innovación y una mayor cultura organizacional se obtendrá una calidad de servicio eficiente que se brinda en una Municipalidad Distrital.

Tercera. Se determinó que existe una relación alta y significativa entre gestión de la innovación y el gobierno digital en la calidad de servicio, obteniendo un valor de 0.765 y una significancia menor a la de 0,05 ($>0,05$), por lo que se pudo demostrar que la gestión de innovación y un mayor gobierno digital se obtendrá una calidad de servicio eficiente que se brinde en una Municipalidad Distrital.

Cuarta. Se determinó que existe una relación alta y significativa entre gestión de la innovación y modernización estatal en la calidad de servicio, obteniendo un valor de 0.717 y una significancia menor a la de 0,05 ($>0,05$), por lo que se pudo demostrar que la gestión de la innovación y una mayor modernización estatal se obtendrá una calidad de servicio eficiente que se brinde en una Municipalidad Distrital.

Quinta. Se determinó que existe una relación alta y significativa entre gestión de la innovación y mejora continua en la calidad de servicio, obteniendo un valor de 0.708 y una significancia menor a la 0,05 ($> 0,05$), por lo que se pudo demostrar que la gestión de la innovación y una mayor mejora continua se obtendrá una calidad de servicio eficiente que se brinde en una Municipalidad Distrital.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Es importante fomentar una cultura organizacional que se promueva y se valore la innovación dentro de la organización, asimismo, establecer mecanismos de comunicación abierta, para que los empleados puedan proponer ideas y soluciones innovadoras que puedan orientarse a un servicio de calidad.

Segunda. Implementar soluciones de gobierno digital, realizando transformaciones digitales de los procesos y servicios, utilizando tecnologías como plataformas digitales, portales web y aplicaciones móviles para facilitar y agilizar la interacción con los usuarios, brindando servicios más eficientes, accesibles, transparente y aunado a ello promover la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones e incrementar la confianza en la institución.

Tercera. Promover enfoques de mejora continua en la entidad, fomentando la capacitación y el desarrollo de habilidades a los empleados, fortaleciendo la capacidad para identificar oportunidades de mejora e implementar cambios efectivos, para ello debe ser un proceso continuo y adaptativo, es importante evaluar y ajustar constantemente las acciones y enfoques para garantizar que la entidad se mantenga en un camino de mejora continua y obtenga resultados positivos en la calidad del servicio brindado.

Cuarta. Involucrar a los ciudadanos en los procesos de mejora continua, es por ello que se debe crear mecanismos para recopilar críticas y sugerencias de la población sobre los servicios y procesos de la entidad.

Quinta. Establecer alianzas estratégicas y buscar oportunidades de colaboración con otras entidades, tanto de públicas o privadas, ya que, estas alianzas permitirán intercambiar conocimientos, compartir e implementar nuevas prácticas y experiencias exitosas, y acceder a recursos adicionales con el fin de fortalecer y elevar la calidad del servicio ofrecido.

REFERENCIAS

- Alponte, A. (2022) La tecnología de la información y comunicación y la calidad en la gestión pública: Gobierno Regional de Tacna, 2020
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/2448>
- Álvitres, T. (2014). Metodología e Investigación.
- Aquino, A. & Yzasi, R. (2022) Gestión de la innovación y la calidad del servicio en una universidad privada año 2021.
<https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4035?locale-attribute=en>
- Aquino, M. (2021) Las innovaciones organizativas incrementales en el contexto de modernización de la gestión del Estado: Caso del gobierno local de la provincia de Lambayeque.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9772>
- Arcos, C. (2019). Mecanismos para la gestión de la innovación en el sector público: Ecuador. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*. Recuperado a partir de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/543>
- Arellano Díaz, H. (2017) La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*.
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Arévalo, R., & Barbarán, H. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/705>
- Auad, V. (2017) Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa.
<http://hdl.handle.net/11447/2018>
- Baldeon, V. (2017). Relación entre la calidad de servicio y la demanda turística en el sector hotelero de la provincia de Huancayo, 2017. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Escuela Académico Profesional de

Administración, Universidad Continental, Huancayo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/4599>

Baquerizo, L, Mejía, L. y Valencia, P. (2020) Factores críticos que facilitan el diseño de servicios públicos a través de un proceso de innovación abierta a partir de experiencias en el sector público peruano.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/17240>

Chauca, N. (2017). Cultura organizacional y calidad de atención en el usuario externo del consultorio de obstetricia en el hospital de apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba 2017. Perú: UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29613/chauca_vn.pdf?sequence=1

Chereque, M. (2022) El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021”.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87453/Chereque_PMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Concha, C., Sánchez, G., & Rojas, C. (2020) Innovación social en la docencia universitaria: Una estrategia de interacción academia y sociedad. Revista Venezolana De Gerencia.

Coronel, A. (2021) Propuesta de mejora continua para aumentar la calidad del servicio en los trabajadores de la entidad financiera caja Piura, Chiclayo-2016.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8027/Coronel%20Arce%20Carolina%20Marisol.pdf?sequence=1>

Delgado, T., & Sánchez, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial*.
<https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>

Dextre (2012) Administración: ¿Control de gestión o gestión de control? Dextre Flores, JC y Del Pozo Rivas, RS (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

- Díaz, M., & Delgado, M. (2021). Gestión del gobierno orientado a la innovación: contexto y caracterización del modelo. *Revista Universidad y Sociedad*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000100006&lng=es&tlng=es.
- Flores, M., (2015). La innovación como cultura organizacional sustentada en procesos humanos. *Revista Venezolana de Gerencia*.
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29040281010.pdf>
- Gaitán, M. (2017) Influencia de la gestión de la innovación en el desempeño empresarial de la empresa familiar: Aplicación al sector impresor en Colombia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=171329>
- García, A., Gamarra, M., & Cruzado, Á. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- García, M. (2016). Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=61798>
- Garnica Estrada, E. y Franco Calderón, J. A. (2020). Gestión de la innovación en las instituciones de educación superior. *Signos, Investigación en sistemas de gestión*, 13(1). <https://doi.org/10.15332/24631140.6338>
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Gonzales, L. & Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica del Perú.
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Guevara, J. (2018), Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Lara, J. (2022) La gestión de la calidad en los servicios

López, J., Romero, S. y Morales, M. (2022) Gestión de la Innovación de parques científicos como ventaja competitiva para universidades públicas. *Revista Venezolana De Gerencia*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.21>

López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial.

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

Maizondo (2020) Procedo de modernización y calidad de servicio en los módulos de atención de la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7803/maizondo_sfr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mariños, Y. (2016). Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mister Dent del distrito de Trujillo - La Libertad, año 2014

Mejía Márquez, Luis Abel (2021) Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores

<http://repositorio.adp.edu.pe/handle/ADP/188>

Mora, Gutiérrez, Maldonado, Delgado y Fernández (2017) Gestión de la innovación en los servicios de salud pública.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300016

Niño, L. (2021) Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68585/Ni%
%b1o_MLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68585/Ni%c3%b1o_MLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ochoa, H. (2008) La innovación de la gestión pública en Venezuela.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-
75152008000100005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152008000100005)

Palm, K. (2014) Understanding Innovation as an Approach to Increasing Customer Value in the Context of the Public Sector. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:773180/FULLTEXT01.pdf>

Paredes, M. T., Hernández, H. M., Malaver, C. E., & Chung, A. R. (2021)

Percepción del servicio del colaborador interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en instituciones del sector público de Lima

Metropolitana. Entre Ciencia e Ingeniería.

<https://doi.org/10.31908/19098367.1704>

Polo, B. (2017) Contabilidad de costos en la alta gerencia. Colombia – Bogotá.

[https://es.scribd.com/document/357084856/CONTABILIDAD-DECOSTOS-EN-LA-
ALTA-GERENCIA-pdf](https://es.scribd.com/document/357084856/CONTABILIDAD-DECOSTOS-EN-LA-ALTA-GERENCIA-pdf)

Ramírez, D. & Martínez, L. & Castellanos, O. (2012) Divulgación y difusión del conocimiento: las revistas científicas. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/11038>

Schumpeter, J. (2014) The theory of economic development: An inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle. Cambridge: Harvard University Press.

[https://www.academia.edu/249252552/Schumpeter_J_A_1934_2008_The_Theory
_of_Economic_Development_An_Inquiry_into_Profits_Capital_Credit_Interest_and
the_Business_Cycle](https://www.academia.edu/249252552/Schumpeter_J_A_1934_2008_The_Theory_of_Economic_Development_An_Inquiry_into_Profits_Capital_Credit_Interest_and_the_Business_Cycle)

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021) La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Ciencia UAT.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Solistica. (2022). Invertir en tecnología optimiza la cadena de suministro.
<https://blog.solistica.com/invertir-en-tecnolog%C3%ADa-optimiza-la-cadena-de-suministro>
- Sommo, A. (2022) Cultura organizacional y calidad de servicio en la capitanía guardacostas fluvial de Pucallpa – 2021”
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5726>
- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado, W., & Fernández, A. (2017) Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300016&lng=es&tlng=es
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R. & Palomino, G. (2021) Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Tuesta, J. (2016) Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Perú: UNSM. <http://hdl.handle.net/11458/449>
- Vera, R., Flores, E., & Sierra, J. (2022) La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Científica Multidisciplinar*.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Verástegui, M. (2018) Gestión del servicio al ciudadano en la unidad de gestión educativa local – Jaén <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5452>
- Zamora, K. (2021) La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/16738>
- Zerillo, K. (2014) La Innovación en la gestión pública.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1959C32988AE8FC005257F79006DD094/\\$FILE/0076528.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1959C32988AE8FC005257F79006DD094/$FILE/0076528.pdf)
- Zorrilla, A. (2015) Introducción a la Metodología de la Investigación Científica

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p><u>Problema General:</u> ¿De qué manera la gestión de la innovación influye en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022?</p>	<p><u>Hipótesis General:</u> La gestión de la innovación influye en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Determinar de qué manera la gestión de la innovación influye en la calidad del servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022.</p>	<p><u>Variable Independiente (VI):</u> Gestión de la innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional - Gobierno digital -Modernización estatal -Mejora Continua 	<p><u>Tipo de Estudio:</u> Cuantitativo Básico – Descriptivo <u>Diseño:</u> Correlacional <u>Método:</u> Descriptivo <u>Población:</u> Usuarios internos y/o externos <u>Muestra:</u> A priori - Censal.</p>
<p><u>Problemas Específicos:</u> 1) ¿De qué manera la cultura organizacional influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022? 2) ¿De qué manera el gobierno digital influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022? 3) ¿De qué manera la modernización influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022? 4) ¿De qué manera la mejora continua influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022?</p>	<p><u>Hipótesis Específicas:</u> 1) La cultura organizacional influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022. 2) El gobierno digital influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022. 3) La modernización estatal influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022. 4) La mejora continua influyen en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022.</p>	<p><u>Objetivo Específicos:</u> 1) Determinar de qué manera la cultura organizacional influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022. 2) Determinar de qué manera el gobierno digital influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022. 3) Determinar de qué manera la modernización estatal influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022. 4) Determinar de qué manera la mejora continua influye en la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Distrital, 2022.</p>	<p><u>Variable Dependiente (VD):</u> Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en la atención - Costo - Amabilidad - Atención oportuna 	<p><u>Técnicas de recolección de datos:</u> - Encuesta <u>Instrumentos de recolección de datos:</u> - Cuestionario <u>Método de análisis de datos:</u> Estadístico descriptivo con apoyo de SPSS y Excel.</p>

ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	D. CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable Independiente (VI): Gestión de la innovación</p>	<p>Debe ser un proceso continuo y sistemático que busca fomentar la creatividad, la colaboración y el aprendizaje para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública. (Marsilio, 2019)</p>	<p>Se buscó abordar la necesidad de una mejora dentro de los sistemas de innovación a fin de contribuir con la modernización.</p>	Cultura organizacional	Liderazgo	<p>Totalmente de acuerdo (1) De acuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (4) Totalmente en desacuerdo (5)</p>
				Clima laboral	
				Comunicación	
			Gobierno digital	Reducción de tiempos	
				Cumplimiento de plazos	
				Agilización del trámite	
			Modernización estatal	Innovación	
				Desarrollo tecnológico	
				Sistema ágil y de fácil acceso	
			Mejora continua	Mejora del servicio	
				Objetivos de mejora	
				Cumplimiento de objetivos	
<p>Variable Dependiente (VD): Calidad de servicio</p>	<p>Como tal debe ser entendida como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Mariños, 2016)</p>	<p>Se buscó medir la variable por medio de la aplicación de un cuestionario, constituyéndose por sus dimensiones: eficiencia, control, gobierno digital y mejora continua.</p>	Eficiencia en la atención	Cumplimiento de requisitos	
				Responsabilidad	
				Disponibilidad de la información	
			Costo	Gratuidad en los tramites	
				Reducción de costos	
				Costos accesibles	
			Amabilidad	Empatía	
				Vocación de servicio	
				Capacitaciones	
			Atención oportuna	Atención personalizada	
				Accesibilidad inclusiva	
				Uso de herramientas tecnológicas	

ANEXO N° 03: CUESTIONARIO

Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado

Maestría en Gestión Pública

Cuestionario

Sr/srta:

Le solicito responder el presente cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

El cuestionario será anónimo y los datos que se recojan serán tratados con absoluta confidencialidad. En consecuencia, **¿brinda usted su consentimiento informado a la realización del presente cuestionario?**

SI ()

NO ()

Tomando en cuenta la siguiente valoración:

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

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	El liderazgo que existe en la organización es adecuado					
2	El clima laboral que existe en la organización motiva a los trabajadores en su desempeño					
3	La comunicación organizacional fortalece las relaciones de trabajo					
4	La dinamización de los procesos organizacionales reduce el tiempo en los tramites					
5	La atención que ofrece la organización se ofrece en los plazos establecidos					
6	La implementación de procesos organizaciones aseguran la agilización de los tramites					
7	Como parte de los procesos organizacionales la innovación garantiza la confiabilidad de la misma					
8	La implementación del desarrollo tecnológico contribuye con los procesos organizacionales					
9	Como parte de los procesos organizacionales se garantiza un sistema ágil y de fácil acceso					

10	Como parte de los procesos de gestión la mejora del servicio debe ser uno de los objetivos de la organización					
11	La implementación de objetivos de mejora garantiza la implementación de una correcta gestión de innovación					
12	El cumplimiento de objetivos dentro de la organización fortalece los procesos organizacionales de mejora					
13	La atención que brinda la organización se da dentro de los requisitos establecidos por el TUPA					
14	El personal de la organización brinda la atención con responsabilidad					
15	Existe dentro de la organización disponibilidad de la información que requieren los administrados					
16	Se puede establecer la gratuidad de la información en casos excepcionales					
17	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.					
18	La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles.					
19	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.					
20	Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.					
21	La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.					
22	La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.					
23	El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.					
24	El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.					

ANEXO N° 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “guía de encuesta.” 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 de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos generales del juez

Nombre del Juez:	José Luis Velásquez Cadenillas
Grado Profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Área de experiencia profesional	Administración y Magister en Ingeniería Industrial mención en Gerencia de Operaciones
Institución donde labora:	Abogado Litigante
Tiempo de experiencia profesional en el área	De 2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario
Autora:	Khyara María Stefany Chotón Sánchez
Procedencia:	-
Administración:	-
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	Hallar la influencia de la gestión de la innovación en la calidad de servicio de una Municipalidad Distrital

4. Soporte Técnico

Escala	Subescala	Definición
Modernización	Gestión de la Innovación	Debe ser un proceso continuo y sistemático que busca fomentar la creatividad, la colaboración y el aprendizaje para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública
	Calidad de servicio	Como tal debe ser entendida como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por la autora, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems que corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por ordenación de estas.
	3. Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión 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
RELEVANCIA 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 afectado la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado Nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante debe ser incluido

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

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

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Gestión de la Innovación

Objetivos de la Dimensión:

Dimensiones	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cultura Organizacional	1.El liderazgo que existe en la organización es adecuado	4	4	3	
	2. El clima laboral que existe en la organización motiva a los trabajadores en su desempeño	3	3	3	
	3. La comunicación organizacional fortalece las relaciones de trabajo	3	3	3	
Gobierno Digital	4. La dinamización de los procesos organizacionales reduce el tiempo en los tramites	3	3	3	
	5. La atención que ofrece la organización se ofrece en los plazos establecidos	3	3	3	
	6. La implementación de procesos organizaciones aseguran la agilización de los tramites.	3	3	3	

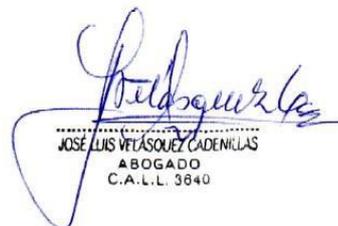
Modernización estatal	7. Como parte de los procesos organizacionales la innovación garantiza la confiabilidad de la misma	3	4	3	
	8. La implementación del desarrollo tecnológico contribuye con los procesos organizacionales	4	4	4	
	9. Como parte de los procesos organizacionales se garantiza un sistema ágil y de fácil acceso	4	4	4	
Mejora Continua	10. Como parte de los procesos de gestión la mejora del servicio debe ser uno de los objetivos de la organización	4	4	4	
	11. La implementación de objetivos de mejora garantiza la implementación de una correcta gestión de innovación	4	4	4	
	12. El cumplimiento de objetivos dentro de la organización fortalece los procesos organizacionales de mejora	4	4	4	

Segunda dimensión: Calidad de servicio

Objetivos de la Dimensión:

Dimensiones	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	13.La atención que brinda la organización se da dentro de los requisitos establecidos por el TUPA	4	4	4	
	14.El personal de la organización brinda la atención con responsabilidad	4	4	4	
	15.Existe dentro de la organización disponibilidad de la información que requieren los administrados	4	4	4	
Costo	16.Se puede establecer la gratuidad de la información en casos excepcionales	4	4	3	
	17.La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.	4	4	3	
	18.La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los	4	4	3	

	trámites realizados por los usuarios sean accesibles.				
Amabilidad	19. La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.	4	4	4	
	20. Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.	3	3	3	
	21. La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.	4	4	4	
Atención oportuna	22. La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.	4	3	4	
	23. El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.	4	3	4	
	24. El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.	4	3	4	


 JOSÉ LUIS VELÁSQUEZ CADENILLAS
 ABOGADO
 C.A.L.L. 3640

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “guía de encuesta.” 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 de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos generales del juez

Nombre del Juez:	Carlos Jesús Campos Chávez
Grado Profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Área de experiencia profesional	Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución donde labora:	Asesor legal en la Ugel 03.
Tiempo de experiencia profesional en el área	De 2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario
Autora:	Khyara María Stefany Chotón Sánchez
Procedencia:	-
Administración:	-
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	Hallar la influencia de la gestión de la innovación en la calidad de servicio de una Municipalidad Distrital

4. Soporte Técnico

Escala	Subescala	Definición
Modernización	Gestión de la Innovación	Debe ser un proceso continuo y sistemático que busca fomentar la creatividad, la colaboración y el aprendizaje para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública
	Calidad de servicio	Como tal debe ser entendida como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por la autora, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems que corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	6. 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 ordenación de estas.
	7. Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo	5. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	8. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectado la medición de la dimensión
	6. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	7. Moderado Nivel	El ítem es relativamente importante
	8. Alto Nivel	El ítem es muy relevante debe ser incluido

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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado Nivel
8. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Gestión de la Innovación

Objetivos de la Dimensión:

Dimensiones	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cultura Organizacional	2.El liderazgo que existe en la organización es adecuado	3	4	3	
	2. El clima laboral que existe en la organización motiva a los trabajadores en su desempeño	3	3	3	
	3. La comunicación organizacional fortalece las relaciones de trabajo	3	3	3	
Gobierno Digital	4. La dinamización de los procesos organizacionales reduce el tiempo en los tramites	3	4	3	
	5. La atención que ofrece la organización se ofrece en los plazos establecidos	3	3	3	
	6. La implementación de procesos organizaciones aseguran la agilización de los tramites.	3	4	3	
Modernización estatal	7. Como parte de los procesos organizacionales la innovación garantiza la confiabilidad de la misma	3	3	3	

	8. La implementación del desarrollo tecnológico contribuye con los procesos organizacionales	4	4	3	
	9. Como parte de los procesos organizacionales se garantiza un sistema ágil y de fácil acceso	4	4	4	
Mejora Continua	10. Como parte de los procesos de gestión la mejora del servicio debe ser uno de los objetivos de la organización	3	3	3	
	11. La implementación de objetivos de mejora garantiza la implementación de una correcta gestión de innovación	4	4	4	
	12. El cumplimiento de objetivos dentro de la organización fortalece los procesos organizacionales de mejora	4	4	4	

Segunda dimensión: Calidad de servicio

Objetivos de la Dimensión:

Dimensiones	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	13. La atención que brinda la organización se da dentro de los requisitos establecidos por el TUPA	4	4	4	
	14. El personal de la organización brinda la atención con responsabilidad	4	4	4	
	15. Existe dentro de la organización disponibilidad de la información que requieren los administrados	4	4	4	
Costo	16. Se puede establecer la gratuidad de la información en casos excepcionales	3	3	3	
	17. La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.	3	3	3	
	18. La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles.	4	3	3	
Amabilidad	19. La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.	4	4	4	

	20. Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.	3	3	3	
	21. La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.	4	4	4	
Atención oportuna	22. La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.	4	4	4	
	23. El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.	4	4	4	
	24. El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.	4	4	4	



Carlos Jesús Campos Chávez
DOCENTE UNIVERSITARIO
MAGISTER Y DOCTOR EN GPYG

Firma del Experto

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “guía de encuesta.” 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 de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos generales del juez

Nombre del Juez:	Patricia Karina Mori Marim
Grado Profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Doctorado en Gestión Pública
Área de experiencia profesional	Gestión Pública y Gobernabilidad.
Institución donde labora:	Abogada en la Municipalidad de Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área	De 2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario
Autora:	Khyara María Stefany Chotón Sánchez
Procedencia:	-
Administración:	-
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	Hallar la influencia de la gestión de la innovación en la calidad de servicio de una Municipalidad Distrital.

4. Soporte Técnico

Escala	Subescala	Definición
Modernización	Gestión de la Innovación	Debe ser un proceso continuo y sistemático que busca fomentar la creatividad, la colaboración y el aprendizaje para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública
	Calidad de servicio	Como tal debe ser entendida como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por la autora, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems que corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	10. 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 ordenación de estas.
	11. Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo	9. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	10. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	11. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	12. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectado la medición de la dimensión
	10. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	11. Moderado Nivel	El ítem es relativamente importante
	12. Alto Nivel	El ítem es muy relevante debe ser incluido

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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado Nivel
12. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Gestión de la Innovación

Objetivos de la Dimensión:

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cultura Organizacional	6. El liderazgo que existe en la organización es adecuado	4	4	3	
	2. El clima laboral que existe en la organización motiva a los trabajadores en su desempeño	4	3	4	
	3. La comunicación organizacional fortalece las relaciones de trabajo	4	4	3	
Gobierno Digital	4. La dinamización de los procesos organizacionales reduce el tiempo en los tramites	4	4	3	
	5. La atención que ofrece la organización se ofrece en los plazos establecidos	4	4	3	
	6. La implementación de procesos organizaciones aseguran la agilización de los tramites	4	3	4	
Modernización estatal	7. Como parte de los procesos organizacionales la innovación garantiza la confiabilidad de la misma	4	4	3	
	8. La implementación del desarrollo tecnológico contribuye con los procesos organizacionales	4	4	3	
	9. Como parte de los procesos organizacionales se garantiza un sistema ágil y de fácil acceso	4	4	3	
Mejora Continua	10. Como parte de los procesos de gestión la mejora del servicio debe ser uno de los objetivos de la organización	4	4	4	
	11. La implementación de objetivos de mejora garantiza la implementación de una correcta gestión de innovación	4	4	4	
	12. El cumplimiento de objetivos dentro de la organización fortalece los procesos organizacionales de mejora	4	4	4	

Segunda dimensión:

Objetivos de la Dimensión:

Dimensiones	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	13.La atención que brinda la organización se da dentro de los requisitos establecidos por el TUPA	4	4	4	
	14.El personal de la organización brinda la atención con responsabilidad	4	4	4	
	15.Existe dentro de la organización disponibilidad de la información que requieren los administrados	3	3	3	
Costo	16.Se puede establecer la gratuidad de la información en casos excepcionales	3	3	3	
	17.La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha contribuido con la reducción de costos.	4	4	4	
	18.La implementación del aplicativo de gestión documentaria ha permitido que los costos en los trámites realizados por los usuarios sean accesibles.	4	4	4	
Amabilidad	19. La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención empática.	4	4	4	
	20. Existe vocación de servicio en torno del personal encargado de la prestación del mismo.	4	4	4	
	21. La capacitación constante del personal encargado de la prestación del servicio eleva la calidad del servicio brindado por el área de estudio.	4	4	4	
Atención oportuna	22. La atención que se brinda por parte del personal encargado se configura como atención personalizada.	4	4	3	
	23. El servicio virtual que se ofrece permite la accesibilidad inclusiva de los usuarios.	4	4	4	
	24. El uso de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio que brinda el área de estudio permite una atención oportuna.	4	4	4	

Firma del Experto