



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una
municipalidad de la provincia de Sullana, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Benites Atoche, Wilberto (orcid.org/0000-0002-4020-314X)

ASESORES:

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

Mg. Ramirez Valladares, Crithian Ovidio (orcid.org/0000-0002-6944-5652)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024", cuyo autor es BENITES ATOCHE WILBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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.

PIURA, 10 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 10-08- 2024 10:30:19

Código documento Trilce: TRI - 0857065



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BENITES ATOCHE WILBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024", 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
BENITES ATOCHE WILBERTO DNI: 47807254 ORCID: 0000-0002-4020-314X	Firmado electrónicamente por: BBENITESAT el 09-08- 2024 22:08:36

Código documento Trilce: INV - 1731074

Dedicatoria

A mis queridos padres, por su inquebrantable apoyo moral y espiritual, que ha sido mi fuerza para alcanzar mis metas y objetivos. Cada día, su aliento y confianza en mí han sido el impulso que necesitaba para seguir adelante, incluso en los momentos más desafiantes.

A Dios, mi roca eterna, por guiarme en lo largo de este camino y darme la fuerza para perseverar. Gracias por ser mi fuente de fortaleza y entendimiento en este logro académico.

Agradecimiento

A Dios, padre eterno, por darme la vida, brindarme la fortaleza esencial, guiarme siempre por el buen camino y no dejarme desmayar a pesar de los momentos difíciles y así poder realizar cada uno de los propósitos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	34

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Nivel de las variables y sus dimensiones.....</i>	17
Tabla 2	<i>Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio</i>	18
Tabla 3	<i>Influencia de la modernización de la gestión pública en la capacidad de respuesta.....</i>	19
Tabla 4	<i>Influencia de la modernización de la gestión pública en la fiabilidad</i>	20
Tabla 5	<i>Influencia de la modernización de la gestión pública en la empatía</i>	21

Índice de gráficos, figuras e ilustraciones

Figura 1	<i>Diseño del proyecto de investigación</i>	14
-----------------	---	----

Resumen

La presente investigación se basó con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS 9), denominado “Desarrollo de la industria, innovación e infraestructura”. Asimismo, la investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana. La estructura de la metodología comprendió un diseño no experimental de tipo básico y con un enfoque cuantitativo correlacional. La población estuvo conformada por los colaboradores de la entidad y la muestra se representó por 39 colaboradores, se utilizó la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario por cada variable. Los hallazgos indicaron que la modernización de la gestión pública evidencio un nivel bajo con un 43.6% y la calidad de la calidad del servicio reflejo un nivel deficiente con un 41.0%. Concluyendo, que existe una influencia significativa positiva muy alta 0.975 entre las variables modernización de la gestión pública y la calidad del servicio, siendo también significativas sus respectivas dimensiones planteadas. Esto implica que la falta de implementación de la modernización de la gestión pública en la municipalidad tuvo implicancias a que la entidad brinde servicios deficientes.

Palabras clave: Modernización, gestión pública, calidad del servicio.

Abstract

This research was based on the Sustainable Development Goal (SDG 9), called “Industry development, innovation and infrastructure”. Likewise, the research aimed to determine the influence of the modernization of public management on the quality of service in a municipality in the province of Sullana. The structure of the methodology included a basic non-experimental design with a quantitative correlational approach. The population was made up of the entity's collaborators and the sample was represented by 39 collaborators. The survey technique was used, by applying a questionnaire for each variable. The findings indicated that the modernization of public management showed a low level with 43.6% and the quality of service quality reflected a poor level with 41.0%. Concluding, there is a very high positive significant influence 0.975 between the variables modernization of public management and quality of service, their respective dimensions being also significant. This implies that the lack of implementation of the modernization of public management in the municipality had implications for the entity to provide deficient services.

Keywords: Modernization, public management, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), “Desarrollo de la industria, innovación e infraestructura”, este busca promover una economía inclusiva y sostenible mediante la capacidad tecnológica, así como mejorar el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en ámbito público y privado. Además, este objetivo reconoce la importancia crucial de la infraestructura para el progreso y la calidad de vida de las sociedades, centrándose en mejorar su calidad y accesibilidad, especialmente en los países en desarrollo. En el estudio de modernización de la gestión pública y calidad de servicio, el ODS es crucial ya que impulsa a las entidades públicas a realizar acciones para implementar y modernizar sus servicios.

Asimismo, Ayala et al., (2022), señalo que a finales del siglo XX la administración pública ha experimentado una transformación digital de proporciones épicas, este desarrollo continuo tuvo como propósito que las entidades públicas realicen proyectos de modernización de sus servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades sociales y así generar valor público, en la actualidad la sociedad moderna es más exigente, lo que ha generado un cambio en las expectativas hacia el gobierno. Además, la actual crisis económica y sanitaria demandando enfoques más flexibles y adaptativos en la planificación e implementación de políticas públicas. Por esta razón, es esencial contar con un estado transparente, confiable y eficiente que fomente el desarrollo de un país equitativo, dado que los ciudadanos exigen servicios accesibles y de alta calidad (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2024).

La globalización, los avances en las TIC y los enfoques de gobernanza centrados en los ciudadanos han transformado las exigencias y expectativas de los empleados de los gobiernos locales. Para evaluar la satisfacción de la población, estos gobiernos se esfuerzan por brindar servicios que respondan a las demandas y expectativas del público (Metwally & Samir, 2024). Aunque, la innovación de la administración pública es una prioridad de muchos países, sin embargo, el sector público todavía no ha aprovechado plenamente las oportunidades de la transformación digital. Tal es caso, de Rumania, donde el 28% de los rumanos entre 18 y 74 años tienen habilidades digitales básicas, siendo necesario aumentar la

concienciación tecnológica y digital entre ciudadanos y empleados públicos para implementar eficazmente su estrategia digital (David et al., 2024).

En América Latina, la actualización del estado ha sido una prioridad para gobiernos de diferentes corrientes políticas. En Argentina, la idea de modernizar el estado se mantuvo incluso después de la severa recesión de la economía, de incertidumbre política y social que comenzó a finales de 2001. En Perú, en el 2002 se aprobó la Ley 27658, donde se declara el país en proceso de modernización (Caravaca & Daniel, 2021).

En el contexto nacional, la municipalidad provincial de Moho, casi la mitad (43,75%) de los ciudadanos mencionaron que la entidad brinda un servicio excelente y de calidad, mientras que en el municipio de la provincia de San Román (46,92%) señalaron que la entidad brinda un servicio deficiente. Esto evidencia que a nivel nacional los gobiernos provinciales aun no realizan la implementación e innovación de la gestión pública, lo que resulta en la incapacidad de estas entidades, dado a que no pueden proveer servicios de calidad a la sociedad, esto principalmente se origina por la falta de simplificación administrativa, la carencia de equipamiento y la inadecuada selección del personal e inclusive su nivel de capacitación (Huanca et al., 2021).

Adicionalmente, el INEI en un informe reportó que 196 municipios provinciales y 1678 municipios distritales han disminuido la calidad de sus servicios, lo que ha generado insatisfacción entre los usuarios debido a la superpoblación (Romero et al., 2023). En este contexto, una municipalidad de provincia de Sullana también reporto estos retos, donde los ciudadanos no tienen un acceso de calidad a los servicios públicos, debido a las brechas en innovación tecnológica por parte de la entidad, en consecuencia los ciudadanos sintieron una frustración cuando requieran acceder a algún servicio público, puesto que, la atención brindada por la entidad es deficiente, es por ello que, la ausencia de servicios públicos eficientes y transparentes ocasiona que la provincia tenga índices de marginalización y exclusión social según reportes del INEI.

Frente a esta situación, se formuló como problema general: ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, en el 2024?. Además, se plantearon los siguientes

problemas específicos que se derivan: 1) ¿De qué influye la modernización de la gestión pública influye en la capacidad de respuesta de una municipalidad de la provincia de Sullana, en el 2024?; 2) ¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la fiabilidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, en el 2024?; y, por último, 3) ¿De qué manera la modernización de la gestión pública influye en la empatía del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, en el 2024?.

Ante el problema mencionado, el presente se justificó de manera teórica, puesto que permitió comprender la amplitud de conocimiento y manejo del tema implicado, así como una comprensión objetiva de los impactos que existen entre la administración pública y el servicio de calidad (García, 2023). En un ámbito práctico, implico como una gestión modernizada de una municipalidad de la provincia de Sullana pudo responder mejor a las demandas actuales y futuras de sus ciudadanos, especialmente en un contexto de rápidos cambios tecnológicos y sociales (Vera, 2022). Así mismo, en lo metodológico, se elaboró un instrumento de recopilación de datos que ayude a responder los objetivos de la investigación (Timana, 2020).

En concordancia con lo expuesto, el objetivo general fue: Determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024. Los objetivos específicos son: Determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024; Analizar la influencia de la modernización de la gestión pública en la fiabilidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024; y, finalmente, Determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la empatía del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024.

La pertinencia del estudio se fundamentó en la falta de adaptación de las administraciones locales a las demandas contemporáneas de los ciudadanos, lo que reflejo un problema más amplio en el sector público. La carencia de servicios de calidad, señalada por los ciudadanos, se debió principalmente a la insuficiente simplificación administrativa, la falta de equipamiento adecuado y una inadecuada selección y capacitación del personal. Estas deficiencias son evidentes en la variabilidad de la satisfacción ciudadana entre diferentes municipalidades, como se

observa en Moho y San Román, donde las percepciones sobre la calidad del servicio son notablemente diferentes. Además, informes del INEI confirmaron que una reducción en la calidad del servicio en muchos municipios ha generado insatisfacción y frustración en la población. Este contexto, subrayo la urgencia de implementar políticas de modernización efectivas que no solo mejoren la capacidad de reacción y fiabilidad del servicio, sino que también fomenten la empatía en la atención a los ciudadanos. En consecuencia, el estudio se centró en entender y evaluar cómo la administración pública tiene la necesidad de optar por la innovación y transformación digital con la misión de mejorar la eficacia del servicio, y así satisfacer las demandas y expectativas de la ciudadanía cada vez más capacitada en la tecnología y exigente.

Adicionalmente, se propuso como hipótesis general, existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024; y como hipótesis específicas se plantearon las siguientes: La modernización de la gestión pública es altamente significativa y positiva con la capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024; La modernización de la gestión pública es altamente significativa y positiva con la fiabilidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024; La modernización de la gestión pública es altamente significativa y positiva con la empatía del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana 2024.

Posteriormente, se consideró las indagaciones previas de diversos ámbitos tales como internacionales y nacionales que permitieron contrarrestar la información del estudio.

En el ámbito internacional, Swallehe (2020) realizó un estudio para evaluar la calificación del servicio y la satisfacción del cliente en instituciones públicas de Tanzania, utilizando la experiencia de la Agencia de Registro de Insolvencia y Administración Fiduciaria (RITA). Se aplicó el modelo SERVQUAL con datos de 200 encuestados en cuatro distritos de Dar es Salaam, revelando que factores como la tangibilidad, confiabilidad y seguridad influyeron significativamente en la satisfacción del cliente, lo que reflejo mejoras en elementos como instalaciones y habilidades del personal, contribuyendo al aumento de la satisfacción. En consecuencia, se concluyó

que las organizaciones públicas deben esforzarse por mejorar la satisfacción del cliente mediante acciones clave, como modernizar la presentación de los servicios, reducir brechas en la provisión de servicios y aumentar la conciencia y accesibilidad de los clientes.

Por otra parte, Wahyu et al. (2019) realizaron un estudio en Indonesia en donde analizaron la transformación digital de todas las entidades sector público a través de la dimensión de implementar un gobierno electrónico y su impacto en el valor agregado, la flexibilidad, el control, la rendición de los fondos públicos y la cooperación en el contexto de la mejora de los servicios públicos. Los autores utilizaron una metodología básica para identificar y analizar diversas implementaciones de gobierno electrónico. Los resultados mostraron que dicha implementación tuvo efectos positivos en los servicios públicos.

Del mismo modo, Arwanto (2022) en su estudio buscó medir el nivel de satisfacción del público con la modernización de los servicios digitales en Indonesia utilizados por el gobierno central y locales. Se adoptó un enfoque exploratorio para evaluar la satisfacción de los servicios públicos en Kutai Kartanegara. Además, aplicaron una encuesta en la Oficina de Inversiones y Servicios Únicos de Kutai Regency utilizando 111 encuestados para medir el nivel de satisfacción del público con la modernización de los servicios digitales. Los hallazgos indicaron que, durante la pandemia, la satisfacción de los servicios públicos se ofreció con las limitaciones a las actividades sociales, fue notablemente alta. Esto se debió a la adaptación exitosa del público a los servicios digitales, permitiendo realizar trámites de manera más eficiente, eficaz y accesible.

A nivel de América Latina, en Ecuador Suing et (2018) llevaron a cabo un estudio centrado en los municipios ecuatorianos y su enfoque hacia la sensibilización ciudadana. Los autores utilizaron una metodología combinada. Finalmente concluyeron que la implementación de tecnología de la información en estos municipios no ofrece beneficios significativos, ya que no garantiza una entrega de información de calidad a los contribuyentes, tampoco permite a los usuarios expresar quejas o reclamos de manera efectiva.

Además, Wuilloz (2022) abogó que la gestión pública debe incorporar innovaciones tecnológicas, con un enfoque especial en la utilización recursos digitales

e instrumentos tecnológicos para la gestión. Además, estas innovaciones tecnológicas permiten fomentar un gobierno electrónico y abierto, así mismo concede a los ciudadanos un rol fundamental en temas relacionados con políticas públicas, la transparencia y la responsabilidad gubernamental. De acuerdo con los hallazgos, estos dispositivos tecnológicos facilitan una relación sólida entre el estado y la población, fomentando su colaboración activa en la formulación y planteamiento de políticas públicas. Por eso es crucial capitalizar las innovaciones tecnológicas en la administración pública con el fin de fortalecer y mejorar la conexión entre el gobierno y su población, lo que a su vez impulsa una mayor implicación cívica y una transparencia del gobierno más amplia.

En un aspecto nacional, Palacios (2023), buscó implementar un sistema de sede electrónica para mejorar la gestión procesal como parte de la transformación digital del poder judicial. Para diseñar el estudio se utilizó un enfoque de siete pasos utilizando el método XP. Se consideró que los sujetos de todos los distritos judiciales peruanos contaban una población de alrededor de 63 millones de personas, elegidas como muestra por la Corte Suprema de Lima, lo que representa el 13% de la ciudadanía, o alrededor de 8 millones de personas. Los hallazgos demostraron que se logró mejorar la gestión de los procedimientos en el sistema judicial, lo que se replicó aún más en los distintos sistemas existentes y en todos los departamentos, reduciendo los tiempos promedios de trámites, aumento de la capacidad de atención y sobre todo conseguir una mayor satisfacción del usuario.

El estudio de Salazar et al. (2020), plantearon como objetivo evaluar la calidad del servicio municipal desde el enfoque de los ciudadanos. Se utilizó una metodología básica y descriptiva, donde intervinieron 157 ciudadanos a quienes se les aplicó un cuestionario. Los hallazgos revelaron que, según el Modelo SERVQUAL, en cuanto a la fiabilidad, el 39.4% de los encuestados consideró confiable la información proporcionada por los trabajadores, mientras que el 31% expresó desacuerdo con la confianza brindada por el personal de atención. Respecto a la capacidad de respuesta, el 30% reportó que se ofrece rapidez, atención oportuna, disponibilidad y resolución de reclamos por parte del personal. En consecuencia, sugirieron que se debe realizar una implementación con una propuesta innovadora que contenga las soluciones eficaces y eficientes.

Por otra parte, la indagación de Zaconetta (2020) realizaba en el municipio de Lurigancho, el autor estableció como objetivo principal examinar la relación entre la innovación de la gestión pública y la eficacia del servicio. Se utilizó una metodología no experimental con un método cuantitativo. En la demostración planteada intervinieron 50 usuarios de la entidad, donde posteriormente se aplicó un cuestionario para recolectar la información. Los hallazgos revelaron un nivel regular de la innovación de la gestión pública 76% y la eficacia del servicio reveló un nivel regular 50%. Por último, se determinó que existe una relación significativa.

Mientras tanto, Ramos (2022), determinó la relación de la modernización de la administración pública y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa. Se utilizó un diseño no experimental. La población consistió en 666 colaboradores nombrados de la Corte Superior durante el año 2021, y se seleccionó una muestra de 125 empleados a quienes se les administró un cuestionario. Los hallazgos mostraron que el 45% de los colaboradores consideraron que el nivel de MGP era alto, mientras que el 41% indicaron que el nivel de calidad del servicio era medio. Se encontró una relación positiva en el criterio de evaluación.

Por otro lado, Chávez et. al (2020) analizaron la innovación de la gestión pública de la Municipalidad de Huancayo durante el año 2016, con el propósito de identificar las características y el grado de implementación de dicha modernización en la institución. El estudio, fue de naturaleza básica y diseño descriptivo, incluyó como muestra a 72 empleados de la Municipalidad. Los resultados mostraron que, según los empleados el 59.72% considero que la modernización de la gestión pública se encontraba en una fase inicial, mientras que el 25.00% creía que estaba en progreso, el 8.33% pensaba que estaba en fase de aplicación y el 6.94% opinaba que no se había implementado.

Además, Ruiz (2020) en su indagación gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre. Se utilizó un método no experimental de enfoque cuantitativo correlacional. El estudio concluyó, que se encontró que los ciudadanos percibieron un nivel deficiente 37.1% en cuanto a la dimensión empatía esto evidenció que los colaboradores de la entidad no satisfacen las necesidades

primordiales y fundamentales en cuanto al nivel de atención de los ciudadanos, esto ha generado una mala percepción en los ciudadanos.

Mientras que, Chávez y Chávez (2019) identificaron que la innovación gubernamental facilita la prestación de servicios de alta calidad a los ciudadanos en una entidad pública, puesto que permite disminuir el tiempo de espera y una disminución de los costos en los tramites. Sin embargo, esto requiere realizar un estudio de los desembolsos y beneficios, donde debe destacar la necesidad de aumentar la eficiencia en la administración pública y de utilizar los recursos de forma responsable, transparente y eficiente.

En el contexto local, Sernaque (2022) examinó la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en la sede del Ministerio Público en Piura. Utilizando un diseño descriptivo no experimental, el estudio incluyó a 42 participantes y empleó un cuestionario. Los resultados indicaron una correlación significativa entre el gobierno digital y la calidad del servicio, con un valor de 0.550 y una correlación positiva moderada. Esto demuestra que un uso adecuado de las herramientas tecnológicas dentro de la institución permitió reflejar una mejora de los resultados en los servicios brindados.

Mientras que, el estudio de Caballero (2024) realizado en la municipalidad de Piura, el estudio comprendió el diseño un plan municipal para mejorar la calidad del servicio de la entidad. El autor utilizó un diseño correlacional no experimental, el estudio incluyó a 384 participantes y empleó un cuestionario para recolectar datos. Los resultados indicaron que existe una correlación positiva moderada entre las variables, esto permitió que medida que se ejecute el plan diseñado también se estará contribuyendo en el fortalecimiento de mejorar la calidad del servicio.

Adicionalmente, en la investigación, se consideraron bases teóricas y definiciones conceptuales que permitieron fundamentar el estudio. Para la variable modernización de la gestión pública en adelante (MGP), se consideró la teoría de la modernización de Solé (1998), este enfoque proporciona un marco teórico sólido para entender y justificar los cambios necesarios en la administración pública para hacerla más eficiente, transparente, y adaptada a los tiempos modernos. La teoría contempla

varias dimensiones que reflejan los cambios en la administración gubernamental a medida que las sociedades evolucionan hacia formas más eficientes y efectivas de gobierno. Algunas de estas dimensiones incluyen la descentralización, demanda ciudadana e innovación tecnológica.

En otro enfoque teórico presentado por Barzelay estableció que la nueva gestión pública incorpora técnicas organizativas modernas influenciadas por la administración empresarial. Aunque esta perspectiva ha experimentado logros y desafíos en la administración pública, a veces se ha priorizado la prestación de servicios sin considerar plenamente la consistencia normativa del entorno colectivo y económico. Una medida viable sería aceptar que la administración contemporánea persigue dos metas principales: en primer lugar, para mantener el modelo burocrático y la disciplina se debe asegurar la seguridad jurídica, en donde se debe ofrecer servicios públicos adaptados y flexibles, basados en principios de administración empresarial. En segundo lugar, es fundamental proponer una estructura administrativa que incorpore de forma armoniosa ambos planteamientos, reconociendo que cualquier iniciativa de modernización conlleva modificaciones en las prácticas de gestión y aspectos clave de la administración pública (García, 2018).

Con lo que concierne a la base conceptual, Uribe, et al (2022), determinaron lo siguiente: la modernización e innovación del estado requiere la implementación de políticas y acciones a futuro, esto implicaría mejorar la transparencia e integridad de la gestión pública, como la adopción del gobierno electrónico en todas las entidades gubernamentales. En el tiempo actual, la administración estatal implica un proceso continuo de desarrollo y redefinición, reflejado en diferentes ámbitos económicos, sociales, culturales y políticos, es por ello que surge la necesidad de mantener una tecnología actualizada además se debe incluir una actitud abierta, colaborativa y relacional.

Además, Freire (2019) sostuvo que la innovación de la administración pública implica una mejora en las operaciones y en la forma de administrar un estado, que puede incluir la reorganización de servicios públicos, la simplificación de procesos e incluso el aumento de la competencia en la gestión. Sin embargo, desde otra perspectiva, Arobes (2021) indicó, la innovación de la administración pública implica realizar un proceso constante, persistente y prolongado; donde el objetivo es renovar

las acciones de los entes gubernamentales para garantizar resultados efectivos en la gestión y generar beneficios para la sociedad. Además, Escalante (2021) planteó que el propósito de la innovación de la gestión pública es mejorar las operaciones de todos los entes públicos con el fin de generar valor público. Además, todo este proceso tiene como objetivo cumplir con los requerimientos y demandas de la población a través de una gestión competente y eficiente.

En la misma línea, como primera dimensión, Tafur (2022) sostuvo que la transparencia en el sector público es fundamental para promover la rendición de los fondos públicos asignados, la participación ciudadana, la confianza en las instituciones gubernamentales y la prevención de la corrupción. Esto implica que los ciudadanos tengan al alcance la información de manera accesible y comprensible además se empodera a los ciudadanos para que puedan supervisar y evaluar la gestión gubernamental, lo que contribuye a fortalecer la democracia y la buena gobernanza. Mientras que, Solé, (1998) hizo énfasis a la apertura y accesibilidad de los reportes e informes gubernamentales, así como a la responsabilidad de sus colaboradores ante la ciudadanía y los órganos de control, garantizando la integridad y legitimidad de las acciones del gobierno. Así mismo, Caballero (2024) sostuvo que la apertura de datos e informes por parte de una entidad pública es fundamental para asegurar la transparencia. Esto implica que la organización debe facilitar a los ciudadanos el acceso a la información relevante y actualizada de manera sencilla y oportuna. Este enfoque no solo promueve la rendición de cuentas, sino que también fomenta la participación ciudadana y fortalece la confianza en las instituciones gubernamentales. La accesibilidad a la información es un pilar esencial para una gestión pública eficiente y democrática.

Por otra parte, la demanda ciudadana en el sector público refleja la voz y las preocupaciones de población en referencia a los diversos aspectos de la vida pública, como la prestación de servicios básicos (salud, educación, seguridad, transporte, etc.), además refleja la formulación de políticas públicas, la forma de administrar y rendir los fondos públicos y la transparencia gubernamental. La atención y respuesta adecuada a la demanda ciudadana son fundamentales para promover la participación ciudadana, fortalecer la legitimidad y la confianza en las instituciones públicas, así como para mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios gubernamentales. La falta de respuesta inadecuada a la demanda ciudadana puede generar descontento,

desconfianza y alienación de los ciudadanos respecto al gobierno. Por lo tanto, la gestión efectiva de la demanda ciudadana es un componente crucial de la buena gobernanza y la democracia participativa (García et al., 2022). Sin embargo, Sole (1989) estableció que a medida que la sociedad evoluciona, los ciudadanos esperan una mayor transparencia, participación y rendición de cuentas por parte de los entes públicos. Esto impulsa a los gobiernos a modernizar sus prácticas de gestión para satisfacer estas demandas.

Por otra parte, la dimensión innovación y tecnología, Fairlie y Portocarrero (2020) sostuvieron que esta dimensión implica el uso creativo y estratégico de nuevas ideas, procesos, tecnologías y herramientas digitales para mejorar la prestación de servicios, optimizar la gestión de recursos y promover la eficiencia en las instituciones gubernamentales. Por ello se requiere la adopción de soluciones innovadoras y tecnológicas para abordar desafíos específicos del sector público, como la mejora de la calidad de los servicios, la transparencia, la participación ciudadana, la eficiencia administrativa y la toma de decisiones basada en datos. Mientras, Sole (1989) indicó que para modernizar la GP, esta debe proveer servicios públicos de alta calidad por ello es primordial que los entes públicos realicen una implementación de las TIC, además, deben promover esta innovación con finalidad de mejorar la resolución de problemas a la sociedad. Además, Caballero (2024) sostuvo que adoptar e implementar tecnologías avanzadas y prácticas innovadoras en el sector público es crucial puesto que permite mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios gubernamentales. La implementación de nuevas herramientas digitales permite optimizar los procesos administrativos, facilitar la comunicación con los ciudadanos y ofrecer soluciones más rápidas y efectivas..

Por otra parte, con respecto a la calidad del servicio, esta variable se sustentó por la Teoría SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry et al. (1985). Esta teoría se centró en la percepción de la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente y puede ser adaptada al contexto del servicio público. Dicha teoría propone que la excelencia y eficacia del servicio puede evaluarse mediante la fórmula (expectativa del usuario – percepción servicio recibido) esto además implica la intervención. De cinco dimensiones clave tales como; fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y empatía.

Con lo que concierne la base conceptual delineado por Espinoza (2021) afirmo que la calidad del servicio se percibe en la mente de los usuarios o consumidores y se basa en entender sus necesidades y superar sus expectativas. La satisfacción del cliente está directamente relacionada con la calidad del servicio; por lo tanto, aquellos usuarios que experimentan servicios de alta calidad tienden a estar más satisfechos, lo que los lleva a sentirse complacidos y a considerar realizar futuras transacciones con la organización. Por su parte, Mejías y Arciniegas (2017) establecieron a la calidad del servicio como la comprensión de lo que necesita y quiere el usuario mediante el grado de satisfacción. Además, Rodríguez et al. (2023) mencionaron que la variable evalúa tres componentes que son: La estructura hace énfasis a los recursos y el entorno en los que se prestan los servicios, el proceso que concierne a la forma en que se prestan, y los resultados son los efectos de los servicios sobre la satisfacción y el bienestar de los usuarios. En otra perspectiva, de acuerdo con lo señalado por PCM (2021), sostuvo que la calidad del servicio está intrínsecamente ligada a la habilidad del estado para atender de manera efectiva las demandas y aspiraciones de la ciudadanía. Por consiguiente, la regulación técnica propone que se debe adoptar el Modelo de Gestión de la Calidad de Servicios (MGCS), con el propósito de que las instituciones públicas implementen acciones dirigidas a potenciar la excelencia en los servicios ofrecidos a la sociedad.

Por tanto, uno de los elementos clave en la innovación de la administración estatal radica en la mejora de la calidad de los productos y servicios ofrecidos a los ciudadanos. Esto implica la elaboración y ejecución considerada de acuerdo a los requerimientos, demandas y expectativas de la población, teniendo en cuenta aspectos como: los canales de atención disponibles, los estándares de calidad del servicio, la utilización de las TIC, y otros recursos que contribuyen a elevar el nivel de los bienes o servicios públicos (Secretaría de la Gestión Pública, 2020).

Como primera dimensión denominada capacidad de respuesta, Khan et al. (2024) afirmo que esta dimensión hace énfasis a la prontitud y eficiencia en la atención al cliente, los cuales son factores esenciales para garantizar la satisfacción en una entidad pública. La capacidad de responder de manera oportuna y alineada con las preferencias declaradas de los usuarios durante la prestación del servicio no solo genera una sensación de seguridad, sino que también refleja un compromiso

profesional y ético. Según la teoría SERVQUAL, la capacidad de respuesta significa la voluntad del empleado de responder rápida y eficazmente a las necesidades del cliente, así como de resolver cualquier inconveniente que pueda surgir durante su interacción. (Torres & Vásquez, 2015). Mientras que, Pincay & Ferié (2020), lo conceptualizó como la capacidad del empleado para responder rápida y eficazmente a los requerimiento, demandas y solicitudes de los clientes.

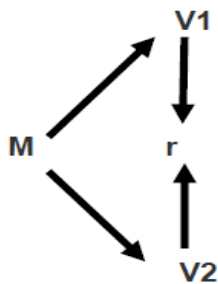
Mientras que, la dimensión fiabilidad, según lo planteado por Khan et al. (2024) afirmaron que la fiabilidad es la capacidad del personal y las plataformas tecnológicas que posee una entidad para ofrecer servicios de manera precisa. Durante las interacciones en línea con los usuarios, la eficacia de los canales de servicio tiene un impacto directo en la percepción de la calidad del servicio. Por otro lado, la fiabilidad hace énfasis a la capacidad de una empresa para brindar un servicio de manera consistente y precisa mientras cumple sus promesas a los clientes. Esta medición es importante para evaluar la calidad del servicio porque implica la confianza de los clientes en la empresa para satisfacer sus necesidades de manera confiable y sin errores (Ubilla et al., 2019). No obstante, se ha demostrado que la calidad del servicio que reciben los clientes de acuerdo con sus expectativas determina su comportamiento, permitiéndoles recomendar o no la empresa, considerar utilizar el servicio con más frecuencia o no utilizarlo (Tello et al., 2022).

Finalmente, la empatía en una entidad pública implica que tanto la organización como sus empleados estén dispuestos a entender las necesidades y desafíos de los usuarios, comunicándose de manera efectiva y brindando atención personalizada. La mejora de los servicios conduce a una mayor satisfacción del usuario (Khan et al., 2024). Mientras que Blanco & Cualificación, (2019). Consideraron que la empatía es la capacidad que posee un ente para comprender las necesidades, deseos y emociones de los clientes y responder a ellos de manera adecuada. Este aspecto es importante a la hora de evaluar la calidad del servicio porque se refiere a la capacidad del empleado para ponerse en el lugar del cliente, mostrando sensibilidad e interés por sus problemas. Además, Calixto et al., (2011) establecieron que la empatía, implica la capacidad del empleado para ser sensible y comprender las preocupaciones y deseos del cliente, promoviendo así un servicio satisfactorio y fortaleciendo la relación entre el cliente y la empresa.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: la investigación desarrollada es de naturaleza fundamental, básica y pura; permitió ampliar y reforzar el conocimiento científico. Para ello, se centró en la comprensión de los fenómenos a través de la observación y la recopilación de datos (Valderrama, 2018). Además, la indagación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, debido a que se aplicaron tabulaciones numéricas y datos estadísticos con la finalidad de analizar la información recolectada para la comprobación de la hipótesis formulada (Cabezas et al., 2018). Así mismo, se empleó un diseño no experimental, en el estudio planteado no se modificó las variables propuestas. También fue de tipo transversal, puesto que se realizó en un momento y lugar específico. Finalmente, se adoptó un enfoque correlacional puesto que permitió medir y analizar el grado de relación de las variables en función con los objetivos propuestos (Hernández, 2019).

Figura 1 *Diseño del proyecto de investigación*



Nota. Elaboración propia.

El siguiente diseño demostró lo siguiente: donde (M) corresponde a la muestra que son los colaboradores de la entidad, (V1) implica la variable independiente y (V2) implica a la variable dependiente y (r) corresponde al grado de relación de las variables.

Variables/Categorías: referente a las variables de investigación, en primer lugar, se describió la definición conceptual de la variable independiente; Modernización de la gestión pública, según Escalante (2021) definió como un proceso continuo de mejora que busca optimizar las operaciones de las instituciones públicas para crear valor público. Su finalidad es atender los requerimientos y demandas de la población a través de una gestión pública eficiente y efectiva. Así mismo, la definición operacional de esta variable concierne a que el instrumento planteado contiene tres

dimensiones: transparencia, demanda ciudadana e innovación tecnológica. Así mismo, las dimensiones cuentan con indicadores, que fueron con la escala de Likert (Escalante, 2021).

Además, como indicadores se consideraron los siguientes: portal de transparencia, rendición de cuentas, solicitudes de acceso, satisfacción ciudadana, quejas y reclamos, participación ciudadana, herramientas digitales, servicios municipales en línea, capacitación al personal y proyectos de innovación.

Seguidamente, en lo que concierne a la definición conceptual de la variable calidad del servicio, conforme a lo establecido por la PCM (2021) sostuvo que la calidad del servicio está intrínsecamente ligada a la habilidad del estado para atender de manera efectiva las demandas y aspiraciones de la ciudadanía y en lo que concierne a la definición operacional, el instrumento planteado contiene tres dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía. Así mismo, las dimensiones cuentan con los siguientes indicadores: estos fueron medidos con la escala de Likert.

Población y muestra: Para la población del estudio, según Valderrama (2018) considero al conjunto completo de elementos o personas que comparten varias características comunes y que son el foco de investigación. En el estudio, la población objetivo consistió en los 39 empleados administrativos de la municipalidad. En los criterios de inclusión se consideró a los empleados administrativos con distintos tipos de contratos laborales en la municipalidad (Ortiz, 2023) y en los criterios de exclusión se consideró trabajadores que gozan de vacaciones o permisos temporales (Ortiz, 2023).

Mientras que la muestra del estudio, Ocaña, et al., (2021) hicieron referencia a la porción representativa de la población, el cual es sujeto de estudio, además consideraron que si la población no supera los cincuenta individuos entonces esta proporción se considera en la muestra. En este sentido en el estudio se consideró como muestra a los 39 colaboradores administrativos de la municipalidad.

Por su parte, Ortiz (2021) estableció que el muestreo es el conjunto de métodos para encontrar una determinada muestra, según lo plasmado anteriormente, en el estudio se consideró un muestreo censal por conveniencia, por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 39 colaboradores administrativos de la municipalidad.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: la técnica que se empleada fue la encuesta, esta permitió obtener los datos necesarios para dar

respuesta a los objetivos. De acuerdo con Arias et al. (2022) esta técnica consiste en el empleo de pasos que ejecuta el investigador para la recopilación de datos, conformada por un total de 10 preguntas con escala ordinal de tipo Likert que irán desde: 1= nunca; 2=casi nunca; 3= a veces; 4 =casi siempre; 5 = casi siempre. Además, esta técnica sugiere como instrumento al cuestionario, para Ortiz (2023) este instrumento engloba un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información específica de los encuestados sobre diversos temas. Estas preguntas pueden ser abiertas, permitiendo respuestas detalladas, o cerradas, limitadas a opciones predeterminadas. Posteriormente, el instrumento fue evaluado por tres expertos especialistas en la línea de gestión pública y con experiencia en investigación.

Así mismo, el instrumento aplicado en el estudio fue determinado mediante aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0.845 para su respectiva aceptación como instrumento confiable (Arias & Covinos, 2021).

Métodos para el análisis de datos: Para el procesamiento, análisis y comprobación de los datos estadísticos se recurrió al Software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26 y al programa de Microsoft Excel, estas herramientas permitieron formular los datos recolectados en tablas estadísticas. Además, se aplicó una prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos, así mismo, una prueba paramétrica de la correlación de Spearman determinando el nivel de significancia entre ambas variables.

Aspectos éticos: El estudio se estructuró de acuerdo al código de comité de ética de la Universidad César Vallejo. Además, de la resolución de vicerrectorado de investigación N° 081-2024-VI-UCV, se cumplió con el principio de beneficencia, puesto que se buscó el beneficio de todos los participantes en el estudio, minimizando los posibles daños. Así mismo, el respeto, ya que se garantizó el cumplimiento de los derechos de la toma de decisiones sobre su participación, mediante el llenado de los respectivos consentimientos informados. Del mismo modo, se cumplió con principio de la justicia porque se distribuyó equitativamente los beneficios de la investigación.

Además, para la autorización del estudio, en primer lugar, se realizó las coordinaciones con el alcalde de la entidad, posteriormente se procedió la entrega de la carta de presentación en mesa de partes con expediente 2035, por lo consiguiente se recibió la carta N0018-2024/MDL-A, donde el alcalde nos otorgaba la aceptación y el consentimiento para que los colaboradores de la entidad participen en el estudio propuesto.

III. RESULTADOS

A continuación, en esta sección se representaron los hallazgos obtenidos a través de la formulación y análisis de los datos recolectados mediante el instrumento aplicado. Estos hallazgos se detallaron en función a los objetivos planteados.

Tabla 1

Nivel de las variables y sus dimensiones

VARIABLES Y DIMENSIONES	Bajo Deficiente	Regular	Alto Eficiente	Total
D1: Transparencia	33.3%	38.5%	28.2%	100.0%
D2: Demanda ciudadana	41.0%	35.9%	23.1%	100.0%
D3: Innovación y tecnología	46.6%	37.4%	16.0%	100.0%
V: Modernización de la gestión pública	43.6%	33.3%	23.1%	100.0%
D4: Capacidad de respuesta	41.1%	41.0%	17.9%	100.0%
D5: Fiabilidad	33.3%	38.5%	28.2%	100.0%
D6: Empatía	48.7%	23.1%	28.2%	100.0%
V: Calidad del servicio	41.0%	35.9%	23.1%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Se observó que la dimensión transparencia reflejo un nivel bajo 33.3%, seguido de nivel regular 38.5% y un alto 28.2%; mientras que la dimensión demanda ciudadana reflejo un nivel bajo 41%, sucesivo de un nivel regular 35.9% y un nivel alto 23.1%; en cuanto a la dimensión innovación y tecnología reflejo un nivel bajo 46.6%, seguido de un nivel regular 37.4% y un nivel alto 16.0%; todo esto implicó que variable modernización de la gestión pública revele un nivel bajo 43.6%, seguido de un nivel regular 33.3% y un nivel alto de 23.1%.

Por otra parte, la variable calidad del servicio reveló un nivel deficiente 41.1%, por consiguiente, un nivel regular 35.9% y finalmente un nivel eficiente 23.1%; esto se debió a que su dimensión capacidad de respuesta reflejo un nivel deficiente 41.1%, seguido de un nivel regular 41.0% y un nivel eficiente 17.9%, por otro lado, la dimensión fiabilidad reflejo un nivel bajo 33.3%, un nivel regular 38.5% y un nivel alto

28.2%, finalmente la dimensión empatía reflejo un nivel deficiente 48.7%, continuo de un nivel regular 23.1% y un nivel alto 28.2%.

Los datos evidenciaron un nivel bajo de la modernización de la gestión pública de una municipalidad de la provincia de Sullana. Estos hallazgos demostraron que la falta de implementación y actualización de la gestión pública por parte de la entidad en lo que consta a un gobierno moderno, electrónico y abierto, ha generado que la entidad presente falencias en cuanto a su nivel de transparencia, especialmente en la forma de administrar fondos públicos y un déficit de inversión en lo que respecta la innovación y tecnología; la entidad presento una falta de implementación su infraestructura tecnológica (hardware y software).

Además, los hallazgos evidenciaron un nivel deficiente de la calidad del servicio. Estos hallazgos demostraron las consecuencias de una falta de implementación en lo concierne a la modernización administración pública, implico que la entidad brinde servicios deficientes debido a no cuenta con la capacidad de respuesta suficiente, su nivel de fiabilidad es deficiente en cuanto a la atención brindada en sus servicios y su nivel de empatía por parte de sus colaboradores no cubre las expectativas de una atención flexible, oportuna y de trato amable y con respeto.

Tabla 2

Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio

		Modernización de la gestión publica	Calidad del servicio
Modernización de la gestión publica	Correlación de Spearman	1.000	0.975
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	39	39
Calidad del servicio	Correlación de Spearman	0.95**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	39	39

Nota: Elaboración propia

Los datos evidenciaron que existió una significancia estadística inferior al 5% donde (sig. bilateral $0.001 < 0.05$), además, existió una relación positiva muy alta

0.975, afirmando que las variables modernización de la gestión pública y calidad del servicio tienen una fuerte relación. Esto nos indicó que un alto nivel de modernización de la gestión pública permite también brindar una calidad del servicio a la ciudadanía.

Esta fuerte asociación de las variables señalo que las entidades públicas deben mantenerse modernizadas para brindar servicios de calidad, eficientes, transparentes y eficaces. Estos hallazgos, subrayan la importante crítica de que la municipalidad debe realizar mejoras en su modernización, en el ámbito de la innovación de tecnología debe implementar proyectos para capacitar a sus colaboradores en el uso de las TIC; en el ámbito de un gobierno abierto y electrónico debe implementar y actualizar su portal de transparencia, servicios públicos en línea, infraestructura tecnológica y herramientas digitales (Facebook, página web, etc.) además, promover la contribución de la ciudadanía con el propósito de recabar sus quejas, sugerencias, demandas y participación de la ciudadanía en las audiencias públicas sea en la elaboración del presupuesto público y participativo, en rendición de cuentas y otras actividades de índole público esto permite realizar mejoras en cuanto a los servicios brindados por la entidad y así satisfacer todas las expectativas de los ciudadanos.

Tabla 3

Influencia de la modernización de la gestión pública en la capacidad de respuesta

		Modernización de la gestión pública	Capacidad de respuesta
Modernización de la gestión pública	Correlación de Spearman	1.000	0.550
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	39	39
Capacidad de respuesta	Correlación de Spearman	0.550	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	39	39

Nota: Elaboración propia

Se observo una significancia estadística inferior al 5% donde (Sig. bilateral $0.001 < 0.05$); en conjunto con un índice de correlación positiva alta 0.550, lo cual demuestra que la modernización de la gestión pública influyo en la capacidad de respuesta. En síntesis, una actualizada modernización de la gestión pública acorde a las demandas de la ciudadanía está fuertemente vinculada a la capacidad de

respuesta que presente la entidad al momento de brindar servicios públicos de calidad.

Los resultados resaltaron la importancia crítica, en la deficiencia de una implementación de servicios digitales en línea por parte de la municipalidad a través de su página web, además, la falta de implementación del servicio de mesa de partes virtual, la baja calidad de vocación de servicio por parte de sus colaboradores, todo las deficiencias mencionadas ha generado que la entidad brinde una atención deficiente, carece de alternativa de solución y el proceso de tramitación de documentación presenta deficiencias generando tiempos de espera prolongado por parte de los ciudadanos.

Tabla 4

Influencia de la modernización de la gestión pública en la fiabilidad

		Modernización de la gestión pública	Fiabilidad
Modernización de la gestión pública	Correlación de Spearman	1.000	0.614
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	39	39
Fiabilidad	Correlación de Spearman	0.614	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	39	39

Nota: Elaboración propia

Se observo una significancia inferior al 5% donde (Sig. bilateral $0.001 < 0.05$); y un índice de correlación positiva alta 0.614, esto evidencio que existe una relación entre la variable modernización de la gestión pública y el nivel de fiabilidad. En resumen, esto implica que una modernización la gestión pública de la entidad está fuertemente vinculada con el nivel de fiabilidad al momento de brindar servicios públicos de calidad.

Estos hallazgos demostraron que la fiabilidad del servicio que brinda la entidad evidencio deficiencias en su sistema, generando que los ciudadanos tengan una mala percepción en cuanto a la facilidad y rapidez en la atención a los servicios que brinda

la municipalidad por lo que se requiere que la entidad realice la actualización y modernización de sus servicios en cuanto a sus procedimientos, procesos, calidad, métodos, sistemas y mecanismos tengan nivel de eficacia y eficiencia.

Tabla 5

Influencia de la modernización de la gestión pública en la empatía

		Modernización de la gestión pública	Empatía
Modernización de la gestión pública	Correlación de Spearman	1.000	0.590
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	39	39
Empatía	Correlación de Spearman	0.590	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	39	39

Nota: Elaboración propia

Se observo una significancia inferior al 5% donde (Sig. bilateral $0.001 < 0.05$); y un índice de correlación positiva alta 0.614, esto evidencia que existe una relación entre la variable modernización de la gestión pública y el nivel de empatía. En síntesis, esto implica que una modernización la gestión pública de la entidad está fuertemente vinculada con el nivel de empatía al momento de brindar servicios públicos de calidad.

Estos resultados hacen énfasis a la crítica que la falta modernizar la administración pública con infraestructura tecnológica y herramientas digitales, en cuanto a la capacitación de su personal, la entidad debe brindar el acceso a que su personal sea capacitado en el manejo de las TIC, servicios digitales en línea y vocación de servicio estas deficiencias de modernización implico a que en algunas áreas de la entidad sus funcionarios actúen sin principios morales y profesionales para el ejercicio digno de sus actividades brindando un trato desabrido, rudo, grosero y antipático cometiendo faltas de respeto a los ciudadanos.

IV. DISCUSIÓN

Seguidamente se discutieron los hallazgos encontrados en función a los objetivos planteados.

En consideración al objetivo general, se buscó determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024. En primer lugar, la valoración descriptiva de la variable modernización de la gestión pública, se observó un nivel bajo del 43.6%, mientras que la variable calidad del servicio mostró un nivel deficiente del 41.0%. Estos resultados indicaron que la falta de MGP en la entidad impacta negativamente en la calidad del servicio, debido a una capacidad de respuesta limitada, un bajo nivel de fiabilidad en la atención y una empatía insuficiente por parte de los colaboradores, lo que resulta en una atención que no cumple con las expectativas de ser flexible, oportuna, amable y respetuosa. Estos hallazgos fueron similares con los resultados de Ramos (2022), quien encontró que el 45% de los trabajadores consideraron que el nivel de MGP era alto, mientras que el 41% indicó que el nivel de calidad del servicio era medio y que los resultados satisfacían en gran medida las expectativas y demandas de los ciudadanos.

En relación a la correlación de las variables se determinó que una relación positiva muy alta 0.975 indicando que un alto nivel de modernización de la gestión pública permite también brindar una calidad del servicio a la ciudadanía, estos resultados son idénticos a los encontrado por Ramos (2022) en su estudio modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una corte superior de la provincia de Santa; determino que existe una relación positiva alta 0.803 indicando que nivel alto de modernización de la entidad permite brindar un servicio de calidad en un nivel regular. Por lo que el enfoque teórico de Escalante (2021) indico que la modernización de la gestión pública es un proceso de transformación continua que tiene como objetivo optimizar las operaciones de todas las instituciones públicas con el objetivo de generar valor público. Su objetivo es satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante una gestión pública eficiente y eficaz; además Freire (2019) sostuvo la modernización de la gestión pública implica una mejora en las operaciones y en la forma de administrar un estado, que puede incluir la reorganización de

servicios públicos, la simplificación de procesos e incluso el aumento de la competencia en la gestión.

En relación a la variable calidad del servicio, el marco conceptual PCM (2021), postulo que la calidad de los servicios está intrínsecamente ligada a la habilidad del Estado para atender de manera efectiva las demandas y aspiraciones de la ciudadanía. Por consiguiente, la regulación técnica propone la adopción del Modelo de Gestión de la Calidad de Servicios, con el propósito de que las instituciones públicas implementen acciones dirigidas a potenciar la excelencia en los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

En concordancia, al objetivo específico determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024. Los hallazgos encontrados evidenciaron que nivel de capacidad respuesta por parte de la entidad es deficiente en 41.1% además, existe una relación positiva alta 0.550 demostrando que una actualizada modernización de la gestión pública acorde a las demandas de la ciudadanía está fuertemente vinculada a la capacidad de respuesta al momento de brindar servicios públicos de calidad. Sin embargo, los resultados resaltaron la deficiencia de una implementación de servicios digitales en línea por parte de la municipalidad a través de su página web, además, la falta de implementación del servicio de mesa de partes virtual, la baja calidad de vocación de servicio por parte de sus colaboradores, esto ha generado que la entidad brinde una atención deficiente, carece de alternativa de solución y el proceso de tramitación de documentación presenta deficiencias generando tiempos de espera prolongado por parte de los ciudadanos.

Estos resultados son similares a lo de Muñoz (2021) en su estudio modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención en la municipalidad de la provincia de Chota determino que la capacidad de respuesta por parte de la entidad es mala , porque el servicio no se brinda con eficacia y rapidez, al carecer de alternativas de solución para los inconvenientes que se pueden presentar en los trámites que se puedan realizar, todo ello también con la carencia de canales alternos para realizar trámites, conlleva que en muchos caso se tiene que esperar

largos periodos de tiempo para poder obtener algún tipo de respuesta. Así mismo, los resultados se contradicen a los de Salazar et al. (2020) donde en su estudio calidad del servicio municipal desde un enfoque de los ciudadanos. Los resultados encontrados mediante la aplicación del modelo SERVQUAL evidenciaron que existió un nivel óptimo del 30% en cuanto a la capacidad de respuesta puesto que la entidad ofrece una atención oportuna, rápida y el personal demuestra capacidad para resolver los tramites y reclamos por parte de los ciudadanos.

Además, los resultados encontrados no se alinearon como la propuesta de la teoría SERVQUAL, donde indica que la capacidad de respuesta implica la voluntad del empleado de responder rápida y eficazmente a las necesidades del cliente, así como de resolver cualquier inconveniente que pueda surgir durante su interacción. (Torres & Vásquez, 2015). Mientras que, Pincay & Ferié (2020), planteo que la capacidad del empleado para responder rápida y eficazmente a los requerimiento, demandas y solicitudes de los clientes, así como para resolver cualquier problema a su vez contribuye al éxito de la empresa al momento de satisfacer las expectativas de los clientes.

Con relación al segundo objetivo; analizar la influencia de la modernización de la gestión pública en la fiabilidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024. Los hallazgos demostraron que el nivel de fiabilidad del servicio es regular en 38.5% por parte de la entidad, además, existe una relación positiva alta 0.614 entre la variable modernización de la gestión pública y el nivel de fiabilidad. Estos resultados evidenciaron que la fiabilidad del servicio que brinda la entidad presenta deficiencias en su sistema, generando que los ciudadanos tengan un mala percepción en cuanto a la facilidad y rapidez en la atención a los servicios que brinda por lo que se requiere realizar la actualización y modernización de sus servicios en cuanto a sus procedimientos, procesos, calidad, métodos, sistemas y mecanismos tengan nivel de eficacia y eficiencia esto va tener un grado de incidencia en ciudadano en cuanto a los costos y tiempo; esto permite satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Estos resultados se contradicen con los de Salazar et al. (2020) en estudio determinaron que el 39.4% de los encuestados consideró confiable la información

proporcionada por los trabajadores teniendo un alto grado de satisfacción en cuanto a la fiabilidad de los servicios que brinda. Así mismo son contradictorios con los de Arwanto (2022) Los hallazgos indicaron que, durante la pandemia, la satisfacción de los servicios públicos se ofreció con las limitaciones a las actividades sociales, fue notablemente alta. Esto se debió a la adaptación exitosa del público a los servicios digitales, permitiendo realizar trámites de manera más eficiente, eficaz y accesible, superando las limitaciones impuestas por las restricciones sociales.

Sin embargo, los resultados tienen similitud con los de Ruiz (2020) donde determino que el 40.9% de los ciudadanos percibieron un nivel deficiente en cuanto a la fiabilidad de los servicios que brinda la municipalidad de Pueblo Libre esto demostró que la fiabilidad del servicio que brinda la entidad evidencia unas deficiencias en su sistema por ende consideraron que debe realizar reformas de modernización y actualización de sus procedimientos, calidad, procesos, eficacia, eficiencia, técnicas, métodos, mecanismos y sistemas.

Además, los resultados no se adaptaron con los lineamientos teóricos de Khan et al. (2024) donde establecieron que la fiabilidad implica a la capacidad del personal y las plataformas tecnológicas para ofrecer servicios de manera precisa. Durante las interacciones en línea con los usuarios, la eficacia de los canales de servicio tiene un impacto directo en la percepción de la calidad del servicio. Por otro lado, Ubilla et al., (2019) mencionaron que la fiabilidad permite evaluar la calidad del servicio porque implica la confianza que perciben los clientes respecto a una entidad en cuanto a la satisfacción de sus necesidades de manera confiable y sin errores.

Finalmente, el objetivo determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la empatía del servicio en una municipalidad de la Provincia de Sullana, 2024. Los hallazgos encontrados demostraron que la empatía se encuentra en nivel deficiente 38.5% además existe una relación positiva alta 0.614 entre la variable modernización de la gestión pública y el nivel de empatía, esto implicó que una modernización la gestión pública de la entidad está fuertemente vinculada con el nivel de empatía al momento de brindar servicios públicos de calidad. Estos resultados evidenciaron que la falta modernizar la administración pública con herramientas digitales, en cuanto a la capacitación de su personal en manejo de las

TIC, servicios digitales en línea y capacitación en lo concierne a la vocación de servicio esto implica que algunas áreas de la entidad sus funcionarios actúen sin principios morales y profesionales para el ejercicio digno de sus actividades brindando un trato desabrido, rudo, grosero y antipático cometiendo faltas de respeto a los ciudadanos.

Estos resultados son semejantes a lo de Muñoz (2021) en su estudio modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención en la municipalidad de la provincia de Chota determino que el 51% percibieron un nivel de empatía deficiente por parte de los colaboradores de la entidad, ya que estos actúan si principio morales y éticos ya que a veces no responden a los saludos, la orientación o absolución de consultas lo realizan de forma ligera y rápida, con ello no brindando una información clara y certera, ello conlleva a que los usuarios manifiesten que los colaboradores de la entidad no sea comprensivos con las consultas, ya que muchas veces tienen que volver a repreguntar.

Además, los hallazgos encontrados también tienen una similitud a los de Ruiz (2020) en su artículo gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre encontró que los ciudadanos perciben un nivel deficiente 37.1% en cuanto a la dimensión empatía esto evidencio que los colaboradores de la entidad no satisfacen las necesidades primordiales y fundamentales en cuanto al nivel de atención de los ciudadanos, esto ha generado una mala percepción en los ciudadanos.

Por ende, los hallazgos de estudio no se alinearon con las teorías propuestas en el marco conceptual; (Khan et al., 2024) sostuvieron que el nivel de empatía en una entidad pública implica que tanto la organización como sus empleados estén dispuestos a entender las necesidades y desafíos de los usuarios, comunicándose de manera efectiva y brindando atención personalizada. La mejora de los servicios conduce a una mayor satisfacción del usuario. Mientras que Blanco & Cualificación, (2019). Consideraron que la empatía es la capacidad de una empresa para comprender las necesidades, deseos y emociones de los clientes y responder a ellos de manera adecuada. Este aspecto es importante a la hora de evaluar la calidad del servicio porque se refiere a la capacidad del empleado para ponerse en el lugar del cliente, mostrando sensibilidad e interés por sus problemas.

V. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se determinó un nivel de relación positiva muy alta 0.975 entre las variables modernización de la gestión pública y calidad del servicio demostrando una significativa relevancia en la estadística aplicada, además, evidencio que la falta de implementación de la modernización de la gestión pública por parte de una municipalidad tiene implicancia a que la entidad brinde servicios deficientes.
2. En relación al primer objetivo específico se determinó que nivel de capacidad respuesta por parte de la entidad es deficiente (41.1%) esto demostró una deficiencia en la implementación de servicios digitales en línea por parte de la municipalidad generando una atención deficiente, esto origino tiempos de espera prolongado por parte de los ciudadanos.
3. En relación al segundo objetivo específico se analizó que nivel de fiabilidad del servicio que percibieron los ciudadanos es regular (38.5%) evidenciando que la entidad presenta deficiencias en su sistema, procesos y procedimientos y mecanismos de atención, generando que los ciudadanos tengan una mala percepción en cuanto a la facilidad y rapidez de atención de los servicios que ofrece.
4. En cuanto al tercer objetivo específico se determinó que nivel de empatía que brindan sus funcionarios y colaboradores es deficiente (48.7%) evidenciando que unas áreas de la entidad sus funcionarios y colaboradores actúan sin principios morales y profesionales para el ejercicio digno de sus actividades brindando un trato desabrido, rudo, grosero y antipático cometiendo faltas de respeto a los ciudadanos.

VI. RECOMENDACIONES

1. En el marco de la Ley N.º 27658 la municipalidad debe implementar el proceso de la modernización de la gestión pública en relación a la implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), además realizar un análisis interno institucional para identificar las diferentes deficiencias esto permitirá implementar políticas de gestión, tener una simplificación administrativa, dotar de disponibilidad de servicios digitales, tener servidores públicos calificados y lograr una transparencia en la gestión generando así un gobierno electrónico, abierto y al servicio de la ciudadanía (Barreto, 2019).
2. Se recomienda a la gerencia y al alcalde buscar fuentes de financiamiento para promover proyectos de infraestructura tecnológica (hardware y software), rediseñar los procesos administrativos mediante la implementación de plataformas digitales que permitan la gestión de trámites y servicios en línea, facilitando el acceso a los ciudadanos (Suarez, 2022).
3. Se recomienda que en el marco de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE la municipalidad debe brindar las facilidades para que sus servidores públicos sean capacitados en temas de gestión, vocación y uso de las TIC o accedan a las capacitaciones del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) y Capacitaciones de la Secretaria de Gobierno y Transformación Digital con la finalidad de puedan fortalecer sus conocimientos, capacidades y metodologías y así promover la transformación digital a favor del ciudadano (Pretel et al, 2021).
4. Se recomienda a la gerencia y al alcalde realizar la implementación de instrumentos de evaluación que permitan identificar el nivel de productividad y actitudinal de sus colaboradores esto permitirá promover una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio y la eficiencia (Suarez, 2022).

REFERENCIAS

- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). diseño y metodología de la investigación (Primera edición). ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arwanto, B. (2022). public satisfaction study on the digital transformation of the public service system during the covid-19 pandemic (2019-2021) | Proceedings of the 1st International Conference on Social Science (ICSS). 1(1). <https://icss.greenpublisher.id/index.php/woc/article/view/11>
- Ayala, T. C., Surichaqui, N. N. Z., Ochoa, R. M. Q., & Zavala, J. R. S. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1879-1907. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3646
- Blanco, M. Á. M. de P., & Cualificación, S. L. I. y. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO. IC Editorial.
- Calixto-Olalde, M. G., Sawada, N. O., Hayashida, M., Mendes, I. A. C., Trevizan, M. A., & Godoy, S. de. (2011). Escala SERVQUAL: Validación en población mexicana. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 20, 526-533. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072011000300014>
- Caravaca, J., & Daniel, C. J. (2021). ¿Nunca fuimos modernos? Planes de modernización del Estado en la Argentina (2000-2019). *Revista de Sociología e Política*, 29, e006. <https://doi.org/10.1590/1678-987321297706>
- Chávez Epiqueñ, A., Aquino Egas, J., Fernández Bonilla, L., & Chávez Santivañez, L. A. (2020). Implementación del Decreto Supremo 004-2013-PCM sobre la modernización de la gestión pública aplicada en la Municipalidad provincial de Huancayo: SENDAS, 1(3), Article 3. <https://doi.org/10.47192/rcs.v1i3.40>
- Chawla, H., Prabhu, S., Mahdi, M. I., & Kadhim, H. M. (2023). User Acceptance and Usage of Smart Devices. 2736(1). Scopus. <https://doi.org/10.1063/5.0171141>
- David, S., Zinica, D., Bărbuță-Mișu, N., Savga, L., & Virlanuta, F.-O. (2024). Public administration managers' and employees' perceptions of adaptability to change

under “the future of work” paradigm. *Technological Forecasting and Social Change*, 199, 123088. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123088>

Espinoza, J. R. I. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Fairlie, A., & Portocarrero, J. (2020). Políticas para promover la ciencia, tecnología e innovación en la era digital. *UDA AKADEM*, 5, Article 5. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi5.273>

García Curo, G., Lescano López, G. S., Quiñones Li, A. E., & Morales Paredes, W. (2022). Nuevas tecnologías y organizaciones del sector público en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(Extra 8), 806-818.

Ghiggo, F. G. B., Uribe-Hernández, Y. C., Revilla, A. C., & Oxolón, J. M. V. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, Esp. 28(5), 290-301.

Huanca Frías, J. O., Morales Zamalloa, C. A., Zela Pacori, C. E., & Talavera Salas, I. X. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(1 (ENERO 2021)), 479-498.

Khan, M. R., Pervin, M. T., Arif, M. Z. U., & Hossain, S. M. K. (2024). The impact of technology service quality on Bangladeshi banking consumers' satisfaction during the pandemic situation: Green development and innovation perspective in banking service. *Innovation and Green Development*, 3(2). Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.igd.2023.100120>

Kunathikornkit, S., Piriyaikul, I., & Piriyaikul, R. (2023). One-to-one marketing management via customer complaint. *Social Network Analysis and Mining*, 13(1). Scopus. <https://doi.org/10.1007/s13278-023-01082-z>

León-Ramírez, S. V., Llatas, F. D. H., Andonaire, L. R. U., & Calderón, R. A. E. (2023). Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobierno locales. *Revista*

- Metwally, E., & Samir, E. (2024). Assessing citizen satisfaction indicators for urban public services to enhance quality of life in Sharm el-Sheikh. *Ain Shams Engineering Journal*, 102841. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102841>
- Palacios García, J. Y. (2023). Sistema de mesa de parte electrónica para gestionar los tramites dentro del proceso de transformación digital en el Poder Judicial [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Santa]. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/4376>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pincay-Morales, Y. M., & Parra-Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2024). Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030. <https://www.gob.pe/32166-politica-nacional-de-modernizacion-de-gestion-publica-a-2030>
- Ramos Orrillo, J. J. (2022). Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104286>
- Rentería Neira, F. E. (2021). Modernización de la gestión pública y descentralización en la municipalidad provincial de Huancabamba, Piura [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67422>
- Romero-Carazas, R., Ochoa-Tataje, F. A., Mori-Rojas, G., Vilca-Cáceres, V. A., Gómez-Cáceres, F. Y., del Carpio-Delgado, F., Zárate-Suárez, J. S., & Espinoza-Casco, R. J. (2023). SERVICE QUALITY AND INSTITUTIONAL

IMAGE AS PREDICTORS OF CUSTOMER SATISFACTION IN MUNICIPALITIES OF PERÚ. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(5). Scopus. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i5.885>

Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Sernaque Juárez, D. J. (2022). Gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106932>

Shashyna, M., Gudz, P., Pankova, A., Benchak, O., & Nemyrovska, O. (2023). Modernization of public administration in Eastern Europe in the context of implementation of digitalization. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 4(13 (124)), Article 13 (124). <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2023.285746>

Solé, C. (1998). *Modernidad y modernización*. Anthropos Editorial.

Swallehe, O. (2020). Service Delivery and Customers' Satisfaction in Public Organizations: A Case of Registration Insolvency and Trusteeship Agency (RITA) (SSRN Scholarly Paper 3706773). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3706773>

Tafur Puerta, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista científica de sistemas e informática*, 2(1), 1-15.

Tello, P. K. H., García, J. L., & Valencia, H. J. O. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), Article 4. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Revista Científica Compendium*, 18(35), Article 35. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64>

- Valderrama, S. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (8ava edición). Editorial San Marcos E.I.R.L. Lima.
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Wahyu Sulistya, A. Q., Bastian Sulistiyo, B., Aditya, F., Aritonang, I. D., Amos Simangunsong, S., Shihab, M. R., & Ranti, B. (2019). A case study of indonesian government digital transformation: Improving public service quality through E-government implementation. *Proceedings - 2019 5th International Conference on Science and Technology, ICST 2019*. Scopus. <https://doi.org/10.1109/ICST47872.2019.9166234>
- Zaconetta Zevallos, J. N. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56672>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Modernización de la gestión pública	Se refiere a un proceso de transformación continua que tiene como objetivo optimizar las operaciones de todas las instituciones públicas con el objetivo de generar valor público. Su objetivo es satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante una gestión pública eficiente y eficaz (Escalante, 2021)	La variable modernización de la gestión pública será medida a través de la tecnología, recursos humanos y procesos mediante un cuestionario elaborado por el autor.	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Portal de transparencia ● Rendición de cuentas ● Solicitudes de acceso 	Ordinal
			Demanda ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción ciudadana ● Quejas y reclamos ● Participación ciudadana 	
			Innovación y tecnología	<ul style="list-style-type: none"> ● Herramientas digitales ● Servicios municipales en línea ● Capacitación al personal ● Proyectos de innovación 	
Variable dependiente: Calidad del servicio	Según la PCM (2021) la calidad de los servicios depende de la capacidad del Estado para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas.	La variable calidad del servicio será medida a través de la capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía mediante un cuestionario elaborado por el autor.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención rápida ● Alternativas adecuadas y eficaces 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención correcta ● Horario flexible 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ● Trato amable ● Solución de dificultades 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

ESCUELA DE POSGRADO						
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA						
		UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO				
		MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SULLANA, 2024				
Apellidos:		Nombres:				
DNI:	Teléfono:	Cargo:				
Instrucciones: Marcar con un aspa (x) la alternativa que considere correcta:						
Leyenda:						
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE		
1	2	3	4	5		
VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PUBLICA						
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA					1	2
01	¿Considera que la municipalidad brinda periódicamente información relevante mediante su portal de transparencia?					
02	¿Considera que la municipalidad informa sobre la disposición presupuestaria ejecutada en el mejoramiento de servicios públicos en las rendiciones de cuentas realizadas?					
03	¿Considera que las solicitudes de acceso a la información solicitadas por la ciudadanía son atendidas dentro los plazos establecidos?					
DIMENSIÓN: DEMANDA DE LA CIUDADANA						
04	¿La entidad dispone de indicadores para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía en cuanto a los servicios municipales?					
05	¿Considera que las quejas y reclamos realizadas por la ciudadanía permiten mejorar los servicios que ofrece la entidad?					
06	¿La gestión actual gestiona la participación ciudadana a través de reuniones o audiencias públicas?					
DIMENSIÓN: INNOVACIÓN Y TECNOLOGIA						
07	¿La entidad ha implementado herramientas digitales para mejorar la calidad de los servicios públicos?					
08	¿Actualmente los servicios municipales que ofrece en línea satisfacen las expectativas de la ciudadanía?					
09	¿La entidad realiza capacitaciones al personal sobre el uso y aplicación de las TIC?					
10	¿La gestión actual ha priorizado la ejecución de proyectos de innovación tecnológica para mejorar los servicios públicos que ofrece?					

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SULLANA, 2024**

Apellidos: _____ Nombres: _____

DNI: _____ Teléfono: _____ Cargo: _____

Instrucciones: Marcar con un aspa (x) la alternativa que considere correcta:

Leyenda:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

		1	2	3	4	5
01	¿Considera que el ciudadano es atendido de manera rápida y oportuna en el trámite que realiza?					
02	¿Considera que los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos?					

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

03	¿Considera que la atención brindada por la municipalidad es correcta y sin errores?					
04	¿Considera que el horario de atención al ciudadano es flexible y cubre todas sus expectativas?					

DIMENSIÓN: EMPATÍA

06	¿Los funcionarios y servidores públicos brindan un trato amable y con respeto?					
07	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan soluciones a las dificultades de los usuarios?					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una Municipalidad de la Provincia de Sullana, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría: Modernización de la gestión pública¹

Definición de la variable/categoría: se refiere a un proceso de transformación continua que tiene como objetivo optimizar las operaciones de todas las instituciones públicas con el objetivo de generar valor público. Su objetivo es satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante una gestión pública eficiente y eficaz (Escalante, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación


 Dr. Ing. Erolan Cero Gonzales
 CIP. 108807

Transparencia	Portal de transparencia	¿Considera que la municipalidad brinda periódicamente información relevante mediante su portal de transparencia?	1	1	1	1
	Rendición de cuentas	¿Considera que la municipalidad informa sobre la disposición presupuestaria ejecutada en el mejoramiento de servicios públicos en las rendiciones de cuentas realizadas?	1	1	1	1
	Solicitudes de acceso	¿Considera que las solicitudes de acceso a la información solicitadas por la ciudadanía son atendidas dentro los plazos establecidos?	1	1	1	1
Demanda ciudadana	Satisfacción ciudadana	¿La entidad dispone de indicadores para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía en cuanto a los servicios municipales?	1	1	1	1
	Quejas y reclamos	¿Considera que las quejas y reclamos realizadas por la ciudadanía permiten mejorar los servicios que ofrece la entidad?	1	1	1	1
	Participación ciudadana	¿La gestión actual gestiona la participación ciudadana a través de reuniones o audiencias públicas?	1	1	1	1
Innovación y tecnología	Herramientas digitales	¿La entidad ha implementado herramientas digitales para mejorar la calidad de los servicios públicos?	1	1	1	1
	Servicios municipales en línea	¿Actualmente los servicios municipales que ofrece en línea satisfacen las expectativas de la ciudadanía?	1	1	1	1
	Capacitación al personal	¿La entidad realiza capacitaciones al personal sobre el uso y aplicación de las TIC?	1	1	1	1


 Dr. Ing. Froilan Chero Gonzales
 CIP. 108807

	Proyectos de innovación	¿La gestión actual ha priorizado la ejecución de proyectos de innovación tecnológica para mejorar los servicios públicos que ofrece?	1	1	1	1	
--	-------------------------	--	---	---	---	---	--



Dr. Ing. Froilan Chero Gonzales
CIP. 108807

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría:
Calidad del servicio₂.**

Definición de la variable/categoría: según la PCM (2021) la calidad de los servicios depende de la capacidad del Estado para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas.

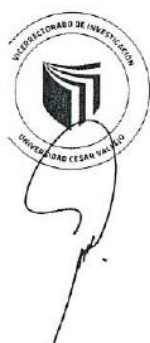
Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Capacidad de respuesta	Atención rápida	¿Considera que el ciudadano es atendido de manera rápida y oportuna en el trámite que realiza?	1	1	1	1	
	Alternativas adecuadas y eficaces	¿Considera que los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos?	1	1	1	1	
Fiabilidad	Atención correcta	¿Considera que la atención brindada por la municipalidad es correcta y sin errores?	1	1	1	1	
	Horario flexible	¿Considera que el horario de atención al ciudadano es flexible y cubre todas sus expectativas?	1	1	1	1	
Empatía	Trato amable	¿Los funcionarios y servidores públicos brindan un trato amable y con respeto?	1	1	1	1	
	Solución de dificultades	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan soluciones a las dificultades de los usuarios?	1	1	1	1	




Dr. Ing. Froilan Chero Gonzales
 CIP. 108897

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en una Municipalidad de la Provincia de Sullana.
Objetivo del instrumento	Determinar cómo se relaciona la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024.
Nombres y apellidos del experto	FROILAN CHERO GONZALES
Documento de identidad	02806800
Años de experiencia en el área	22 años de experiencia en Gestión Pública
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gobierno Regional de Piura/Docente Posgrado Universidad Nacional de Piura/Docente Posgrado Universidad Cesar Vallejo.
Cargo	Especialista Administrativo en Gobierno Regional de Piura/Jefe de Abastecimiento y Servicios Auxiliares
Número telefónico	971008941
Firma	 ----- Dr. Ing. Froilan Chero Gonzales CIP. 108807
Fecha	04/07/2024





Dr. Ing. FROILAN CHERO GONZALES
 ORCID N°: 0000-0002-0380-6531

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una Municipalidad de la Provincia de Sullana, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría: Modernización de la gestión pública₁

Definición de la variable/categoría: se refiere a un proceso de transformación continua que tiene como objetivo optimizar las operaciones de todas las instituciones públicas con el objetivo de generar valor público. Su objetivo es satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante una gestión pública eficiente y eficaz (Escalante, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Portal de transparencia	¿Considera que la municipalidad brinda periódicamente información relevante mediante su portal de transparencia?	1	1	1	1	
	Rendición de	¿Considera que la municipalidad informa sobre					



Transparencia	cuentas	la disposición presupuestaria ejecutada en el mejoramiento de servicios públicos en las rendiciones de cuentas realizadas?				
	Solicitudes de acceso	¿Considera que las solicitudes de acceso a la información solicitadas por la ciudadanía son atendidas dentro los plazos establecidos?				
Demanda ciudadana	Satisfacción ciudadana	¿La entidad dispone de indicadores para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía en cuanto a los servicios municipales?				
	Quejas y reclamos	¿Considera que las quejas y reclamos realizadas por la ciudadanía permiten mejorar los servicios que ofrece la entidad?	1	1	1	1
	Participación ciudadana	¿La gestión actual gestiona la participación ciudadana a través de reuniones o audiencias públicas?				
Innovación y tecnología	Herramientas digitales	¿La entidad ha implementado herramientas digitales para mejorar la calidad de los servicios públicos?				
	Servicios municipales en línea	¿Actualmente los servicios municipales que ofrece en línea satisfacen las expectativas de la ciudadanía?				
	Capacitación al personal	¿La entidad realiza capacitaciones al personal sobre el uso y aplicación de las TIC?	1	1	1	1
	Proyectos de innovación	¿La gestión actual ha priorizado la ejecución de proyectos de innovación tecnológica para mejorar los servicios públicos que ofrece?				

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría:
Calidad del servicio².**

Definición de la variable/categoría: según la PCM (2021) la calidad de los servicios depende de la capacidad del Estado para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Capacidad de respuesta	Atención rápida	¿Considera que el ciudadano es atendido de manera rápida y oportuna en el trámite que realiza?	1	1	1	1	
	Alternativas adecuadas y eficaces	¿Considera que los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos?					
Fiabilidad	Atención correcta	¿Considera que la atención brindada por la municipalidad es correcta y sin errores?	1	1	1	1	
	Horario flexible	¿Considera que el horario de atención al ciudadano es flexible y cubre todas sus expectativas?					
Empatía	Trato amable	¿Los funcionarios y servidores públicos brindan un trato amable y con respeto?	1	1	1	1	
	Solución de dificultades	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan soluciones a las dificultades de los usuarios?					



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario dirigido al personal administrativo que labora en una Municipalidad de la Provincia de Sullana.
Objetivo del instrumento	Determinar cómo se relaciona la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Francisco Alejandro Ramos Flores
Documento de identidad	32982571
Años de experiencia en el área	47 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo /Otras entidades Públicas Privadas
Cargo	Docente de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Docente de Escuela Profesional de Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Piura
Número telefónico	944991555
Firma	 
Fecha	04/07/2024



ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0641-1850>

DNI 32982571

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una Municipalidad de la Provincia de Sullana, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría: Modernización de la gestión pública₁

Definición de la variable/categoría: se refiere a un proceso de transformación continua que tiene como objetivo optimizar las operaciones de todas las instituciones públicas con el objetivo de generar valor público. Su objetivo es satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante una gestión pública eficiente y eficaz (Escalante, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
	Portal de transparencia	¿Considera que la municipalidad brinda periódicamente información relevante mediante su portal de transparencia?	1	1	1	1	

Cardona



Transparencia	Rendición de cuentas	¿Considera que la municipalidad informa sobre la disposición presupuestaria ejecutada en el mejoramiento de servicios públicos en las rendiciones de cuentas realizadas?	1	1	1	1
	Solicitudes de acceso	¿Considera que las solicitudes de acceso a la información solicitadas por la ciudadanía son atendidas dentro de los plazos establecidos?	1	1	1	1
Demanda ciudadana	Satisfacción ciudadana	¿La entidad dispone de indicadores para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía en cuanto a los servicios municipales?	1	1	1	1
	Quejas y reclamos	¿Considera que las quejas y reclamos realizadas por la ciudadanía permiten mejorar los servicios que ofrece la entidad?	1	1	1	1
	Participación ciudadana	¿La gestión actual gestiona la participación ciudadana a través de reuniones o audiencias públicas?	1	1	1	1
Innovación y tecnología	Herramientas digitales	¿La entidad ha implementado herramientas digitales para mejorar la calidad de los servicios públicos?	1	1	1	1
	Servicios municipales en línea	¿Actualmente los servicios municipales que ofrece en línea satisfacen las expectativas de la ciudadanía?	1	1	1	1
	Capacitación al personal	¿La entidad realiza capacitaciones al personal sobre el uso y aplicación de las TIC?	1	1	1	1
	Proyectos de innovación	¿La gestión actual ha priorizado la ejecución de proyectos de innovación tecnológica para mejorar los servicios públicos que ofrece?	1	1	1	1

Antonio Lozano

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría:
Calidad del servicio₂.**

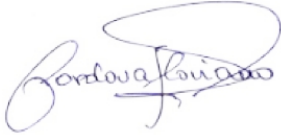
Definición de la variable/categoría: según la PCM (2021) la calidad de los servicios depende de la capacidad del Estado para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Capacidad de respuesta	Atención rápida	¿Considera que el ciudadano es atendido de manera rápida y oportuna en el trámite que realiza?	1	1	1	1	
	Alternativas adecuadas y eficaces	¿Considera que los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos?	1	1	1	1	
Fiabilidad	Atención correcta	¿Considera que la atención brindada por la municipalidad es correcta y sin errores?	1	1	1	1	
	Horario flexible	¿Considera que el horario de atención al ciudadano es flexible y cubre todas sus expectativas?	1	1	1	1	
Empatía	Trato amable	¿Los funcionarios y servidores públicos brindan un trato amable y con respeto?	1	1	1	1	
	Solución de dificultades	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan soluciones a las dificultades de los usuarios?	1	1	1	1	



Carolina...

FICHA DE VALIDACIÓN DE FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	El objetivo de la investigación es medir la variable: Modernización de la gestión pública cuyas dimensiones son: transparencia, demanda ciudadana, Innovación y tecnología y la calidad del servicio cuyas dimensiones son Capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía
Nombres y apellidos del experto	Córdova Floriano Walter Moisés
Documento de identidad	02776723
Años de experiencia en el área	29 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gobierno Regional Piura / Universidad César Vallejo /Otras entidades Públicas Privadas
Cargo	Miembro del Comité de Gestión de Cooperación Técnica y Financiera de la Gerencia de Recursos Naturales del Gobierno Regional Piura, Gerente Público de SERVIR en el Perfil de Gerencia de Administración, Docente de Posgrado en la Maestría en Gestión Pública
Número telefónico	959401632
Firma	
Fecha	04/07/2024

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7459-7266>

DNI: 02776723

Anexo 5.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una Municipalidad de la Provincia de Sullana, 2024.

Investigador: Wilberto Benites Atoche

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una Municipalidad de la provincia de Sullana, 2024”, cuyo objetivo es: determinar cómo se relaciona la modernización de la gestión pública con la calidad de los servicios en una Municipalidad provincial de Sullana en 2024.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado), del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital de Lancones.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Carencia de un acceso de calidad a los servicios públicos debido a las brechas en innovación tecnológica por parte de la entidad, genera que los ciudadanos sientan frustración cuando requieran acceder a algún servicio público, es por ello que, la ausencia de servicios públicos eficientes y transparentes ocasiona que la provincia tenga índices de marginalización y exclusión social.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una Municipalidad de la Provincia de Sullana, 2024”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 a 20 minutos y se realizará en el ambiente de manera presencial en los ambientes de la institución.



3. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Benites Atoche, Wilberto, email: bbenitesat@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dra. Alban Villareyes, Victoria Amanda, email: albanvv@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Firma:.....


Fecha y hora:.....



Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&lang=es&ro=103&co=2426393149

feedback studio WILBERTO BENITES ATOCHE Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una Municipalidad de la Provincia de Sullana, 2024 -- /100 < 1 de 91 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una Municipalidad de la Provincia de Sullana, 2024
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública
AUTOR:
Benites Atoche, Wilberto (orcid.org/0000-0002-4020-314X)
ASESORES:
Mg. Abán Villareyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3880)
Mg. Ramírez Valladares, Crishian Ovidio (orcid.org/0000-0002-6944-5652)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del estado
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía
PIURA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias ✕

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 % >
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 % >
4	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
5	revistaInvestigacion.u... Fuente de Internet	<1 % >
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 % >
7	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 % >
8	www.davara.com Fuente de Internet	<1 % >
9	theibfr.com Fuente de Internet	<1 % >
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
11	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 % >

Página: 1 de 29 Número de palabras: 9837 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 15°C Mayorm. nubla... 11:30 12/09/2024

Anexo 7. Análisis complementario

De acuerdo al tipo de investigación no es necesario realizar un análisis complementario.

Anexo 8. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANCONES PLAZA DE ARMAS S/N

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lancones, 21 de mayo de 2024

Carta N 0018-2024/MDL-A

Dr. Edwin Martin García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura
Presente. -

ASUNTO: Aceptación para realizar investigación

De mi consideración:

Por medio de la presente hago llegar a Ud., un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Lancones, y a la vez manifestarle que su solicitud de número de expediente 2035 es aceptada, para que el Sr. CPC. Wilberto Benites Atoche identificado con D.N.I N° 47807254, realice la investigación denominada: “Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Sullana, 2024” para optar por el grado de MAESTRO EN GESTION PUBLICA.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LANCONES
Ing. Jorder Delgado Camacho
ALCALDE

Anexo 9. Otras evidencias (fotos, documentos y otros que esclarezcan la investigación)

