



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio
de una municipalidad distrital de Lima 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rojas Cieza, Carmen (orcid.org/0000-0001-7881-0570)

ASESORAS:

Dra. Mendoza Retamozo, Noemí (orcid.org/0000-0003-1865-0338)

Dra. Zárate Barrial, Rosalía (orcid.org/0000-0002-7899-9964)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, MENDOZA RETAMOZO NOEMI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC- LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024", cuyo autor es ROJAS CIEZA CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 15 de Julio de 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDOZA RETAMOZO NOEMI DNI: 23271871 ORCID: 0000-0003-1865-0338	Firmado electrónicamente por: NMENDOZA el 28 07- 2024 00:27:03

Código documento Trilce: TRI - 0834511

Declaratoria de originalidad del autor

Yo, ROJAS CIEZA CARMEN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC- LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis: "Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024" es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el informe de tesis:

1. No ha sido plagiado 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 publicado ni presentado 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARMEN ROJAS CIEZA DNI: 70164014 ORCID: 0000-0001-7881-0570	Firmado electrónicamente por: RROJASCI el 25-07 2024 23:14:11

Código documento Trilce: TRI - 0834510

Dedicatoria

A mi hijos por ser fuente de motivación, a mis compañeros de trabajo que apoyaron con la realización de esta investigación a la motivación innata de mis objetivos que me permiten crecer profesionalmente impulsando en mi ambición de nuevos aprendizajes.

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo por acogernos en esta nueva etapa de estudios a las oportunidades que nos presenta para cumplir con nuestras metas.

A mis docentes y asesores quienes durante cada periodo nos brindaron su apoyo y corrigieron nuestro camino. Y el apoyo incondicional como docente de la Doctora Noemí Mendoza Retamozo durante este proceso.

Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable 1	15
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable 2	15
Tabla 3 Prueba de normalidad	16
Tabla 4 Correlación de Spearman entre las variables.....	16
Tabla 5 Correlación de Spearman la dimensión 1 y la variable 1	17
Tabla 6 Correlación de Spearman entre la dimensión 2 y la variable 2	18
Tabla 7 Correlación de Spearman de entre la dimensión 3 y la variable 1	18

Resumen

El propósito de este estudio fue investigar la relación entre la variable Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024, está alineado con el objetivo 16 de Desarrollo Sostenible. Se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo básico. La muestra censal de 81 gerentes, subgerentes y al personal administrativo de una Municipalidad de Lima. Como técnica de recolección se aplicó 2 cuestionarios cuyo instrumento fue aplicado a ambas variables. Los resultados respaldaron la hipótesis, demostrando una correlación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio, con un valor de p menor a 0.05 y un coeficiente de correlación positiva, Rho de sperman 0.885, indicando una conexión fuerte entre las variables. En conclusión, lo que implica que la modernización de los procesos y estructuras de gestión está intrínsecamente vinculada a la mejora en la calidad del servicio ofrecido por los gerentes, subgerentes y personal administrativo de la municipalidad indicando que la actualización de los procesos y las estructuras de gestión relacionada con el progreso.

Palabras clave: Modernización, servicio de utilidad pública, gestión del personal, planificación del desarrollo, descentralización.

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between the variable Modernization of Public Management and the Quality of Service of a District Municipality of Lima 2024, which is aligned with objective 16 of Sustainable Development. A quantitative approach and a basic non-experimental design were used. The census sample of 81 managers, assistant managers and administrative staff of a Municipality of Lima. As a collection technique, 2 questionnaires were applied, the instrument of which was applied to both variables. The results supported the hypothesis, demonstrating a significant correlation between the modernization of public management and service quality, with a p value less than 0.05 and a positive correlation coefficient, Speman's Rho 0.885, indicating a strong connection between the variables. In conclusion, which implies that the modernization of management processes and structures is intrinsically linked to the improvement in the quality of service offered by managers, assistant managers and administrative staff of the municipality, indicating that the updating of management processes and structures management related to progress.

Keywords: Modernization, public utilities, personnel management, development planning, decentralization.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de las tendencias en un enfoque a nivel mundial, la realidad problemática en la modernización de la gestión pública presentaba en diferentes ámbitos implicaciones dentro de la organización, implementación de acuerdo a la estimación que afectan a la sociedad en general (Organización de Estados Americanos, O.E.A, 2020). El conjunto de acciones y decisiones que el gobierno tomaba para proporcionar servicios y recursos necesarios para el bienestar de la población permitió identificar el rol fundamental del entorno social. Dentro de los desafíos para el desarrollo social y económico que estaban en manos de todos los gobiernos en sus distintos niveles (nacional, estatal, municipal, etc.), esta transformación implicaba la adopción de estrategias y herramientas innovadoras que permitieron a los gobiernos el optimizar sus procesos y fortificar la transparencia e institucionalidad. (Ruíz, 2021)

A nivel Internacional la implementación de diferentes grupos que permitan la evaluación oportuna de la eficacia ante la colaboración entre la comunidad y los gobiernos locales, identificar prioridades en el desarrollo de la integración, así como identificar métodos y direcciones óptimas para implementar la estrategia que ayude a mejorar todo el entorno municipal (Mendoza,2022). En un mundo más interconectado ante los modelos de gobernanza pública asociados directamente con el estado han manifestado a los diversos niveles de bienestar social han sido fuertemente atacados mediante presiones económicas, financieras, políticas e ideológicas han contribuido al surgimiento de un nuevo estilo y modelo de gestión de calidad ante la llamada sociedad moderna de gestión. (Navarro y Allpas,2020)

Al respecto dentro de la Municipalidad de Lurigancho, que incluía los servicios públicos, dentro de los procesos necesarios para seguir los procedimientos adecuados, evitando la desinformación al brindar servicios que deriva a que causen molestias que afecten a los ciudadanos de la localidad del distrito en cuestión (Moreno,2021). A pesar que la Municipalidad de Lurigancho, tiene implementado, (Reglamento interno de servidores Públicos de la municipalidad de Lurigancho) el cual designa, capacita las labores dentro y fuera de la municipalidad correspondiente al trato del servicio público, existen ciertos

factores que pueden delimitar un completo desenvolvimiento de las funciones que pueden ser las causales de despido por mal conducta u bajo rendimiento laboral es un hecho contundente ante toda la población de Lurigancho, estando bajo la incertidumbre de recibir un servicio de calidad bajo ciertos estándares ante efectos adversos de aplicaciones en función de las amonestaciones y actos sancionadores ante los servidores públicos por el incumplimiento de labores. (R.I.S,2021)

El objetivo de la Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Lurigancho está alineado con el objetivo 16 de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 el suscitar el progreso, facilitando el sendero correcto a la justicia para todos y creando establecimientos eficaces, responsables de inseparables horizontes. Cuya meta específica para la Municipalidad de Lurigancho en relación a la Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio se puede establecer mediante una gestión pública moderna, transparente, eficiente y eficaz que brinde servicios de calidad a los ciudadanos de Lurigancho, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, para el año 2030.

En consecuencia se plantea la siguiente problemática que ¿Existe relación entre la variable Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024? y los problemas específicos son los siguientes: ¿Existe relación entre la dimensión Acciones preventivas y la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024?; ¿Existe relación entre la dimensión Planificación y evaluación de actividades con la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024? ; ¿Existe relación entre la dimensión Seguridad Ciudadana y la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024?.

Dentro de la investigación se **justifica a nivel teórico** en esta situación, la modernización pública es crucial para optimizar los procedimientos, incrementar la eficiencia y mejorar a estar en disposición a la vida de la población. Se **justifica a nivel práctico** frente a los procesos administrativos, en respuesta a las necesidades ciudadanas, para contribuir a un gobierno local

más eficiente y efectivo. Desde una perspectiva se **justifica a nivel metodológico**, empleando metodologías cuantitativas, incluyendo encuestas a funcionarios municipales ofrece un modelo replicable para otras municipalidades interesadas en modernizar su gestión. Dentro de la **justificación a nivel social** dentro de un gobierno local más eficiente y transparente promoviendo la participación ciudadana y fortaleciendo el tejido social frente al ascenso, esencialmente en áreas vulnerables y desatendidas.

En base a la **formulación del problema** se planteó el objetivo general que fue determinar la relación entre la variable Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024. Y los objetivos específicos en determinar la relación entre la dimensión Acciones preventivas y la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024; determinar la relación entre la dimensión Planificación y la evaluación de actividades con la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024; determinar la relación entre la dimensión Seguridad Ciudadana y la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Dentro del registro de los **antecedentes internacionales** como nos muestra el autor Syed, et al., (2021) tiene por objetivo examinar la relación entre la calidad de servicio y la evaluación de actividades organizacional, ante los ministerios públicos dependientes de los gobiernos federales de Malaysia. El estudio utiliza una metodología cuantitativa. La población total del estudio fue de 1,343 funcionarios de agencias y ministerios públicos. Se calculó una muestra mínima de 308 participantes, pero se enviaron cuestionarios a 475 funcionarios. Entre los resultados el desempeño de las variables estudiadas fue significativa, con un valor de $\beta = 0.41$. El estudio concluye que para mejorar el rendimiento organizacional es crucial no solo involucrar a los supervisores de área, sino también a los trabajadores en general.

Gregory, et al., (2021) cuyo objetivo aborda la brecha en el conocimiento del gobierno abierto ante las acciones preventivas en una modernización de la gestión pública de Venezuela, adoptado a un enfoque cuantitativo se realizó una encuesta aleatoria. La muestra utilizada consistió en una población aleatoria de

239 ciudadanos. Los resultados mostraron que la comunicación de la modernización, de aceptación de un 32.3% específicamente que tiene un impacto significativo en la participación ciudadana frente a las acciones preventiva de un 65,1%. La conclusión del estudio es que, para mejorar la efectividad, no solo es crucial centrarse en las instituciones y en crear oportunidades para la participación si no también incluir a las acciones preventivas para entender mejor a los ciudadanos en función a sus necesidades.

García y Millones (2023) establece el objetivo de analizar la prospectiva de la seguridad y modernización en la gestión pública en los municipios. Con un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo compuesta por 50 servidores públicos. Ante los gobiernos locales encuestados 75% adoptan prácticas de seguridad pública en un alto porcentaje de 80%, por otro lado, se considera que la implementación de estrategias prospectivas muestra un notable 70% que indica que la modernización ha llevado a una mejora en la eficiencia administrativa y en el servicio a los ciudadanos reportando una correlación moderada pero significativa ($r = 0.413$). Concluye con la prospectiva, se considera un elemento estratégico para examinar los cambios estructurales en la seguridad pública. Esto facilita la creación de procesos de innovación y optimizan la vigencia de la gestión en las administraciones específicas.

De igual manera los autores Huanca, et al., (2021) el objetivo planteado a determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en las municipalidades provinciales de Chile. La indagación es de enfoque cuantitativo. Se realizaron encuestas a 680 beneficiarios en el municipio. Los resultados muestran un 76,92% de jurisdicciones que obtuvieron un apropiado proceso de evolución cuyo avance es del 23%, un mayor progreso con 48% y menor avance con 14%. En conclusión, podemos apreciar que existe una correlación entre ambas variables en los ayuntamientos regionales de Chile con un ($Rho=0.839$, $p < 0.05$) superior al 0.05 significando un correlación positiva.

Como nos menciona Zegarra, et al., (2023) el objetivo es analizar a las acciones preventivas como característica fundamental en la modernización de la gestión pública de un gobierno local de Colombia. La investigación fue de tipo

cuantitativo, se empleó un indagación de modo de técnica y encuestas. La muestra seleccionada consistió en 375 funcionarios, aplicando un muestreo no probabilístico de 95%. Frente a los efectos que se tiende a improvisar las acciones preventivas en la prestación de servicios públicos, sin establecer adecuadamente la supervisión a los habitantes que perciben como insuficientes y con una predisposición a la baja. Se concluyó que la generación de valor público presenta un 32,5% debido a la correlación inmediata con el logro de resultados desafiantes que presenta la aplicación de las acciones preventivas.

En el registro de los **antecedentes nacionales** citamos a Lluncor, et al. (2020) el objetivo de la investigación fue evaluar las competencias, actividades y evaluación de los servidores como factor clave de su rendimiento productivo en la gestión pública. El estudio fue de corte transversal con un enfoque cuantitativo cuya muestra fue no probabilística. Empleada la encuesta como técnica cuyo herramienta en cuestionario. El resultado obtuvo un valor general en competencias $p=0,36$, en actividades se obtuvo $p=0,51$, en evaluación un valor general $p=0,15$. En conclusión es necesario que en la gestión se implemente un programa de evaluación periódica dirigida a los servidores y valoración de capacidades que contribuyan a fortalecer sus conocimientos en su ámbito laboral.

Por su parte Vivanco (2021) el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión municipal, los medios tecnológicos y la seguridad ciudadana en un distrito de Lima. La investigación es de tipo aplicada y enfoque cuantitativo, cuya muestra de 384 residentes del distrito. El resultado demostró que los medios tecnológicos, ante la ciudadana y su cuidado. La correlación parcial alcanzo un valor $p=0.781$, indicando una relación fuerte y significativa ($p<0.05$). Concluye que dentro de la gestión municipal en función a mejorar la seguridad ciudadana modernizar la tecnología aplicando mejoras para el bienestar de la ciudadanía y su implementación en la gestión municipal contribuyan positivamente.

En tal sentido Noel (2022) el objetivo principal de la investigación es establecer la relación entre el modernización de la gestión pública y acciones preventivas del distrito de Lurigancho y la carencia de un modelo de gestión que

propicie adecuadas políticas públicas. El enfoque es cuantitativo llevándose a cabo mediante una pesquisa ciudadana de 385 residentes. Ante los resultados demuestran un 55.1% de capacidad ante operaciones preventivas y la incapacidad de 29.1% son vistos como los principales obstáculos para el desarrollo sostenible. Concluye que hay una fuerte percepción de incapacidad en la gestión pública del distrito, lo que impide encauzar hacia una modernización y una aplicación adecuada de las acciones preventivas en un plazo razonable.

Zela, et al. (2021) cuyo objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la planificación y evaluación de actividades con la calidad de servicio en tres municipalidades provinciales del Perú, el estudio es de enfoque cuantitativo relacional. Se aplicaron dos cuestionarios diferentes para medir el la laboral de desempeño en las municipalidades y la discernimiento de la disposición de asistencia. Dentro de los resultados los trabajadores presentaron un desempeño laboral regular de 78.4%, 55.2% y 63.8% con un valor $p= 0.801$ y $r= 0.898$. Concluyendo que la reciprocidad efectiva de este estudio en la instituciones por lo cual podemos inferir que existe relación ($p<0.05$).

Según nos menciona Ruíz, (2022) el objetivo es explorar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio prestado por la Municipalidad de Lima. El enfoque es cuantitativo correlacional y descriptivo. Se utilizaron dos cuestionarios para recopilar información, para evaluar la gestión municipal. La muestra se constituía por 31 representantes de juntas vecinales y 31 dirigentes locales. Ante los resultados indican que está relacionada en ambas variables, con un valor de $r=0.928$. En conclusión, se observa una brecha positiva entre las percepciones de los ciudadanos a las expectativas del desempeño de los funcionarios públicos, al realizar sus labores en beneficio de la municipalidad.

En un campo de estudio que está en constante evolución, como es la modernización de la gestión pública, existen diversas teorías que intentan explicar los procesos, estrategias y herramientas necesarias para mejorar la administración pública y, por ende, la calidad de vida de los ciudadanos. Un contraste directo con algunas de las teorías más importantes en este ámbito es:

Desde un aspecto **teórico la modernización de la gestión pública** se centra en la excelencia del servicio. Estas teorías sostienen que la calidad de servicio es un proceso continuo de mejora cómo nos menciona Becerril (2020) ante ello la eficiencia del aparato estatal es un término que mide el sector público en función de cómo se utilizan recursos asignados hacia el cumplimiento de la prestación de servicios para la sociedad en conjunto a cuyas posibilidades de motivar a los empleados, además de los altos costos, también se debe tratar de lograr una mayor eficiencia utilizando los siguientes métodos nivel económico y financiero.

La segunda teoría cómo nos menciona Cepal, (2020) se refiere ante la innovación en la Gestión Pública dirigida a introducir nuevas ideas, procesos y tecnologías en mejora de la proporción de calidad de los servicios públicos buscando fomentar la cultura creativa y experimentación en la administración pública direccionada a la cuantía y valía a través de la creación. Esto implica desarrollar nuevos servicios, corregir la eficacia de los servicios existentes y comprimir lo descrito en sus tres principales enfoques teóricos el enfoque establecido en la resolución de inconvenientes, el enfoque basado en la creación de valor, el enfoque basado en la colaboración.

La tercera teoría por O.C.D.E, (2019) dentro de un enfoque centrado en la ciudadanía, dirigido a la administración pública, teniendo en cuenta sus necesidades, esperanzas y deseos. El objetivo de la teoría es mejorar la calidad de los servicios públicos, construirlos en ocupación con las insuficiencias ante la localidad, garantizar un trato más personalizado y eficaz colocando a los ciudadanos en el centro de los conocimientos al desarrollo e implementación de una evaluación política en función a los servicios públicos. Los principios fundamentales partiendo con la ciudadanía, responsabilidad, transparencia, centralidad en el ciudadano y atención a las insuficiencias de expectativas cumplidas a los pobladores.

Es importante destacar que estas teorías no son excluyentes entre sí, sino que se complementan y enriquecen mutuamente. La modernización de la gestión pública requiere de un enfoque integral que combine elementos de diferentes teorías para alcanzar una dirección pública más eficientemente,

eficaz, transparente, orientada al ciudadano y comprometida con el desarrollo sostenible.

Para abordar sistemáticamente la **primera variable**, la modernización de la gestión pública se refiere de una causa a un cambio continuo para mejorar el procedimiento de figuras públicas, y con el proceso de cambio perpetuo y mejora de los métodos de planificación, organización, mando y control de las organizaciones públicas y unidades estructurales a optimizar la prestación de servicios públicos satisfaciendo las necesidades de los habitantes de forma eficaz, eficientemente, transparente. y fortalecer la administración del Estado. (Zaconeta,2020)

Así mismo, crear un valor público es necesario dividirlos en dimensiones, las cuales están presentes en este estudio. Ante ello como la **primer dimensión** tenemos a la eficiencia del aparato estatal como nos menciona Becerril (2020) es un término que mide el sector público en función de cómo se utiliza los recursos asignados para cumplir la prestación de servicios para la sociedad en su conjunto cuyas posibilidades de motivar a los empleados, además de los altos costos, también se debe tratar de lograr una mayor eficiencia utilizando los siguientes métodos nivel económico y financiero.

Como **segunda dimensión** encontramos a la prestación de servicios a la ciudadanía lo define Menéndez (2020) para referirse a la realización de un trabajo prestado o contratado a un tercero por un sector público, caracterizado por la intangibilidad y su manera de manejar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, es decir, proporciona apoyo de manera simultánea a la ciudadanía.

La **tercera dimensión** denotamos a la descentralización como nos menciona al respecto Gonzales, et al. (2022) definido como un proceso adjunto de políticas públicas a través de la transferencia de la autoridad y responsabilidad de toma de decisiones de los establecimientos responsables ante decisiones de la administración pública a nivel central, con base en la democracia y en beneficio de los ciudadanos ante la eficiencia económica del estado.

Para abordar la **segunda variable** calidad de servicio se mide a partir de proporcionar servicios públicos y recursos ofrecidos por la entidad, que cumplan con las expectativas de compensar las necesidades básicas de los habitantes efectivamente, eficiente, segura y accesible, construir buenas relaciones entre las autoridades locales y la comunidad, satisfacer las necesidades a través de expectativas con niveles de servicio apropiados, consistentes y al mismo tiempo superar las perspectivas de los clientes a los proveedores de servicios. (Castillo, et al. ,2020)

Seguidamente **como primer dimensión de la segunda variable** acciones preventivas nos menciona Cuba y Mercado (2022) dado de las situaciones profesionales del personal se puede apreciar que existen deficiencias higiénicas, falta de infraestructura, orden y limpieza dentro de la entidad pública. En ausencia de prevenir cualquier tipo de riesgo o que indiquen advertencias, ante el incumplimiento de las debidas precauciones eliminando la posible causa u potencial amenaza para evitar o reducir los riesgos planteados dentro y fuera del distrito.

La **segunda dimensión** exhibe a la planificación y evaluación de actividades como nos mencionan los autores Diaz y Cubas (2022) que la asignación de tareas en el proceso de identificar, organizar y planificar las actividades que se realizarán en un proyecto estimando la organización comprometidos formalmente con las metas y objetivos para tomar las medidas pertinentes para facilitar la transición de los modelos operativos tradicionales a las nuevas políticas demostrando que la planificación puede evitar la complejidad al mejorar los flujos de información y las relaciones entre las áreas operativas.

Por último, como **tercera dimensión** la seguridad ciudadana según los autores Huamán, et al., (2022) nos mencionan que en un contexto propio ante una situación de amenaza ante la presente violencia y delito, prima en todo lugar y dado que el estado en ciertas circunstancias tiene la capacidad necesaria para salvaguardar y amparar los derechos humanos ante la población que alberga en diferentes zonas que se ven directamente amenazados por la violencia y el delito con el propósito de salvaguardar el bienestar de todos por igual.

Al abordar la Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de servicio esta investigación pretende proporcionar a una municipalidad de Lima, como muchos otros municipios del Perú, que enfrenta el desafío de brindar de manera efectiva y eficiente servicios de calidad a sus ciudadanos. En este contexto, la modernización se considera un instrumento primordial en función a los servicios básicos. Aplicando medidas de gran relevancia en la disposición de los servicios. Ante ello los ciudadanos ahora pueden realizar transacciones de forma más rápida y sencilla, y el servicio al cliente ha mejorado enormemente. Además, que el personal de del distrito al estar mejor capacitado demuestran una eficiencia y eficacia relevante a procesos de mejora continua.

Para dar respuesta de estudio se puede afirmar la hipótesis general, existe relación entre la variable Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Las hipótesis específicas demostraron que, existe relación entre la dimensión Acciones preventivas y la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024; existe relación entre la dimensión Planificación y evaluación de actividades con la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024; existe relación entre la dimensión Seguridad Ciudadana y la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: es de **tipo** básica, se caracteriza para resolver problemas específicos que permita ampliar el conocimiento científico sin una aplicación inmediata, mientras que la se centra en utilizar el conocimiento existente para brindar soluciones a desafíos prácticos en la sociedad o el sector manufacturero. (Vera y Oliveros, 2019)

Asimismo, esta investigación ostentara un planteamiento de **enfoque** cuantitativo, cuyo proceso de planificación este proceso se inicia con la definición del problema de investigación, que es el área o tema que se va a investigar. A partir de la definición del problema, se establecen los objetivos de la investigación, que son los resultados que se esperan alcanzar. (Fernández y Baptista, 2019)

Por otro lado, Vega et al., (2021) es un **diseño** transversal - no experimental al nivel apropiado de descripción, es un diseño de investigación correlacional. Este tipo de diseño no implica la operación de las variables, el estudio será de carácter transversal o transversal, que es un estudio observacional con un coeficiente de correlación descriptivo utilizado para evaluar la relación las variables, cuyos datos se recopilan de una muestra de individuos en un único momento lo manifestado se puede observar a continuación:

Donde:

M= Una Municipalidad distrital de Lima

O1= Modernización de la Gestión Pública

O2= Calidad de Servicio

r= Asociación

Variable 1 la Modernización de la gestión pública: **La definición conceptual** para abordar sistemáticamente las variables de modernización de la gestión pública, dado que está en constante evolución continua para optimar la conducta de imágenes públicas frente al cambio y adelanto en la forma en que las organizaciones. (Zaconeta,2020) **La definición operacional** la variable

Solvencia será medida por tres dimensiones como la importancia y el promover, los cuales fueron medidos bajos sus indicadores propuestos cuyas dimensiones son la Eficiencia del Aparato Estatal, Prestación de Servicios a la Ciudadanía y Descentralización.

Variable 2 Calidad de Servicio: **Definición conceptual** para abordar la variable calidad de servicio medido por la disconformidad entre el interés de los encuestados esperan del servicio y lo que reciben, que refiere a la medida en que los servicios públicos ofrecidos por la entidad cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos de manera eficiente, efectiva, segura y accesible cuyo establecimiento de una buena relación entre el gobierno local. (Castillo, et al.,2020) **Definición operacional** la variable Calidad de servicio se define por tres aspectos como son el presupuesto y la infraestructura y es un proceso de planificación, organización y recursos humanos medido por sus indicadores cuyas dimensiones son las Acciones Preventivas, Planificación y Evaluación de Actividades y Seguridad Ciudadana.

La población y muestra: Dentro de la **población** de estudio de la presente investigación es de una Municipalidad de Lima referente al conjunto completo de individuos que permitirán identificar factores que afectan a la labor constante de los empleados en base a ello, proponer recomendaciones para mejorar la gestión municipal. Dirigido a las laboriosas labores administrativas siendo parte fundamental para identificar a un grupo que formaría parte de la investigación debido a que poseen las características necesarias para establecer un estudio. (Ochoa y Yunkor, 2021) La **muestra** se llevará a cabo a los gerentes, subgerentes y al personal administrativo directamente relacionado correspondientes a la gerencia municipal de los 7 niveles relacionados de un municipio de Lima formara parte a la investigación dado que poseen ciertas características relevantes para contribuir en el estudio. (Gallardos y Arias, 2021)

Dentro de los **criterios de inclusión** a aquellos gerentes, subgerentes y al personal administrativo que contribuya en la investigación, que pertenezca a la gerencia municipal y el género o la etnia no es impedimento.

Así mismo los **criterios de exclusión** el personal conformado por

trabajadores, funcionarios y servidores públicos que no pertenezca a la Municipalidad de Lima, aquellos ajenos que no pertenezcan a los cargos de gerentes, subgerentes y al personal administrativo que no desee involucrarse de la indagación y los gerentes, que no pertenezca a la gerencia municipal.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Para este estudio, se utilizó una como **técnica** la encuesta por variable para recopilar información para este estudio. Como nos menciona Salvador, et al. (2021). la encuesta le permite filtrar información sobre nuestras investigaciones en curso y también incluye la tecnología de información necesaria. Según los autores Useche, et al. (2023), mencionan que el **instrumento** estructurado utilizado como un continuo grupo de preguntas abiertas y cerradas diseñadas para obtener información el argumento propicio para la investigación según lo indicado por los participantes de la investigación. En nuestro estudio, este instrumento corresponde a la información realizada en una escala Likert: muy en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y muy de acuerdo. (Romero y Álvarez,2022)

Es fundamental que todas las investigaciones empleen herramientas para evaluar las dimensiones y presentar los resultados. Si el estudio sugiere un mecanismo causal, la validación debe formalizarse basándose en la opinión de expertos que analicen la fiabilidad de la investigación (Castro et al., 2020). La fiabilidad representa el equilibrio; para suministrar comprobaciones equivalentes con buena precisión en exponer la precisión de los instrumentos y la recopilación de datos necesarios, así como la capacidad de generalizar los resultados, se deriva del análisis de diversas variables (Martínez, et al., 2022).

Métodos para el análisis de datos: Según Peralta, et al. (2020) el **análisis de datos** esenciales nos indicará qué pruebas utilizar para comparar con la modernización en la gestión pública. Utilizaremos métodos descriptivos, este proceso incluye la sistemática de información a través de lo recolectado, seguido de la limpieza y preparación de estos datos. Luego, se aplican métodos estadísticos para identificar patrones y relaciones significativas. Una vez organizada en una hoja de cálculo de Excel, se procedió a utilizar la herramienta estadística SPSS 29 obteniendo las tablas cuyo resultado de Alfa de Cronbach

entre las variables es de 0.885 lo que la ponderación es alta en la fiabilidad de los instrumentos e interpretar los resultados obtenidos.

Aspectos éticos: Dentro de los **aspectos éticos** es necesario prestar atención a ciertos criterios como conformabilidad y la credibilidad que permite respaldar la capacidad y la integridad de reflexión ante su investigación, considerará los principios éticos del Código de Ética asegurando los estándares de rigor científico, responsabilidad y honestidad para proteger y garantizar el bienestar de los colaboradores en los estudios. Ante la beneficencia permitir que los encuestados decidan en cualquier momento si desean continuar participando en la encuesta. Dentro de la autenticidad citar adecuadamente la investigación teórica según los estándares científicos y las pautas APA. La confidencialidad de mantener en reserva la información obtenida y no divulgar a terceros ningún dato resultante de la relación profesional, asegurando que la información recopilada sea auténtica y original, basada en los resultados obtenidos para su análisis. El anonimato garantiza que los datos específicos de cada encuestado no se revelen en los cuestionarios al proporcionar información crucial, cuyo documento debidamente firmado adjuntado en anexos, con la finalidad de salvaguardar la confidencialidad, no se publicaran en el repositorio institucional de la UCV. (UCV, 2020)

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable 1

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	19,8
Regular	59	72,8
Bueno	6	7,4
Total	81	100,0

Según la tabla 1 se observó que de los colaboradores encuestados el 7.4% percibieron un buen nivel óptima indicando que, desde su perspectiva, se han alcanzado de manera efectiva y las mejoras esperadas en la gestión pública, el 72.8% percibieron un nivel regular alto. Esto sugiere que, aunque reconocen ciertos avances y mejoras en la gestión pública, todavía existen áreas que requieren atención. y por último el 19.8% percibieron un nivel deficiente, con respecto al MG. Este grupo percibe que existen fallas en los procesos de gestión pública.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable 2

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	19,8
Regular	57	70,4
Bueno	8	9,9
Total	81	100,0

Según la tabla 2 se observó que de los colaboradores encuestados el 19.8% percibieron un buen nivel óptimo. Este grupo percibe que los procesos y prácticas de la institución cumplen con los más altos estándares de calidad,

reflejando una notable eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios, el 70.4% percibieron un nivel regular alto. Este amplio grupo reconoce esfuerzos y avances significativos en la calidad del servicio, aunque también identifica áreas donde se puede mejorar y por último el 9.9% percibieron un nivel deficiente, con respecto a la CS. Este grupo minoritario identifica que la prestación de servicios, señalando una falta de cumplimiento con los estándares básicos de calidad y eficiencia.

Resultados Inferenciales

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Estadístico	gl	Sig.
MGP	,131	81	,012
Calidad de servicio	,102	81	,029

Según la tabla 3, se observó que ambas variables tienen un nivel de significancia inferior a 0.05, lo que sugiere que la distribución es normal y estén linealmente relacionadas lo que sugiere que la relación observada es genuina. Dada la alteración de normalidad, eligiendo así utilizar el estadístico Rho de Spearman. Por ende, se ratifica la H1 y se deniega la H0.

Hipótesis general

H0: No existe relación entre la variable MGP y la CS de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Hg: Existe relación entre la variable MGP y la CS de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Tabla 4*Correlación de Spearman entre las variables*

			MGP	CS
Rho de Spearman	MGP	CC.	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	81	81
	CS	CC.	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	81	81

Según la tabla 4, el coeficiente de correlación determinado mediante la Prueba $p(\rho)$ de Spearman es de 0.885, revelando una correlación positiva fuerte y estén linealmente relacionadas. La estimación de significancia bilateral; dado que este valor es mínimo a 0.05. Esto demuestra que existe una relación significativa entre la MGP y la CS. Por ende, se ratifica la H1 y se deniega la H0.

Hipótesis específico 1

H0: No existe relación entre la dimensión Acciones preventivas y la variable MGP de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Hg: Existe relación entre dimensión Acciones preventivas y la variable MGP de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Tabla 5*Correlación de Spearman de entre la dimensión 1 y la variable 1*

			MGP
Rho de Spearman	Acciones preventivas	CC.	,862**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	81

Según los resultados presentados en la tabla 5, se observó que la Prueba $p(\rho)$ de Spearman muestra un coeficiente de correlación de 0.862, lo que indica una fuerte correlación positiva lo que sugiere que la relación

observada es genuina. La estimación de significancia bilateral; dado que este valor es menor a 0.05. Esto involucra que coexiste una relación significativa entre la dimensión de Acciones Preventivas y la variable MGP. Por ende, se ratifica la H1 y se deniega la H0.

Hipótesis específico 2

H0: No existe relación entre la dimensión Planificación y evaluación de actividades con la variable MGP de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Hg: Existe relación entre la dimensión Planificación y evaluación de actividades con la variable MGP de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Tabla 6

Correlación de Spearman de la dimensión 2 y la variable 1

			MGP
Rho de Spearman	Planificación y evaluación de actividades	CC. Sig. (bilateral) N	,856** 0,000 81

Según la tabla 6, se observó que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.856, muestra una fuerte correlación positiva lo que sugiere que la relación observada es genuina. La estimación de significancia bilateral; dado que este valor es menor a 0.05. Esto sugiere que existe una relación significativa entre la dimensión de Planificación y evaluación de actividades y la variable MGP. Por ende, se ratifica la H1 y se deniega la H0.

Hipótesis específico 3

H0: No existe relación entre la dimensión Seguridad Ciudadana y la variable MGP de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Hg: Existe relación entre la dimensión Seguridad Ciudadana y la variable MGP de una Municipalidad distrital de Lima 2024.

Tabla 7*Correlación de Spearman de entre la dimensión 3 y la variable 1*

			MGP
Rho de Spearman	Seguridad Ciudadana	CC. Sig. (bilateral) N	,836** 0,000 81

Según la tabla 7 y se observó en la Prueba de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.836, lo que refleja una fuerte correlación positiva lo que sugiere que la relación observada es genuina. La estimación de significancia bilateral; dado que este valía es mínima a 0.05. Esto muestra que hay una relación significativa entre la dimensión de Seguridad Ciudadana en las actividades y la variable de MGP. Por ende, se ratifica la H1 que deniega la H0.

IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo principal establecido, se exploró la relación entre determinar las variables modernización de la gestión pública y la calidad de servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024. Los datos de la variable MGP indicaron que el 72.8% que tiene una escala regular, y a la CS, se resaltó que el 70.4% exhibió un porcentaje similar de niveles en esta variable referente a los directivos, supervisores y al equipo administrativo de un municipio de Lima. Este análisis respalda. Frente al objetivo general de la investigación, demostrando una relación significativa que evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.885 inferior a 0.05.

Ante lo expuesto se suministró una relación efectiva indicando que entre la MGP y CS en una Municipalidad distrital de Lima. Este hallazgo destaca la importancia de actualizar y mejorar los procesos administrativos para ofrecer servicios más eficientes y satisfactorios a la comunidad. La innovación implica una adopción de nuevas tecnologías, de estrategias de gestión más efectivas. Estas mejoras no solo optimizan los recursos y procesos internos, sino que también se traducen en una mejor experiencia para los ciudadanos. Así mismo, promover iniciativas que impulsen una estrategia esencial para elevar la eficacia ofrecida por el municipio, contribuyendo así al bienestar y satisfacción de los habitantes del distrito.

Los hallazgos de esta investigación respaldan las conclusiones previas de Huanca, et al., (2021) que plantea un proceso de MGP y CS. Cuyos resultados derivaron entre ambas variables tiene impacto positivo de ($Rho=0.839$, $p < 0.05$), indicando que un mayor nivel de capacidad en función a ambas variable. Disintiendo según Zegarra, et al., (2023) es esencial adoptar un enfoque integral que combine la innovación tecnológica con la profesionalización del personal, en la digitalización de los procesos administrativos es fundamental, permitiendo la automatización de trámites y la implementación de plataformas en línea para la gestión de servicios, lo que reduce tiempos de espera.

La investigación confirma que el fortalecimiento de estas áreas es propicio para la administración pública. Este resultado destaca la necesidad de adoptar un enfoque holístico que combine la innovación tecnológica con la profesionalización del personal. La digitalización de los procesos administrativos, que incluye la automatización de trámites y la implementación de plataformas en línea, se presenta como una estrategia clave. Al integrar estas tecnologías, se pueden reducir significativamente los tiempos de espera y mejorar la accesibilidad a los servicios públicos. Además, la modernización tecnológica facilita una mayor transparencia en los procesos administrativos, la combinación de tecnología avanzada y personal capacitado no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también contribuye a una administración pública más receptiva y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Como primer objetivo específico, se exploró la relación entre determinar la dimensión acciones preventivas y la variable MGP de una Municipalidad distrital de Lima 2024. Por ello resulta que refiere un 65.4% de los colaboradores están en un nivel regular de esta dimensión acciones preventivas que un porcentaje referente a los gerentes, sus adjuntos y al personal administrativo de un municipio de Lima que participaron. El análisis de este estudio confirma de manera contundente el primer objetivo específico, mostrando una correlación entre la dimensión y la variable del personal de la subgerencia de la municipalidad. La significancia obtenida fue de un Rho de 0.862. Además, ante la mejora en la dimensión de acciones preventivas impactará positivamente al MGP de la subgerencia de una municipalidad en Lima.

Estos datos destacan la importancia crucial de la dimensión de acciones preventivas en el proceso de MGP de una Municipalidad distrital de Lima. La implementación de acciones preventivas no solo contribuye al vigor constante de los servicios públicos, sino que también fortalece la capacidad de respuesta ante posibles contingencias y riesgos. El progreso de la gestión, estas acciones son fundamentales para garantizar una administración proactiva y anticipativa, que busca optimizar recursos, minimizar riesgos y corregir la percepción. Así, se subraya la necesidad de integrar una estrategia preventiva en los planes de

modernización, con el fin de asegurar un desarrollo sostenible y una gestión pública más transparente, participativa y orientada a resultados.

Las evidencias respaldan las conclusiones Noel (2022) desempeñan sobre la dimensión de acciones preventivas y la variable de MGP cumple con en el desarrollo y eficiencia de una municipalidad distrital de Lima. Las acciones preventivas, enfocadas en la identificación y mitigación de riesgos anteriormente, promueven una gestión más proactiva y eficaz. En otra perspectiva, Gregory, et al., (2021) al integrar tecnologías avanzadas y prácticas de gestión innovadoras, del MGP facilita permitir una respuesta rápida y eficiente ante posibles contingencias. Esto no solo mejora la atención de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad, sino que también fortalece la presencia y la subordinación de lo implementado. En conjunto, estas estrategias no solo optimizan los recursos disponibles, promueven la prevención y la mejora continua, consolidando así una administración pública más resiliente y adaptativa.

Las evidencias respaldan las acciones preventivas en una municipalidad distrital en Lima, pues al identificar y mitigar riesgos de manera anticipada, se fomenta una gestión más proactiva y eficaz. Al mismo tiempo, la implementación de tecnologías avanzadas y prácticas de gestión innovadoras permite una respuesta rápida y eficiente ante contingencias, lo que mejora notablemente la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad. Estas estrategias no solo optimizan los recursos disponibles, sino que también fomentan una cultura de prevención y mejora continua, consolidando así una administración pública más resiliente y adaptativa. Al integrar estas prácticas en la gestión pública, se fortalece la capacidad de respuesta de la municipalidad, se promueve la confianza y satisfacción de los ciudadanos, y se asegura una administración más transparente y responsable en su accionar diario. En última instancia, la combinación de acciones preventivas y tecnologías avanzadas contribuye a construir una gobernanza más sólida y preparada para enfrentar desafíos futuros, asegurando un desarrollo sostenible y equitativo para toda la comunidad.

En asociación al segundo objetivo específico, examinó la conexión de la relación entre determinar la dimensión planificación y evaluación de actividades con la variable MGP de una Municipalidad distrital de Lima 2024. El análisis de este estudio confirma de manera contundente que el segundo objetivo específico, mostro una correlación entre la dimensión y la variable del personal de la subgerencia de la municipalidad. La descripción de los resultados mostró que la mayoría de los encuestados de 67.9% frente a un bajo nivel regular se mostró, que es menor a 0.05 y un valor de Rho de 0.856.

Por ende, la dimensión de planificación y evaluación de actividades rescata un aspecto primordial en la calidad del servicio ofrecido por una Municipalidad distrital de Lima. Al implementar procesos efectivos de planificación, la Municipalidad puede anticipar necesidades, optimizar recursos y establecer objetivos claros que alineen sus acciones con las expectativas de la comunidad. La evaluación continua de estas actividades permite identificar áreas de mejora, garantizar la transparencia y rendición de cuentas, y ajustar estrategias para aumentar la eficiencia y eficacia del servicio. En conjunto, una planificación robusta y una evaluación rigurosa son esenciales para asegurar que la Municipalidad proporcione servicios de alta calidad, respondiendo adecuadamente a las demandas de los ciudadanos y fomentando su confianza del MGP.

Los resultados revelan la importancia crucial por Lluncor, et al. (2020) en la dimensión de planificación y evaluación de actividades en la CS ofrecido por una Municipalidad distrital de Lima. Se crea una base sólida para ofrecer servicios municipales de alta calidad. La evaluación constante de estas actividades permite detectar áreas de mejora y adaptar las estrategias comprender las necesidades básicas. Este método sistemático no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también refuerza la transparencia y la responsabilidad, lo que incrementa la veracidad. Por consiguiente, en las investigaciones Syed, et al., (2021) al integrar procesos de planificación y evaluación con la calidad del servicio, se facilita la implementación de innovaciones tecnológicas y la profesionalización del personal lo que contribuye a una mayor satisfacción ciudadana y un desarrollo sostenible del distrito con un valor de $\beta = 0.41$.

Son componentes esenciales para establecer una base sólida a través de estos procesos, se logra una entrega más efectiva de los servicios públicos. La evaluación continua permite identificar áreas de mejora, adaptando las estrategias para satisfacer las necesidades fundamentales de la comunidad. Este enfoque sistemático no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también fortalece un aumentando la confianza en la gestión municipal. La integración de estos procesos con la calidad del servicio facilita la implementación de innovaciones tecnológicas y la profesionalización del personal, lo que contribuye a una mayor satisfacción ciudadana. Este enfoque integral no solo mejora, sino que también promueve un desarrollo sostenible en el distrito, asegurando un crecimiento inclusivo y equitativo que responde a las demandas actuales y futuras de la población.

En el contexto del tercer objetivo específico, se investigó relación entre la dimensión Seguridad Ciudadana y la variable Modernización de la Gestión Pública de una Municipalidad distrital de Lima 2024. Se identificó que el 69.1% exhibieron un nivel regular en esta dimensión. Los resultados confirman de manera contundente que el tercer objetivo específico, mostro una correlación entre la dimensión y la variable del personal de la subgerencia de la municipalidad. Reflejaron un valor de $Rho = 0.836$, lo que revela una reciprocidad positiva.

Ante la dimensión de Seguridad Ciudadana ante la influencia efectiva en la percepción de seguridad y bienestar de los ciudadanos en una municipalidad distrital de Lima. Además, la variable de MGP se ha identificado como un factor crucial frente al municipio local. La implementación de tecnologías avanzadas y prácticas administrativas modernas no solo optimiza los procesos internos, sino que también facilita la interacción con los ciudadanos, promoviendo una gestión más efectiva y receptiva. Estos hallazgos subrayan la importancia de fortalecer tanto la Seguridad Ciudadana como la MGP para mejorar la calidad de vida y la confianza en las instituciones municipales.

De manera similar, la investigación sobre la contribución de la dimensión Seguridad Ciudadana y la variable MGP en una Municipalidad distrital de Lima ha arrojado resultados significativos, Vivanco (2021) examinaron el impacto de la modernización administrativa en la eficacia de la seguridad ciudadana,

encontrando una correlación positiva y significativa ($p = 0.781$) indicando una relación fuerte y significativa ($p < 0.05$) entre la implementación de tecnologías avanzadas y la reducción de incidentes delictivos. Estos descubrimientos subrayan lo relevante del MGP de optimizar estrategias de seguridad, lo que a su vez incrementa la familiaridad. En contraste, García y Millones (2023) analizaron la relación entre la eficiencia administrativa y la percepción de seguridad, reportando una correlación moderada pero significativa ($r = 0.413$). A pesar de que la percepción de seguridad mejoró, la implementación de medidas modernizadoras no siempre se tradujo en una disminución inmediata de los índices de criminalidad. En conclusión, se evidenció que MGP ante la seguridad ciudadana, aunque su impacto puede variar dependiendo de diversos factores contextuales.

El MGP en la seguridad ciudadana, es evidente que la implementación de tecnologías avanzadas y estrategias innovadoras ha mostrado resultados positivos en la eficacia de las medidas de seguridad. Los datos indican una relación significativa y fuerte entre la adopción de herramientas tecnológicas y la disminución de los delitos, lo que resalta la importancia de la modernización administrativa en este ámbito. Sin embargo, es importante reconocer que no siempre mejora al mismo ritmo que los índices de criminalidad. Esto sugiere que, además de la implementación de tecnologías y procesos modernos, es crucial considerar factores contextuales como la confianza en las instituciones, la comunicación efectiva con la comunidad y la educación en seguridad. La variabilidad en los resultados de distintas investigaciones subraya la necesidad de enfoques holísticos y adaptados a las particularidades de cada contexto local para maximizar el impacto positivo de la modernización administrativa en la seguridad ciudadana. Así, una estrategia efectiva debe integrar tanto la innovación tecnológica como la gestión participativa y la transparencia para lograr una percepción de seguridad sostenida y una reducción tangible de la criminalidad.

V. CONCLUSIONES

En relación con el objetivo principal, los resultados obtenidos revelaron una correlación alta efectiva entre el MGP y la CS en una Municipalidad distrital de Lima en 2024. Esto se demostró a través de un coeficiente de correlación Rho de 0.885, indicando que la actualización de los procesos y las estructuras de gestión relacionada con el progreso de la CS Suministrado a los directores, asistentes de dirección y el equipo administrativo del municipio.

Con respecto al primer objetivo específico, se concluyó que hay una correlación significativa entre determinar la dimensión acciones preventivas y la variable MGP, de una correlación alta de un Rho de 0.862. El vínculo de mejora de acciones preventivas desempeña un papel crucial en la modernización de los procesos de gestión del personal de subgerencia de la municipalidad. Los datos indican que el progreso en esta dimensión se convertirá en avances ante la MGP.

Relativo al segundo objetivo específico, se estableció una correlación significativa entre determinar la dimensión planificación y evaluación de actividades y la variable MGP, con un Rho de 0.856 de nivel alto. Este resultado respalda que una planificación y evaluación adecuada a las actividades están vinculadas con una adelanto de la MGP. La correlación sugiere una mejor planificación y evaluación puede influir positivamente en la percepción y efectividad de la modernización.

En lo que concierne al tercer objetivo específico, se estableció una correlación significativa entre determinar la dimensión seguridad ciudadana y la variable MGP, ante la relevancia de un Rho de 0.836. La valía ampara la capacidad en seguridad ciudadana se relaciona con un ascenso en los procesos de MGP de la municipalidad. La correlación sugiere que la capacidad de garantizar la seguridad de los ciudadanos está asociada positivamente con la efectividad y vigencia del MGP.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar programas de capacitación y desarrollo profesional orientados a la MGP. Estos programas deberían enfocarse en actualizar y mejorar las competencias del personal administrativo, gerentes y subgerentes para garantizar una mayor calidad en el servicio ofrecido por la Municipalidad distrital de Lima. Estas acciones, combinadas, optimizarán los procesos internos, mejorarán la accesibilidad y transparencia de los servicios ofrecidos, elevando así la satisfacción ciudadana y fortaleciendo la confianza en la administración pública.

Se sugiere diseñar e implementar estrategias preventivas dentro de la municipalidad que fortalezcan la capacidad de respuesta y anticipación de los problemas administrativos. Capacitar al personal en la adopción de medidas preventivas y proactivas puede mejorar significativamente a la MGP. Estas acciones no solo mejorarán la resiliencia de la gestión pública, sino que también aumentarán la confianza de los ciudadanos en la capacidad de respuesta de la municipalidad.

Se recomienda fomentar la planificación y evaluación continua de las actividades dentro de la municipalidad. Esto puede incluir la implementación de Sistemas para monitorear y evaluar que midan el impacto y la efectividad de las acciones realizadas, contribuyendo así a mejorar e implementar la modernización del servicio. La optimización en la planificación y evaluación asegurará que los servicios ofrecidos sean de alta calidad y respondan efectivamente a las necesidades de la comunidad.

Se sugiere desarrollar iniciativas que refuercen la seguridad ciudadana mediante programas integrados a la MGP. Esto debe incluir la formación del personal en prácticas de seguridad eficientes y la implementación de tecnologías avanzadas para la vigilancia y el control. Por lo tanto, la implementación de estrategias integrales de seguridad que incluyan el uso de tecnologías avanzadas como cámaras de vigilancia, sistemas de alerta temprana y aplicaciones móviles para reportar incidentes.

REFERENCIAS

- Álvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Becerril, A. (2020). Juego de Regímenes: la Construcción del Estado Moderno Contractual desde la Perspectiva de la Teoría de Juegos. *Revista de Ciencias Sociales* (04825276), 169, 171–190. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/45489/45634>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (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
- Castro, Y., Verástegui, R., Pares, G., & Castillo, S (2020). Validez de contenido y estructura de una escala sobre imitantes para la elaboración de una tesis universitaria. *Educación Médica Superior*, 34(2), e1943. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200009&lng=es&tlng=es
- Cepal, (2020). Carta Iberoamericana de Innovación en la Gestión Pública XIX Conferencia Iberoamericana de ministras y ministros de la Administración Pública y Reforma del Estado Andorra 08 de octubre de 2020 <https://clad.org/declaraciones-consensos/carta-iberoamericana-de-innovacion-en-la-gestion-publica/>
- Cuervo, I. (2023). Gobierno y Políticas Públicas. *Ciencia Latina Revista Digital*, N°2.5(6), 3 – 22. Facultad de Finanzas, Gobierno Y Relaciones Internacionales Figri.Universidad Externado de Colombia <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2023/09/Gobierno-Revista-Edicio%CC%81n-2-v2.pdf>
- Cuba, R. & Mercado, C. (2022). Implementación de un plan de seguridad y salud ocupacional en las labores de mantenimiento, planchado y pintura en la empresa Fátima Car Service Srl - Cusco - 2021. (Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial). Universidad Continental, Cusco, Perú.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11814/2/IV_FI_N_108_TE_Cuba_Mercado_2022.pdf

Díaz, C., & Cubas, M. (2022). Planificación estratégica y desempeño laboral en la empresa Larama Berries S.A.C en el año 2021, Pisco. (Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Finanzas). Universidad Autónoma de Ica, Ica, Chincha, Perú. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1761>

Fernández, C. & Baptista, P. (2019) Metodología de la investigación. *Rev. McGRAW-HILL*. Vol,6. N°1. 12–134. <https://www.esup.edu.pe/wp%02content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Gallardo, M., & Arias, G. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. *Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° N° 2021-05553*, 1(2), 1-120. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

García, E., y Millones, D. (2023). Prospective and modernization of public management in local government. *Venezuelan Management Magazine*, 28 (Special No. 9), 501-517. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.31>

González, V, & Soto, M. (2022). Actores sociales en el ordenamiento y gestión territorial de los Gobiernos locales del Perú. *Quipukamayoc*, 30(64), 77-85. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v30i64.24170>

Gregory A., Cucciniello, J., & Ramon, G. (2020). Accounting for citizens when explaining open government effectiveness. *Government Information Quarterly*, Volume 37, Issue 2, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101451>.

Huamán, J., Rivas, J & Gómez, J. (2022). Sistema de seguridad ciudadana y los índices del crimen organizado en Lima Metropolitana, Año 2018-2020. (Tesis para optar al grado académico de maestro en desarrollo y defensa nacional). Centro de altos estudios nacionales (Escuela de Posgrado), Lima, Perú.

<https://repositorio.caen.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4cbfce9a-dcf0-4cc2-b1b0-e7f809755b13/content> 20RONCEROS.pdf

Huanca, J., Morales, C., Zela, C., & Talavera, I. (2021). Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities. *Pol. Con.* (Edición núm. 54) Vol. 6, No 1, pp. 479-498
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>

Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (2023). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1).
<https://doi.org/10.37787/yyxgpe18>

Martínez, Á., Braña, B., Martín, C., Vázquez, M., Rumbo, J., López, J., Herrero, L., & Gómez, J. (2022). Diseño y validación de un instrumento sobre calidad de la planificación anticipada de decisiones para profesionales. *Gaceta Sanitaria*, 36(5), 401-408. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.11.002>

Menéndez, S. (2020). El contrato de servicios con prestaciones directas a la ciudadanía como modalidad de gestión indirecta de servicios públicos. *Revista de Administración Pública*, 212, 375-400. <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.212.14>

Mendoza, D. (2022). Razones desde la gestión pública que explican el fracaso del proceso de modernización del Estado. *Gestión Pública & Control*, N° 29 Mayo 2022 ISSN 2707-031X pp.25-35. <https://clad.org/wp-content/uploads/2023/04/DMendoza-2022-1.pdf>

Moreno, D. (2021). Percepción En La Calidad De Servicio Público En La Municipalidad Distrital De Pacora 2019. (Tesis Para Optar El Título De Licenciado En Administración De Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4016/1/TL_MorenoVidalDanicxa.pdf

Navarro, C.& Allpas, L. (2020). Relación entre la Gestión Municipal y el acceso a Servicios de Agua potable y Saneamiento. (Trabajo de Investigación

presentado para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de la Inversión Social). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2212/Cinthia_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1

Noel, A. (2022). Propuesta de modelo de gestión pública aplicado al gobierno municipal de Lurigancho (Chosica), Lima, Perú. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(49), 33–41. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23045>

OCDE. (2019). Guía para el diseño de políticas públicas innovadoras. Candelaria Yanzi... [et al.]. Ciudad Autónoma de Buenos Aires : *Konrad Adenauer Stiftung*, 1a ed.- P 116 https://www.kas.de/documents/287460/4262432/Guia+para+el+Disen%CC%83o+de+Pol%CC%81ticas+Pu%CC%81blicas+Innovadoras_RIL.pdf/639e20dc-7c24-af2c-3bb2-a994f0099fc7?t=1589476141901

OEA. (2020). Departamento para la Gestión Pública Efectiva. *General Secretariat Building (GSB)*. Washington, DC 20006 <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/innovacion/guia.asp>

Ochoa, J. & Yunkor, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación Científica. *Rev. Autónoma*. Artículo de Investigación. Vol. 2. N°2,1-19. Recuperado de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>

Peralta, N., Castellaro, M., & Santibáñez, C. (2020). El análisis de datos textuales como metodología para el abordaje de la argumentación: una investigación con estudiantes de pregrado en universidades chilenas. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 25(1), 209-227. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.v25n01a02>

RIS (2021). Reglamento interno de servidores Públicos de la municipalidad de Lurigancho. Municipalidad de Lurigancho. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2571033/RIS%20-%20Reglamento%20Interno%20de%20Servidores%20Civiles.pdf>

- Romero, M., & Álvarez, M. (2022). Usos del término "Likert". Una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional. *Revista De La Escuela De Perfeccionamiento en Investigación Operativa*, 30(51). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/37820>
- Ruíz, R. (2021). Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San Martín, 2020. (Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56791/Ru%c3%adz_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Salvador, J.; Marco, G.; Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44 (2), <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Syed, Z., Mukaram, A., & Aamna T. (2021) Public service motivation and organizational performance: Catalyzing effects of altruism, perceived social impact and political support. *PLoS ONE* 16(12): e0260559. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0260559>
- UCV. (2020). RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Useche, M., Pereira, M., & Artigas, W. (2023). Investigación académica: Recolección de datos, tecnologización y pandemia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 210-227. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.14>

- Vega, A., Maguiña, J., Soto, A. & Valdivia, J. (2021). Estudios Transversales. Rev. Fac.Hum. Artículo de Investigación. Vol.21. N°1 (Pag.1- 14). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci_arttext
- Vera, G. & Oliveros, R. (2019). Tipos, Métodos y estrategias de Investigación Científica (Perú). Rev. Pensamiento y Acción. Artículo de Investigación. Vol.5. N°2 (Pag.145- 154). http://imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Vivanco, J. (2021). Gestión municipal, medios tecnológicos y seguridad ciudadana en Perú 2020. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68171>
- Zaconeta, J. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56672>
- Zegarra, W., Olano, D., Lluncor, M., & Cacho, A. (2023). El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1). <https://doi.org/10.37787/wyy2vz83>
- Zela, C., Calcina, S., Castillo, J., & Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio De Las Ciencias*, 7(6), 515–426. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i6.2346>

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable 1 Modernización de la Gestión Pública</p>	<p>Modernización de la Gestión Pública: La modernización de la gestión pública, dado que es un proceso de transformación continua para mejorar el comportamiento de las figuras públicas refiere a un proceso continuo de cambio y mejora en la forma en que las organizaciones gubernamentales (Zaconeta,2020).</p>	<p>Para la evaluación de la variable, se aplicará un cuestionario que está integrado por 3 dimensiones, 12 indicadores y constituido por 37 ítems politómicos los cuales se encuentran en una escala ordinal de tipo Likert.</p>	<p>Eficiencia del Aparato Estatal</p> <p>Prestación de Servicios a la Ciudadanía</p> <p>Descentralización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la Modernización. • Principales Acciones. • Reducción de la Corrupción. • Viabilidad e Institucionalidad. • Procedimiento Administrativo. • Bienestar Social. • Procesos de Producción de los Bienes y Servicios. • Satisfacción de los Residentes. • Descentralización. • Avances y Resultados. • Toma de Decisiones. • Supervisión. 	<p>Likert</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi Nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi Siempre</p> <p>(5) Siempre</p>
<p>Variable 2 Calidad de Servicio</p>	<p>Para abordar la variable calidad de servicio se mide por la diferencia entre lo que los encuestados esperan del servicio y lo que reciben, que refiere a la medida en que los servicios públicos ofrecidos por la entidad cumplen con las expectativas y</p>	<p>Para la evaluación de la variable, se aplicará un cuestionario que está integrado por 3 dimensiones, 12 indicadores y constituido por 37 ítems politómicos los cuales se encuentran en una escala ordinal de tipo Likert.</p>	<p>Acciones Preventivas</p> <p>Planificación y Evaluación de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modernización de las Instalaciones. • Disposición de los Colaboradores. • Reporte de las Actividades. • Capacidad de Respuesta. • Elementos Tangibles. • Horarios de Atención. • Rapidez del Servicio. 	<p>Likert</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi Nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi Siempre</p> <p>(5) Siempre</p>

necesidades de los ciudadanos de manera eficiente, efectiva, segura y accesible (Castillo, et al.,2020).

Actividades

- Categorización de Actividades.

Seguridad Ciudadana

- Mantenimiento de Equipos.
 - Disposición de Apoyo.
 - Plan de Seguridad Ciudadana.
 - Operatividad de la PNP.
-

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Variable 01. Modernización de la Gestión Pública

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Indicaciones:

La presente encuesta cuenta con preguntas relacionadas a la “**Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024**”.

Se pide que las respuestas brindadas presenten imparcialidad.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere adecuada de acuerdo con el número de escala Likert que se muestra en cada pregunta.

Criterio de evaluación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	El aparato estatal ha desarrollado significativamente la modernización en los últimos años					
2	La modernización ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios públicos.					
3	El proceso de modernización ha optimizado el uso de recursos en el sector público.					
4	Las acciones principales tomadas para modernizar la gestión pública son claramente comunicadas a los empleados					
5	Las principales acciones implementadas han tenido un impacto positivo en la eficiencia del trabajo.					
6	Se han tomado medidas concretas para mejorar la gestión pública					
7	Existen mecanismos eficaces para controlar y prevenir la corrupción en el aparato estatal					
8	Se percibe una disminución en los actos de corrupción en la entidad pública desde el inicio de la modernización.					

9	Las instituciones han mostrado capacidad de adaptación a los cambios propuestos por la modernización					
10	Las instituciones tienen los recursos necesarios para seguir modernizándose.					
11	Los procedimientos administrativos son transparentes y eficientes.					
12	Los procedimientos administrativos son claros y accesibles para todos los ciudadanos.					
13	La eficiencia administrativa ha mejorado gracias a la modernización.					
14	La modernización ha incrementado la disponibilidad de servicios sociales para los ciudadanos.					
15	Los ciudadanos perciben una mejora en su calidad de vida debido a la modernización de la gestión pública					
16	La producción de bienes y servicios públicos es más eficiente tras la modernización					
17	Los procesos de producción de bienes y servicios han sido optimizados					
18	La modernización ha mejorado la percepción de los ciudadanos sobre la entidad pública.					
19	La satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados ha incrementado.					
20	La descentralización ha mejorado la gestión pública en su municipio.					
21	La descentralización ha permitido una mejor respuesta a las necesidades locales.					
22	Se ha incrementado la autonomía local gracias a la descentralización.					
23	Se pueden observar avances concretos derivados del proceso de descentralización.					
24	La descentralización ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios públicos.					
25	Los procesos de toma de decisiones son más inclusivos y participativos.					
26	Las decisiones tomadas a nivel local son más relevantes y acertadas.					
27	Los ciudadanos tienen mayor acceso a la información sobre la supervisión de los servicios públicos.					
28	Los mecanismos de supervisión han mejorado con la descentralización.					

Variable 02. Calidad de Servicio

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Indicaciones:

La presente encuesta cuenta con preguntas relacionadas a la “**Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024**”.

Se pide que las respuestas brindadas presenten imparcialidad.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere adecuada de acuerdo con el número de escala Likert que se muestra en cada pregunta.

Criterio de evaluación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	La modernización ha mejorado la calidad del servicio y atención a los contribuyentes.					
2	La modernización de las instalaciones ha mejorado la calidad del servicio					
3	Los colaboradores están dispuestos a ayudar y atender las necesidades de los ciudadanos.					
4	La disposición de los colaboradores ha mejorado con las acciones preventivas implementadas					
5	La disposición de los colaboradores contribuye a la calidad del servicio.					
6	Los reportes de actividades son completos y detallados.					
7	La frecuencia de los reportes ha mejorado con las acciones preventivas.					
8	La capacidad de respuesta ha mejorado con las acciones preventivas implementadas.					
9	Los ciudadanos perciben una mejora en la capacidad de respuesta de la entidad pública.					
10	Los elementos tangibles se utilizan de manera eficiente					
11	La planificación ha mejorado la disponibilidad de recursos tangibles.					

12	Los servicios se prestan de manera rápida y eficiente.					
13	La planificación ha optimizado los horarios de atención.					
14	Los ciudadanos están satisfechos con los horarios de atención.					
15	La rapidez del servicio ha mejorado con una mejor planificación					
16	Los ciudadanos están satisfechos con la rapidez del servicio.					
17	La entidad pública ha implementado medidas para agilizar el servicio					
18	La categorización de actividades ha facilitado la planificación					
19	La categorización de actividades contribuye a la eficiencia del servicio					
20	Los ciudadanos perciben que el mantenimiento de equipos es adecuado					
21	La entidad pública cuenta con el apoyo necesario para garantizar la seguridad ciudadana.					
22	El mantenimiento de equipos contribuye a la seguridad ciudadana.					
23	La disposición de apoyo ha mejorado la percepción de seguridad entre los ciudadanos.					
24	Existe un plan de seguridad ciudadana claro y efectivo.					
25	Los mecanismos de apoyo son efectivos y eficientes.					
26	El plan de seguridad ciudadana es conocido por los ciudadanos.					
27	Las autoridades municipales están implementando el Plan de Seguridad Ciudadana de manera efectiva.					
28	La operatividad de la PNP ha mejorado la seguridad ciudadana.					
29	La PNP responde adecuadamente a las emergencias y problemas de seguridad.					
30	Los ciudadanos confían en la operatividad de la PNP.					

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

Validador 1

Instrumento que mide la variable 01: Modernización de la Gestión Pública

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 de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 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 de las Variables Modernización de la Gestión Pública

Definición de la variable: **Modernización de la Gestión Pública**, la modernización de la gestión pública, dado que es un proceso de transformación continua para mejorar el comportamiento de las figuras públicas refiere a un proceso continuo de cambio y mejora en la forma en que las organizaciones gubernamentales (Zaconeta, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observación
			0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1			
		1. El aparato estatal ha desarrollado significativamente la modernización en los últimos años.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Eficiencia del Aparato Estatal	Desarrollo de la Modernización	2. La modernización ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios públicos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		3. El proceso de modernización ha optimizado el uso de recursos en el sector público.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Principales Acciones	4. Las acciones principales tomadas para modernizar la gestión pública son claramente comunicadas a los empleados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		5. Las principales acciones implementadas han tenido un impacto positivo en la eficiencia del trabajo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		6. Se han tomado medidas concretas para mejorar la gestión pública.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Reducción de la Corrupción	7. Existen mecanismos eficaces para controlar y prevenir la corrupción en el aparato estatal.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		8. Se percibe una disminución en los actos de corrupción en la entidad pública desde el inicio de la modernización.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Viabilidad e Institucionalidad	9. Las instituciones han mostrado capacidad de adaptación a los cambios propuestos por la modernización.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		10. Las instituciones tienen los recursos necesarios para seguir modernizándose.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Procedimiento Administrativo	11. Los procedimientos administrativos son transparentes y eficientes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
12. Los procedimientos administrativos son claros y accesibles para todos los ciudadanos.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
13. La eficiencia administrativa ha mejorado gracias a la modernización.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Bienestar Social	14. La modernización ha incrementado la disponibilidad de servicios sociales para los ciudadanos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	15. Los ciudadanos perciben una mejora en su calidad de vida debido a la modernización de la gestión pública.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

Preciación de Servicios a la Ciudadanía	Procesos de Producción de los Bienes y Servicios	16. La producción de bienes y servicios públicos es más eficiente tras la modernización.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		17. Los procesos de producción de bienes y servicios han sido optimizados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Satisfacción de los Residentes		18. La modernización ha mejorado la percepción de los ciudadanos sobre la entidad pública.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		19. La satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados ha incrementado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Descentralización		20. La descentralización ha mejorado la gestión pública en su municipio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		21. La descentralización ha permitido una mejor respuesta a las necesidades locales.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		22. Se ha incrementado la autonomía local gracias a la descentralización.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Avances y Resultados		23. Se pueden observar avances concretos derivados del proceso de descentralización.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			24. La descentralización ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios públicos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Toma de Decisiones		25. Los procesos de toma de decisiones son más inclusivos y participativos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			26. Las decisiones tomadas a nivel local son más relevantes y acertadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Supervisión		27. Los ciudadanos tienen mayor acceso a la información sobre la supervisión de los servicios públicos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
28. Los mecanismos de supervisión han mejorado con la descentralización.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Modernización de la Gestión Pública
Nombres y apellidos del experto	Eduardo, Martínez Ponce
Documento de identidad	43337343
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Escuela Militar de Chorrillos
Cargo	Docente
Número telefónico	990242086
Firma	
Fecha	01/06/2024

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio

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 de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 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 de las Variables de la Calidad de Servicio

Definición de la variable: **La Calidad de Servicio**, para abordar la variable calidad de servicio se mide por la diferencia entre lo que los encuestados esperan del servicio y lo que reciben, que refiere a la medida en que los servicios públicos ofrecidos por la entidad cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos de manera eficiente, efectiva, segura y accesible (Castillo, et.al,2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observación
			0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1					
	Modernización de las	1. La modernización ha mejorado la calidad del servicio y atención a los contribuyentes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
		2. La modernización de las instalaciones ha mejorado la calidad del servicio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

Acciones Preventivas	Instalaciones	3. Los colaboradores están dispuestos a ayudar y atender las necesidades de los ciudadanos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Disposición de los Colaboradores	4. La disposición de los colaboradores ha mejorado con las acciones preventivas implementadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		5. La disposición de los colaboradores contribuye a la calidad del servicio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Reporte de las Actividades	6. Los reportes de actividades son completos y detallados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7. La frecuencia de los reportes ha mejorado con las acciones preventivas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Capacidad de Respuesta	8. La capacidad de respuesta ha mejorado con las acciones preventivas implementadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	9. Los ciudadanos perciben una mejora en la capacidad de respuesta de la entidad pública.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Planificación y Evaluación de Actividades	Elementos Tangibles	10. Los elementos tangibles se utilizan de manera eficiente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		11. La planificación ha mejorado la disponibilidad de recursos tangibles.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Horarios de Atención	12. Los servicios se prestan de manera rápida y eficiente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		13. La planificación ha optimizado los horarios de atención.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		14. Los ciudadanos están satisfechos con los horarios de atención.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Rapidez del Servicio	15. La rapidez del servicio ha mejorado con una mejor planificación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		16. Los ciudadanos están satisfechos con la rapidez del servicio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		17. La entidad pública ha implementado medidas para agilizar el servicio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Categorización de Actividades	18. La categorización de actividades ha facilitado la planificación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
19. La categorización de actividades contribuye a la eficiencia del servicio.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

Seguridad Ciudadana	Mantenimiento de Equipos	20. Los ciudadanos perciben que el mantenimiento de equipos es adecuado.	X	X	X	X											
		21. La entidad pública cuenta con el apoyo necesario para garantizar la seguridad ciudadana.	X	X	X	X											
		22. El mantenimiento de equipos contribuye a la seguridad ciudadana.	X	X	X	X											
	Disposición de Apoyo	23. La disposición de apoyo ha mejorado la percepción de seguridad entre los ciudadanos.	X	X	X	X											
		24. Existe un plan de seguridad ciudadana claro y efectivo.	X	X	X	X											
		25. Los mecanismos de apoyo son efectivos y eficientes.	X	X	X	X											
	Plan de Seguridad Ciudadana	26. El plan de seguridad ciudadana es conocido por los ciudadanos.	X	X	X	X											
		27. Las autoridades municipales están implementando el Plan de Seguridad Ciudadana de manera efectiva.	X	X	X	X											
	Operatividad de la PNP	28. La operatividad de la PNP ha mejorado la seguridad ciudadana.	X	X	X	X											
		29. La PNP responde adecuadamente a las emergencias y problemas de seguridad.	X	X	X	X											
30. Los ciudadanos confían en la operatividad de la PNP.		X	X	X	X												

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Questionario de Calidad y Servicio
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Calidad de Servicio
Nombres y apellidos del experto	Eduardo, Martínez Ponce
Documento de identidad	43337343
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Escuela Militar de Chorrillos
Cargo	Docente
Número telefónico	990242086
Firma	
Fecha	01/08/2024

Validador 2

Instrumento que mide la variable 01: Modernización de la Gestión Pública

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 de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 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 de las Variables Modernización de la Gestión Pública

Definición de la variable: **Modernización de la Gestión Pública**, la modernización de la gestión pública, dado que es un proceso de transformación continua para mejorar el comportamiento de las figuras públicas refiere a un proceso continuo de cambio y mejora en la forma en que las organizaciones gubernamentales (Zaconeta,2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observación
			0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1			
		1. El aparato estatal ha desarrollado significativamente la modernización en los últimos años.	X		X		X		X		X		X		X		X		

Eficiencia del Aparato Estatal	Desarrollo de la Modernización	2. La modernización ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios públicos.	X		X		X		X		X		X		X		X			
		3. El proceso de modernización ha optimizado el uso de recursos en el sector público.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Principales Acciones	4. Las acciones principales tomadas para modernizar la gestión pública son claramente comunicadas a los empleados.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		5. Las principales acciones implementadas han tenido un impacto positivo en la eficiencia del trabajo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Reducción de la Corrupción	6. Se han tomado medidas concretas para mejorar la gestión pública.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		7. Existen mecanismos eficaces para controlar y prevenir la corrupción en el aparato estatal.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Viabilidad e Institucionalidad		8. Se percibe una disminución en los actos de corrupción en la entidad pública desde el inicio de la modernización.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		9. Las instituciones han mostrado capacidad de adaptación a los cambios propuestos por la modernización.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		10. Las instituciones tienen los recursos necesarios para seguir modernizándose.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		11. Los procedimientos administrativos son transparentes y eficientes.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Procedimiento Administrativo		12. Los procedimientos administrativos son claros y accesibles para todos los ciudadanos.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		13. La eficiencia administrativa ha mejorado gracias a la modernización.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Bienestar Social	14. La modernización ha incrementado la disponibilidad de servicios sociales para los ciudadanos.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
15. Los ciudadanos perciben una mejora en su calidad de vida debido a la modernización de la gestión pública.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		

Precisión de Servicios a la Ciudadanía	Procesos de Producción de los Bienes y Servicios	16. La producción de bienes y servicios públicos es más eficiente tras la modernización.	X		X		X		X		X		X		X		X			
		17. Los procesos de producción de bienes y servicios han sido optimizados.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Satisfacción de los Residentes		18. La modernización ha mejorado la percepción de los ciudadanos sobre la entidad pública.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		19. La satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados ha incrementado.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Descentralización		20. La descentralización ha mejorado la gestión pública en su municipio.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		21. La descentralización ha permitido una mejor respuesta a las necesidades locales.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Avances y Resultados	22. Se ha incrementado la autonomía local gracias a la descentralización.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		23. Se pueden observar avances concretos derivados del proceso de descentralización.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Toma de Decisiones	24. La descentralización ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios públicos.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		25. Los procesos de toma de decisiones son más inclusivos y participativos.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Supervisión		26. Las decisiones tomadas a nivel local son más relevantes y acertadas.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		27. Los ciudadanos tienen mayor acceso a la información sobre la supervisión de los servicios públicos.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		28. Los mecanismos de supervisión han mejorado con la descentralización.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Modernización de la Gestión Pública
Nombres y apellidos del experto	Freddy Gamaniel, Romaní Allende
Documento de identidad	25495800
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Escuela Militar de Chorrillos
Cargo	Docente
Número telefónico	986138840
Firma	
Fecha	28/05/2024

Validador 2

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio

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 de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 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 de las Variables de la Calidad de Servicio

Definición de la variable: La **Calidad de Servicio**, para abordar la variable calidad de servicio se mide por la diferencia entre lo que los encuestados esperan del servicio y lo que reciben, que refiere a la medida en que los servicios públicos ofrecidos por la entidad cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos de manera eficiente, efectiva, segura y accesible (Castillo, et al.2020).

Seguridad Ciudadana	Mantenimiento de Equipos	20. Los ciudadanos perciben que el mantenimiento de equipos es adecuado.	X	X	X	X	
		21. La entidad pública cuenta con el apoyo necesario para garantizar la seguridad ciudadana.	X	X	X	X	
		22. El mantenimiento de equipos contribuye a la seguridad ciudadana.	X	X	X	X	
	Disposición de Apoyo	23. La disposición de apoyo ha mejorado la percepción de seguridad entre los ciudadanos.	X	X	X	X	
		24. Existe un plan de seguridad ciudadana claro y efectivo.	X	X	X	X	
		25. Los mecanismos de apoyo son efectivos y eficientes.	X	X	X	X	
	Plan de Seguridad Ciudadana	26. El plan de seguridad ciudadana es conocido por los ciudadanos.	X	X	X	X	
		27. Las autoridades municipales están implementando el Plan de Seguridad Ciudadana de manera efectiva.	X	X	X	X	
	Operatividad de la PNP	28. La operatividad de la PNP ha mejorado la seguridad ciudadana.	X	X	X	X	
		29. La PNP responde adecuadamente a las emergencias y problemas de seguridad.	X	X	X	X	
30. Los ciudadanos confían en la operatividad de la PNP.		X	X	X	X		

Ficha de validación de juicio de experto

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observación
			0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1			
Modernización de las Instalaciones		1. La modernización ha mejorado la calidad del servicio y atención a los contribuyentes.	X		X		X		X		X		X		X				
		2. La modernización de las instalaciones ha mejorado la calidad del servicio.	X		X		X		X		X		X		X				
Acciones Preventivas	Instalaciones	3. Los colaboradores están dispuestos a ayudar y atender las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		X		X		X		X				
		4. La disposición de los colaboradores ha mejorado con las acciones preventivas implementadas.	X		X		X		X		X		X		X				
	Disposición de los Colaboradores	5. La disposición de los colaboradores contribuye a la calidad del servicio.	X		X		X		X		X		X		X				
		6. Los reportes de actividades son completos y detallados.	X		X		X		X		X		X		X				
Reporte de las Actividades	7. La frecuencia de los reportes ha mejorado con las acciones preventivas.	X		X		X		X		X		X		X					
	Capacidad de Respuesta	8. La capacidad de respuesta ha mejorado con las acciones preventivas implementadas.	X		X		X		X		X		X		X				
		9. Los ciudadanos perciben una mejora en la capacidad de respuesta de la entidad pública.	X		X		X		X		X		X		X				
Planificación y Evaluación de Actividades	Elementos Tangibles	10. Los elementos tangibles se utilizan de manera eficiente.	X		X		X		X		X		X		X				
		11. La planificación ha mejorado la disponibilidad de recursos tangibles.	X		X		X		X		X		X		X				
	Horarios de Atención	12. Los servicios se prestan de manera rápida y eficiente.	X		X		X		X		X		X		X				
		13. La planificación ha optimizado los horarios de atención.	X		X		X		X		X		X		X				
		14. Los ciudadanos están satisfechos con los horarios de atención.	X		X		X		X		X		X		X				
	Rapidez del Servicio	15. La rapidez del servicio ha mejorado con una mejor planificación.	X		X		X		X		X		X		X				
		16. Los ciudadanos están satisfechos con la rapidez del servicio.	X		X		X		X		X		X		X				
		17. La entidad pública ha implementado medidas para agilizar el servicio.	X		X		X		X		X		X		X				
	Categorización de Actividades	18. La categorización de actividades ha facilitado la planificación.	X		X		X		X		X		X		X				
19. La categorización de actividades contribuye a la eficiencia del servicio.		X		X		X		X		X		X		X					

Nombre del instrumento	Questionario de Calidad y Servicio
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Calidad de Servicio
Nombres y apellidos del experto	Freddy Gamaniel, Romaní Allende
Documento de identidad	25495800
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Escuela Militar de Chorrillos
Cargo	Docente
Número telefónico	998138840
Firma	
Fecha	28/05/2024

Validador 3

Instrumento que mide la variable 01: Modernización de la Gestión Pública

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 de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 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).

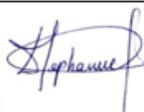
Matriz de validación del cuestionario de las Variables Modernización de la Gestión Pública

Definición de la variable: **Modernización de la Gestión Pública**, la modernización de la gestión pública, dado que es un proceso de transformación continua para mejorar el comportamiento de las figuras públicas refiere a un proceso continuo de cambio y mejora en la forma en que las organizaciones gubernamentales (Zaconeta, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia				Observación
			0	1	0	1	
Eficiencia del Aparato Estatal	Desarrollo de la Modernización	1. El aparato estatal ha desarrollado significativamente la modernización en los últimos años.	X	X	X	X	
		2. La modernización ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios públicos.	X	X	X	X	
	Principales Acciones	3. El proceso de modernización ha optimizado el uso de recursos en el sector público.	X	X	X	X	
		4. Las acciones principales tomadas para modernizar la gestión pública son claramente comunicadas a los empleados.	X	X	X	X	
		5. Las principales acciones implementadas han tenido un impacto positivo en la eficiencia del trabajo.	X	X	X	X	
	Reducción de la Corrupción	6. Se han tomado medidas concretas para mejorar la gestión pública.	X	X	X	X	
		7. Existen mecanismos eficaces para controlar y prevenir la corrupción en el aparato estatal.	X	X	X	X	
	Viabilidad e Institucionalidad	8. Se percibe una disminución en los actos de corrupción en la entidad pública desde el inicio de la modernización.	X	X	X	X	
		9. Las instituciones han mostrado capacidad de adaptación a los cambios propuestos por la modernización.	X	X	X	X	
	Procedimiento Administrativo	10. Las instituciones tienen los recursos necesarios para seguir modernizándose.	11. Los procedimientos administrativos son transparentes y eficientes.	X	X	X	X
12. Los procedimientos administrativos son claros y accesibles para todos los ciudadanos.			X	X	X	X	
13. La eficiencia administrativa ha mejorado gracias a la modernización.		X	X	X	X		
Bienestar Social	14. La modernización ha incrementado la disponibilidad de servicios sociales para los ciudadanos.	X	X	X	X		
	15. Los ciudadanos perciben una mejora en su calidad de vida debido a la modernización de la gestión pública.	X	X	X	X		

Precisión de Servicios a la Ciudadanía	Procesos de Producción de los Bienes y Servicios	16. La producción de bienes y servicios públicos es más eficiente tras la modernización.	X	X	X	X	
		17. Los procesos de producción de bienes y servicios han sido optimizados.	X	X	X	X	
Satisfacción de los Residentes		18. La modernización ha mejorado la percepción de los ciudadanos sobre la entidad pública.	X	X	X	X	
		19. La satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados ha incrementado.	X	X	X	X	
Descentralización	Descentralización	20. La descentralización ha mejorado la gestión pública en su municipio.	X	X	X	X	
		21. La descentralización ha permitido una mejor respuesta a las necesidades locales.	X	X	X	X	
		22. Se ha incrementado la autonomía local gracias a la descentralización.	X	X	X	X	
	Avances y Resultados	23. Se pueden observar avances concretos derivados del proceso de descentralización.	X	X	X	X	
		24. La descentralización ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios públicos.	X	X	X	X	
	Toma de Decisiones	25. Los procesos de toma de decisiones son más inclusivos y participativos.	X	X	X	X	
		26. Las decisiones tomadas a nivel local son más relevantes y acertadas.	X	X	X	X	
	Supervisión	27. Los ciudadanos tienen mayor acceso a la información sobre la supervisión de los servicios públicos.	X	X	X	X	
		28. Los mecanismos de supervisión han mejorado con la descentralización.	X	X	X	X	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Modernización de la Gestión Pública
Nombres y apellidos del experto	Lenmy, Ochoa Santos
Documento de identidad	41542187
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Tecnológica del Perú
Cargo	Docente
Número telefónico	986 522 294
Firma	
Fecha	29/05/2024

Validador 3

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio

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 de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 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 de las Variables de la Calidad de Servicio

Definición de la variable: **La Calidad de Servicio**, para abordar la variable calidad de servicio se mide por la diferencia entre lo que los encuestados esperan del servicio y lo que reciben, que refiere a la medida en que los servicios públicos ofrecidos por la entidad cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos de manera eficiente, efectiva, segura y accesible (Castillo, et.al.2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observación
			0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1			
		1. La modernización ha mejorado la calidad del servicio y atención a los contribuyentes.	X		X		X		X		X		X		X		X		
Acciones Preventivas	Instalaciones	3. Los colaboradores están dispuestos a ayudar y atender las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Disposición de los Colaboradores	4. La disposición de los colaboradores ha mejorado con las acciones preventivas implementadas.	X		X		X		X		X		X		X		X		
		5. La disposición de los colaboradores contribuye a la calidad del servicio.	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Reporte de las Actividades	6. Los reportes de actividades son completos y detallados.	X		X		X		X		X		X		X		X		
		7. La frecuencia de los reportes ha mejorado con las acciones preventivas.	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	8. La capacidad de respuesta ha mejorado con las acciones preventivas implementadas.	X		X		X		X		X		X		X		X		
		9. Los ciudadanos perciben una mejora en la capacidad de respuesta de la entidad pública.	X		X		X		X		X		X		X		X		
Planificación y Evaluación de Actividades	Elementos Tangibles	10. Los elementos tangibles se utilizan de manera eficiente.	X		X		X		X		X		X		X		X		
		11. La planificación ha mejorado la disponibilidad de recursos tangibles.	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Horarios de Atención	12. Los servicios se prestan de manera rápida y eficiente.	X		X		X		X		X		X		X		X		
		13. La planificación ha optimizado los horarios de atención.	X		X		X		X		X		X		X		X		
		14. Los ciudadanos están satisfechos con los horarios de atención.	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Rapidez del Servicio	15. La rapidez del servicio ha mejorado con una mejor planificación.	X		X		X		X		X		X		X		X		
		16. Los ciudadanos están satisfechos con la rapidez del servicio.	X		X		X		X		X		X		X		X		
		17. La entidad pública ha implementado medidas para agilizar el servicio.	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Categorización de Actividades	18. La categorización de actividades ha facilitado la planificación.	X		X		X		X		X		X		X		X		
		19. La categorización de actividades contribuye a la eficiencia del servicio.	X		X		X		X		X		X		X		X		

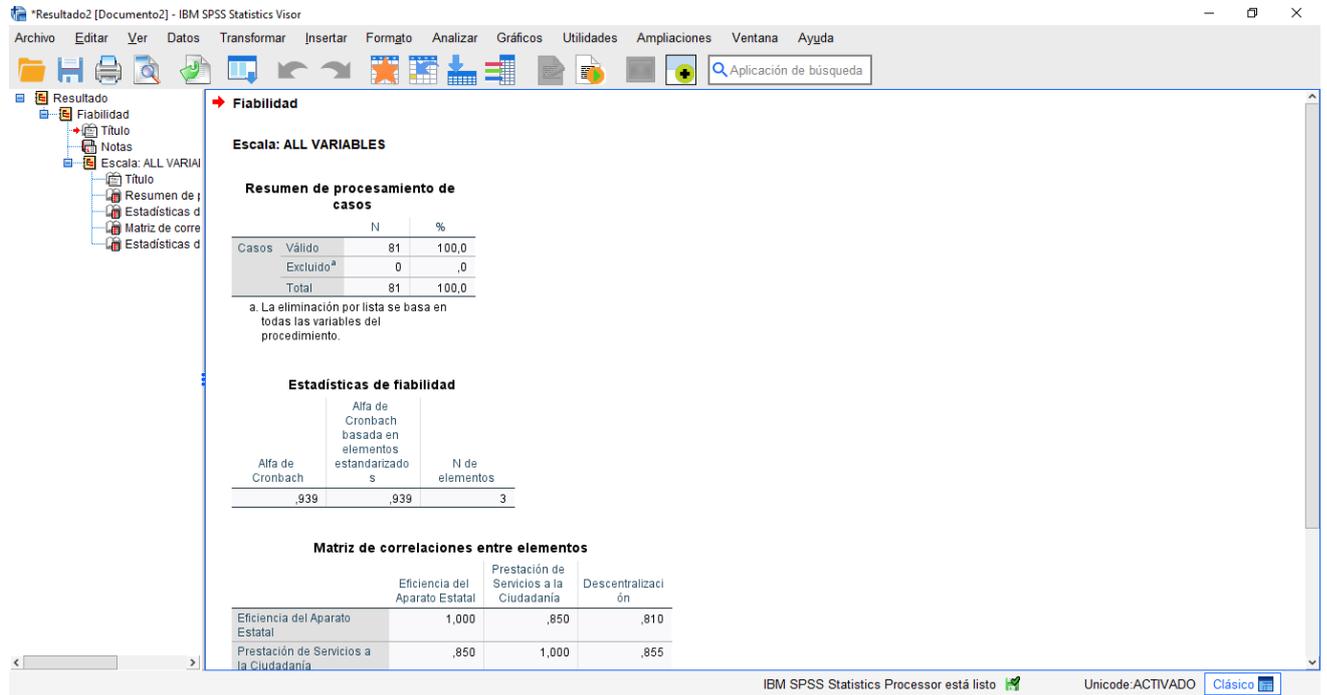
Seguridad Ciudadana	Mantenimiento de Equipos	20. Los ciudadanos perciben que el mantenimiento de equipos es adecuado.	X	X	X	X
		21. La entidad pública cuenta con el apoyo necesario para garantizar la seguridad ciudadana.	X	X	X	X
		22. El mantenimiento de equipos contribuye a la seguridad ciudadana.	X	X	X	X
	Disposición de Apoyo	23. La disposición de apoyo ha mejorado la percepción de seguridad entre los ciudadanos.	X	X	X	X
		24. Existe un plan de seguridad ciudadana claro y efectivo.	X	X	X	X
		25. Los mecanismos de apoyo son efectivos y eficientes.	X	X	X	X
	Plan de Seguridad Ciudadana	26. El plan de seguridad ciudadana es conocido por los ciudadanos.	X	X	X	X
		27. Las autoridades municipales están implementando el Plan de Seguridad Ciudadana de manera efectiva.	X	X	X	X
	Operatividad de la PNP	28. La operatividad de la PNP ha mejorado la seguridad ciudadana.	X	X	X	X
		29. La PNP responde adecuadamente a las emergencias y problemas de seguridad.	X	X	X	X
30. Los ciudadanos confían en la operatividad de la PNP.		X	X	X	X	

Ficha de validación de juicio de experto

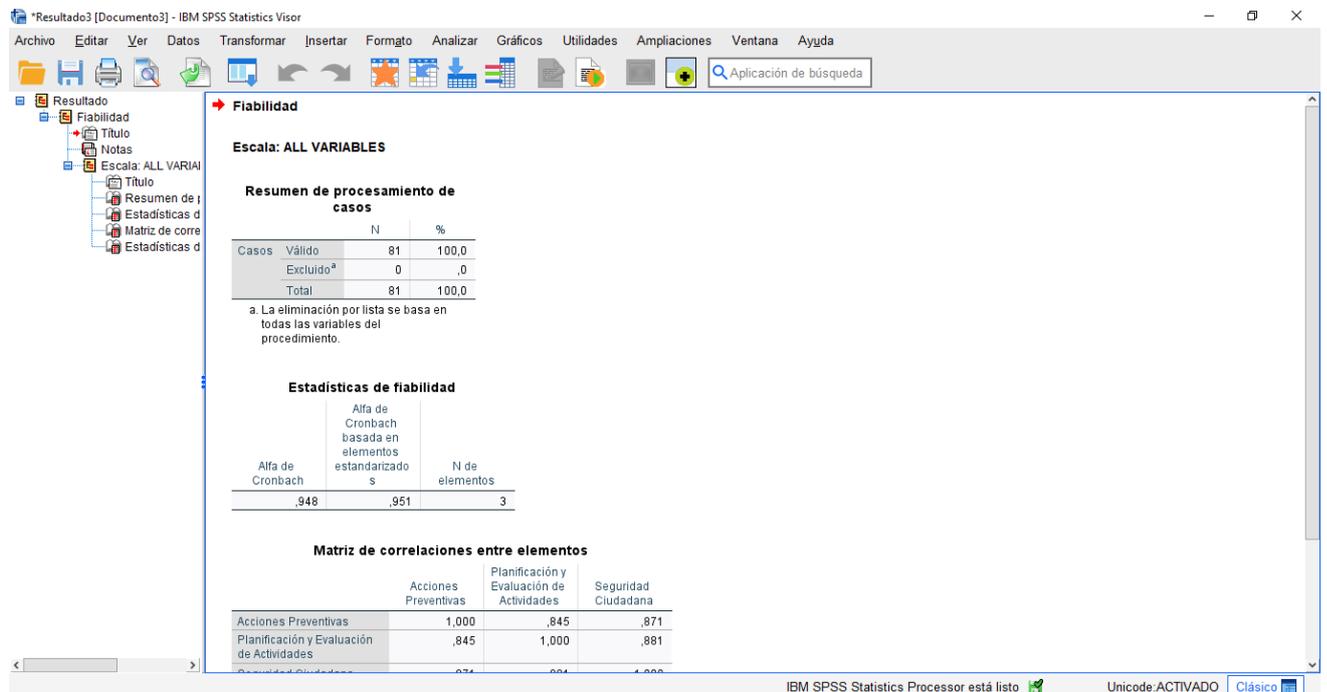
Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad y Servicio
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Calidad de Servicio
Nombres y apellidos del experto	Lenmy, Ochoa Santos
Documento de identidad	41542187
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Tecnológica del Perú
Cargo	Docente
Número telefónico	988 522 294
Firma	
Fecha	28/05/2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Variable 1: Modernización de la Gestión Pública



Variable 2: Calidad de Servicio



Anexo 5. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024

Investigador (a) (es): Carmen Rojas Cieza

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “*Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de una Municipalidad distrital de Lima 2024*”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la variable Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de una Municipalidad distrital de Lima 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus ATE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de una municipalidad de Lima.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Las medidas de modernización de la administración estatal implementadas por el municipio de Lurigancho han tenido un impacto efectivo en la disposición de los servicios. Los ciudadanos ahora pueden realizar transacciones de forma más rápida y sencilla, y el servicio al cliente ha mejorado enormemente. Además, el personal de la ciudad está mejor capacitado y los procesos son más eficientes de una municipalidad de Lima.

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 recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de laboral de la institución de una municipalidad de Lima. Las respuestas al cuestionario o guía de 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 (a) (es) Carmen Rojas Cieza email: rrojasci@ucvvirtual.edu.pe y asesor Dra. Noemí Mendoza Retamozo, email: noemimr957@gmail.com.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos] Fecha y hora: [colocar fecha y hora]

Firma: 
Nombre y apellidos: Luis Guisberti
N° DNI:

Firma: 
Nombre y apellidos: Paulo Guevara Cespedes
N° DNI: 40599123

Firma: 
Nombre y apellidos: Paulo Guevara Cespedes
N° DNI: 73326064

Firma: 
Nombre y apellidos: Paulo Guevara Cespedes
N° DNI: 70024822



Lima, 06, junio del 2024

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio

CARMEN ROJAS CIEZA | TESIS COMPLETA - ROJAS PDF

Resumen de coincidencias ✕

16 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

16

Coincidencias

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
4	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %	>
5	repositorio.unap.edu.pe	<1 %	>

Página: 1 de 26 Número de palabras: 7150 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Modernización de la **Gestión Pública y la Calidad de Servicio de**
una Municipalidad distrital de Lima 2024

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

AUTORA:

Rojas Cieza, Carmen (orcid.org/0000-0001-7881-0570)

ASESOR(ES):

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LURIGANCHO

150 años
"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra
Independencia y de la Conmemoración de las Heroicas
Batallas de Junín y Ayacucho"

CARGO

MEMORÁNDUM N.º 1975-2024-MDL/GM

A : LIC. JULIO CESAR PONCE DE LEON PINO
GERENCIA DE EDUCACION Y DESARROLLO HUMANO.

DE : DR. ING. JOSE LUIS CONTRERAS ZAPATA
GERENTE MUNICIPAL

ASUNTO : REMITO SOLICITUD PARA REALIZAR
INVESTIGACION.

REF : CARTA N°0052-2024-UCV-VA-EPG-F05L03/J.

FECHA : Lurigancho, 10 de junio del 2024

Por medio del presente me dirijo a usted y en atención al documento de referencia donde la Universidad Cesar Vallejo, solicita autorización para realizar el proyecto de investigación "Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de servicio de una municipalidad Distrital de Lima 2024".

Por lo expuesto, este despacho autoriza que se brinde las facilidades y realice las coordinaciones para lo solicitado.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
LURIGANCHO CHOSICA
Dr. Ing. José Luis Contreras Zapata
GERENTE MUNICIPAL



Gerencia Municipal

Anexo 9. Otras evidencias

Encuesta de las Variables: Modernización de la Gestión Pública y Calidad

Preguntas Respuestas Configuración

ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sección 1 de 3

ENCUESTA DE TESIS DE POSTGRADO

Estimado(a) participante: La encuesta busca obtener respuesta sobre la tesis titulada "MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA, 2024". Para ello, solicitamos a usted, se sirva contestar las preguntas del siguiente cuestionario cuya información ayudará a completar nuestra investigación. Dentro de las alternativas brindadas, elija la que considere correcta, la encuesta es ANONIMA. Agradecemos su colaboración.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública

Descripción (opcional)

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá responder marcando un

Encuesta de las Variables: Modernización de la Gestión Pública y Calidad

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 3 de 3

Cuestionario de Calidad y Servicio

Descripción (opcional)

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente:
(1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre

1.-¿La modernización ha mejorado la calidad del servicio y atención a los contribuyentes? *

1 2 3 4 5

2.-¿La modernización de las instalaciones ha mejorado la calidad del servicio? *

1 2 3 4 5

Encuesta de las Variables: Modernización de la Gestión Pública y Calidad

Preguntas Respuestas Configuración

81 respuestas [Ver en Hojas de cálculo](#)

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente:

1.-¿El aparato estatal ha desarrollado significativamente la modernización en los últimos años? [Copiar](#)

81 respuestas

Opción	Número de respuestas	Porcentaje
1	0	7.4 %
2	10	22.2 %
3	29	35.8 %
4	19	23.5 %
5	0	11.1 %