



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Modernización de la Gestión Pública y satisfacción de los  
usuarios

de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Sanchez Avalos, Monica Yaneth ([orcid.org/0000-0002-9858-2736](https://orcid.org/0000-0002-9858-2736))

**ASESORES:**

Dr. Horna Clavo, Edilberto ([orcid.org/0000-0002-5241-6003](https://orcid.org/0000-0002-5241-6003))

Mg. Mejia Falcon, Victor Edicson ([orcid.org/0009-0001-5557-0903](https://orcid.org/0009-0001-5557-0903))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

Trujillo – Perú

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, HORNA CLAVO EDILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024.", cuyo autor es SANCHEZ AVALOS MÓNICA YANETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 07 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA CLAVO EDILBERTO DNI: 19188343 ORCID: 0000-0002-5241-6003	Firmado electrónicamente por: EHORNAC53 el 30- 07-2024 20:38:46

Código documento Tríce: TRI - 0800233





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SANCHEZ AVALOS MONICA YANETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MONICA YANETH SANCHEZ AVALOS DNI: 73903312 ORCID: 0000-0002-9858-2736	Firmado electrónicamente por: MSANCHEZAV el 07- 07-2024 19:28:11

Código documento Trilce: TRI - 0800246



## **Dedicatoria**

A mis padres, Roshito Sanchez y Maribel Avalos, cuya inquebrantable fe en mí y su apoyo incondicional han sido la base de mis logros, quienes me enseñaron el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi hermano, Jhonny Sanchez, por ser mi compañero de vida, mi amigo y mi confidente. Tu apoyo y tu amor me han dado la fuerza para seguir adelante.

A mis abuelitos, Juana, Lucía y Anibal, por sus sabias palabras y su cariño inagotable.

A todos ustedes, esta tesis es una pequeña muestra de mi gratitud y admiración.

## **Agradecimiento**

A Dios, porque sin su propósito, nada hubiera sido posible.

A mis asesores, por su invaluable guía, paciencia y conocimientos compartidos, sus consejos y apoyo han sido fundamentales.

A todas las personas que colaboraron en esta investigación, sin las cuales este logro no hubiera sido posible.

A una persona anónima, cuya influencia en mi vida ha sido significativa y motivadora.

A mis amigos, por su constante ánimo y comprensión, sus palabras de aliento y compañía durante los momentos difíciles han sido una fuente de fortaleza y motivación.

A todos ustedes, esta tesis es un reflejo de nuestro trabajo en conjunto y un testimonio de mi profundo agradecimiento.

## Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad. _____	20
Tabla 2: Relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024. _	20
Tabla 3: Relación de buen uso de recursos públicos y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de La Libertad, 2024. _____	21
Tabla 4: Relación de la generación de valor pública y satisfacción de los usuarios en una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024. _____	22
Tabla 5: Relación entre la implementación de un gobierno abierto y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024. _____	23
Tabla 6: Relación de la implementación de un gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.	23

## Índice de figuras

Ilustración 1: \_\_\_\_\_ 16



## Resumen

La investigación aporta al ODS 16 y 17, se tuvo como objetivo general determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024. El estudio fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal – correlacional simple; la muestra fue de 92 usuarios de una municipalidad del departamento de Libertad. Para el recojo de los datos se utilizó el cuestionario mismo que antes de ser aplicado fue validado por seis expertos en la materia y la fiabilidad se demostró a través de la estadística Alfa de Cronbach. El análisis inferencial fue llevado a cabo utilizando el software SPSS. Además, se aplicó la prueba de normalidad utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, lo cual indicó una distribución que no sigue una forma normal, por lo que se utilizó una correlación no paramétrica. Se determinó una relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, la misma que resultó ser positiva y de nivel moderado ( $Rho=0,681$ ). Afirmando que, a mayor implementación de la modernización de la gestión pública, el nivel de la satisfacción perfeccionará.

**Palabras clave:** Modernización, gestión pública, satisfacción, usuarios.

## **Abstract**

The research contributes to SDGs 16 and 17, with the general objective of determining the relationship between the modernization of public management and user satisfaction in a municipality in the La Libertad department, 2024. The study was applied, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional - simple correlational design; the sample consisted of 92 users from a municipality in the La Libertad department. Data collection was carried out using a questionnaire, which was validated by six experts in the field before application, and reliability was demonstrated through the Cronbach's Alpha statistic. Inferential analysis was performed using SPSS software. Additionally, the normality test was applied using the Kolmogorov-Smirnov statistic, which indicated a non-normal distribution, thus a non-parametric correlation was used. A significant relationship ( $p=0.000$ ) was determined between the modernization of public management and user satisfaction in a municipality in the La Libertad department, 2024, which was found to be positive and of moderate level ( $Rho=0.681$ ). It is concluded that greater implementation of public management modernization will enhance the level of user satisfaction.

**Keywords:** Modernization, public management, satisfaction, users.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente hay políticas públicas para modernizar el Estado, pero la población todavía tiene una mala imagen de la gestión pública debido a la falta de su implementación, puesto que, el 58% de la población cree que la corrupción es la principal problemática por resolver y el 44% cree que la corrupción es el segundo factor grave que afronta el país y deja de lado la modernización en una gestión pública (Quiroz, 2017). Es importante citar lo indicado por el autor, porque permitió identificar cifras sobresalientes referente a la opinión pública sobre los factores graves que afronta el país relacionado a modernizar la gestión pública.

En Perú, la corrupción es predominante en las instituciones estatales, junto con una atención deficiente al público, tiempos de espera para trámites administrativos, escasa coordinación entre empleados públicos y falta de idoneidad en muchos cargos, esto ha generado una percepción negativa sobre el desempeño de los que laboran en dicha institución, lo que ha afectado negativamente el bienestar de la población (Venturo, 2021). Situaciones que se relaciona y evidencian en el objeto de estudio, porque existe burocracia en la tramitación de los diferentes procedimientos, así como desconocimiento e idoneidad de los directivos y trabajadores.

La Política Nacional para Modernizar la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), promulgada mediante D. S. N° 103-2022-PCM, transcribe que el ciudadano es el principal protagonista en una administración pública moderna, asegurándose que el uso eficiente de los recursos públicos produzca resultados de alto valor, pues esto se logra mediante el establecimiento de un gobierno transparente y digital en todos los niveles gubernamentales, lo que genera valor público. Sin embargo, en relación con el tema de investigación hemos podido identificar que se está dejando de lado al protagonista principal de una gestión pública moderna, debido a la omisión en implementar el gobierno transparente y digital e inadecuado uso de los recursos públicos.

Según la OCDE (citado por Soto, 2021), solo unos pocos países en América Latina han alcanzado a modernizar su gestión pública, pero en el Perú, todavía existe sistemas administrativos en las instituciones públicas que no tienen una

cultura organizacional adecuada y basada en principios públicos; esto demuestra que las instituciones públicas están influenciadas y controladas por intereses políticos personales, en lugar de enfocarse en el bien común o en el cumplimiento imparcial de sus funciones. De lo dicho con anterioridad y en relación con el objeto de estudio, existe un sistema administrativo que no tiene una idónea cultura organizacional y basada en principios públicos.

No obstante, según Jaimovich (2019), hay una nación moderna en la Unión Europea llamada Estonia, con una población de casi un millón trescientos cincuenta mil personas, es considerada el primer país digital del mundo y ocupa puestos en los rankings internacionales sobre transformación digital para su población, el gobierno de Estonia ofrece servicios tecnológicos que facilitan a los habitantes gestionar procedimientos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, esto es el resultado de años de trabajo y educación, en los que han aprendido cómo utilizar la tecnología para operar de manera eficiente y transparente en el sector público, lo que ha llevado a una gestión pública moderna. Se toma como referencia el país de Estonia porque ha implementado un gobierno digital sobresaliente en comparación a la administración pública del Estado Peruano y de la unidad de estudio; ante ello, Ezib News (2022), indica que el nivel de implementación de medidas de seguridad y gobernanza digital es bajo tanto a nivel nacional como en provincias y distritos, pues los datos precisan que solo el 13% de las entidades encuestadas nombró un gerente nacional de software, el mismo porcentaje elaboró y aprobó un plan de gobierno digital, el 25% nombró a 10 responsables y el 21% implementó su mesa de partes digital. Podemos evidenciar los índices bajos referente a la implementación del gobierno digital, uno de los principales componentes para obtener una gestión pública moderna.

La Secretaría de Gestión Pública (2021), hace hincapié en los logros y en la agenda para mejorar el sistema en el marco de modernizar las entidades estatales del peruano, destacando importantes antecedentes en este campo. Se puede evidenciar que el gobierno peruano ha desplegado esfuerzos por establecer un marco normativo a fin de implementar la modernización de la administración pública en las diferentes entidades, pero esto no se ha podido concretizar e implementar a cabalidad.

Desde un enfoque epistemológico se toma en cuenta la modernización de la gestión pública en el Perú, pues dos ciclos estratégicos se llevaron a cabo en los años noventa: El primer ciclo (1990-1995) se centró en la reorganización de las entidades gubernamentales y la creación de oficinas especializadas; El segundo ciclo (1995-1997) buscó reformas integrales para flexibilizar los sistemas administrativos, pero no se implementaron completamente (Cortázar, 2002).

En el siglo XXI, se intentaron reformas administrativas en Perú, según Amorín, Ramón y Oré (2023), entre 2001 y 2006, se aprobaron leyes para modernizar la gestión pública, transparencia, ética y empleo público, pero no se concretó la aplicación de la mencionada ley; después, dentro de los años 2006-2011, se buscó hacer al Estado más austero, eficiente, inclusivo, descentralizado y honesto a través de diferentes medidas.

De 2012 - 2013, se aprobó la política nacional para modernizar la gestión pública, donde se instauró: objetivos, directrices y valores fundamentales para coordinación eficiente y consistente de las instituciones del gobierno en beneficio de los ciudadanos y el progreso nacional, esta política se profundizó con un plan de implementación que definió indicadores, metas, acciones y responsables; además, se basó en cinco pilares: alineación de políticas y presupuestos, empleo público basado en el mérito, administración mediante procedimientos definidos, estructura organizacional eficiente y simplificación de procedimientos administrativos; también se incluyeron tres ejes transversales: gobierno electrónico, articulación interinstitucional y gobierno abierto (García y Sánchez, 2023). De la breve reseña antes expuesta, es preciso resaltar que las medidas que se han venido implementando solo sería en normativa o teoría, porque en la práctica las instituciones públicas como en el objeto de estudio no se ha implementado en su totalidad una modernización pública idónea, bajo los parámetros y directrices del marco legal.

Por otro lado, Caballero (2016) investigó la vinculación de la eficacia de los servicios y la satisfacción de los interesados en la municipalidad del distrito de El Porvenir, tiendo como muestra a 185 usuarios, descubrió que el 50,3% de los usuarios estaban insatisfechos del servicio recibido. Hemos creído conveniente citar a dicho autor, puesto que el estudio fue realizado en una municipalidad del

departamento de La Libertad, vinculándose con el objeto y variable de estudio, asimismo verificar como en fenómeno se ha presentado en la actual era digital.

Se indagó sobre la vinculación de la gestión pública y desarrollo sostenible en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), dicha investigación destacó su relevancia en la gestión pública para el lograr los ODS; para resumir, la investigación recae en la importancia de una gestión pública eficaz y acorde con los principios de desarrollo sostenible para garantizar el buen funcionamiento del gobierno y el bienestar de sociedad (Torres, Peralta, Torres y Heredia, 2023). El presente estudio se relaciona con todos los ODS, pero en específico con el objetivo de desarrollo sostenible 16 y 17, el primero referente asegurar que todos tengan acceso equitativo a la justicia y establecer instituciones competentes, responsables y que incluyan cada sector de sociedad; y, el segundo referente a establecer colaboraciones entre varios protagonistas a nivel global, incluyendo gobiernos, empresas y organizaciones civiles, con el propósito de alcanzar los ODS, esto implica también integrar la nueva agenda en las políticas y acciones de todas estas partes interesadas.

De la problemática antes expuesta, se ha planteado el siguiente problema: ¿Cómo la modernización de la gestión pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024?

La presente investigación justifica su relevancia teórica al basarse en una comprensión sólida y fundamentada, lo que demuestra la necesidad de explorar el tema y cómo este contribuirá al conocimiento existente, aportando nuevas perspectivas a las investigaciones actuales. También tiene una justificación social, dado que aborda la importancia de una gestión pública eficiente y centrada en el ciudadano, lo cual fortalece la confianza y participación ciudadana en asuntos gubernamentales, mejorando así las políticas y prácticas administrativas y promoviendo un gobierno más transparente y sensible a las necesidades de la comunidad. A nivel legal, se justifica la investigación en la necesidad de cumplir con normativas vigentes para asegurar la equidad y protección de los derechos de los usuarios, identificando áreas de mejora para alinear mejor la gestión pública con el marco legal. Finalmente, se adoptó una justificación metodológica utilizando un enfoque cuantitativo para entender cómo la modernización de la gestión pública

afecta la satisfacción de los usuarios, empleando datos numéricos y explorando a fondo las percepciones.

Por otro lado, para dicha problemática se ha planteado como objetivo general: *Determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024*. Y, como objetivos específicos, los siguientes: 1. *Identificar la relación entre buen uso de los recursos públicos de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del Departamento de La Libertad, 2024*. 2. *Identificar la relación entre la generación del valor público de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024*; 3. *Identificar la relación entre la implementación de un gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024*; 4. *Identificar la relación entre la implementación de un gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024*.

Teniendo como hipótesis general que la modernización de la gestión pública se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024. Y la hipótesis nula es que la modernización de la gestión pública no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.

Seguidamente, en el presente apartado se expondrán los antecedentes internacionales, nacionales, teorías y definiciones conceptuales de las variables de la investigación. Se recopilará información para respaldar la investigación actual. En cuanto a los antecedentes internacionales, tenemos los siguientes:

En los años ochenta, varios países de Latinoamérica han intentado desarrollarse en el marco de modernizar la gestión estatal, incluyendo Chile, Brasil, Argentina y México (Ramírez y Tabares, 2011).

Según Guan et ál. (2024), el gobierno digital es esencial para modernizar la administración pública, perfecciona el servicio recibido por el usuario y acrecienta la

eficacia gubernamental, además fomenta la transparencia y la participación ciudadana.

García y Millones (2023), según este estudio la prospectiva y la modernización son cruciales para la gestión pública en los gobiernos de nivel local, subraya cómo la adopción de prácticas prospectivas e innovadoras puede mejorar la eficiencia administrativa y promover una mejor gobernanza, lo que beneficia a los ciudadanos.

Caravaca y Daniel (2022), su análisis se centra en cómo el gobierno de Macri en Argentina construyó simbólicamente la idea del Estado, particularmente a través de su discurso sobre la modernización estatal, pues el gobierno intentó fomentar una administración moderna en lugar de un Estado obsoleto, destacando la importancia de la tecnología y la eficiencia, aunque la estrategia discursiva se basaba en imágenes ya existentes y en la adopción de un consenso internacional, la modernización estatal ha perdido relevancia en el discurso oficial, con un enfoque más centrado en la utilidad de la tecnología para la gestión de políticas públicas en lugar de considerarla como un fin en sí misma.

Blas, Uribe, Cacho y Valqui (2022), la modernización en diferentes administraciones gubernamentales fue el tema de su artículo, se descubrió que una gestión pública moderna conduce a un Estado eficaz y conlleva a la confianza por parte del usuario; por lo que, se obtuvo como resultado de que la capacidad de un Estado moderno y democrático, así como su importancia en contar con ciudadanos más informados y participativos, depende de su transparencia, apertura, rendir de cuentas, facilitación del acceso a la información y gobierno digital.

Cordova, Escudero y Salazar (2022), el propósito de su investigación es mostrar la dependencia entre los procesos de revisión de la modernización en la administración estatal y la modernización implementada en este ámbito, así como sus procedimientos; por lo que, los resultados muestran que con el tiempo muchas naciones han optado por cambiar su gestión con el objetivo de mejorar el crecimiento del país, lo que ha provocado cambios significativos, asimismo indica de que la modernización ha mejorado el sistema de gestión pública en varias naciones, lo que ha llevado a cambios significativos en el Estado y la comunidad.



Barragán (2022), su artículo analiza los impactos del COVID-19 en Ecuador y cómo llevó a la implementación de nuevos enfoques administrativos en las esferas públicas, con el objetivo de superar los obstáculos burocráticos y optimizar la gestión tradicional, desde una perspectiva posmoderna, se examina la transformación del enfoque de la gestión pública en Ecuador, donde las tecnologías para informar y comunicar son de radical interés, así como las innovaciones en la gestión gubernamental.

Ruvalcaba (2022), el estudio se enfoca en las innovaciones de la gestión pública, ya que proporciona una comprensión integral de cómo los gobiernos están adoptando innovaciones y tecnologías emergentes en el contexto del gobierno abierto; finalmente, el texto promueve un enfoque de gestión pública que promueva la colaboración en la creación de políticas públicas y busca una gobernanza más inteligente por parte de las autoridades gubernamentales.

Tamayo (2021), investigó como se ha venido modernizando la Administración Pública en Cuba, llegando a determinar que una administración moderna se distingue por cumplir eficazmente su propósito en relación con los ciudadanos, utilizando tecnología para impulsar el desarrollo, aunque se enfrentan obstáculos, Cuba sigue comprometida con el objetivo de lograr una Administración Pública verdaderamente moderna.

Valenzuela y Gil (2021), señalan que el gobierno abierto es una forma de administrar las políticas públicas que promueve la transparencia, la intervención de la ciudadanía y la asistencia entre gobierno y ciudadanía, pues los gobiernos de Latinoamérica y el Caribe están reconociendo la importancia de involucrar a diversos actores de la población en los actos de tomar decisiones en el ámbito público, en un entorno de gobernanza democrática, hace hincapié de que las reseñas de libros son recursos esenciales para los especialistas en gobierno abierto en Iberoamérica y más allá, ya que brindan una visión actualizada de las publicaciones más recientes sobre este tema.

Seminario y Delgado (2020), la importancia de este estudio fue analizar la gestión municipal en función de la modernización del Estado en el 2020, se obtuvo como resultado que el 80% de los estudios concluyen que la evaluación es de suma

importancia en la administración del Estado referente a la modernización estatal, porque ayuda a Identificar las condiciones, funciones, decisiones y acciones requeridas para lograr los objetivos y metas institucionales.

Gómez (2020), la investigación se enfoca en examinar cómo se encuentra la función pública en Chile en la actualidad, después de identificar la problemática, se examinan varias medidas sugeridas para fortalecer y modernizar el sistema de carrera de la administración del Estado y mejorar la gestión de las relaciones laborales.

Gutiérrez (2019), el objetivo de su artículo es demostrar la influencia del neoliberalismo en las modificaciones que han ocurrido en las últimas décadas en el gobierno estatal de Chile, particularmente en la incorporación del gobierno electrónico en los servicios públicos, se examina porque este fenómeno crea una dinámica renovada en la interacción entre el Estado y la población dentro del marco del Estado electrónico, además se estudia los cambios experimentados por el gobierno en el marco de modernizar la gestión estatal y que este es algo muy importante.

Podestá (2019), en su investigación sobre el Estado de Argentina, tenía como propósito implementar la utilización de herramientas destinadas a modernizar la gestión en las esferas administrativas, se llegó a la conclusión de que las instituciones no muestran interés ni disposición para implementar herramientas que cambien las prácticas administrativas, además esto provoca la falta de interés en llevar a cabo un plan de modernización sostenible.

Abeleida et ál. (2019), el fin de su investigación fue examinar la calidad de la información expuesta para la población en el portal de transparencia de las administraciones municipales de La Serena y Coquimbo, en el Estado Chileno; para ello, se utilizan la Carta Internacional de Datos Abiertos y la Ley 20.285, los resultados muestran que ambos municipios han mejorado en términos de apertura, oportunidad, exhaustividad, accesibilidad y utilidad de la información pública; sin embargo, el obstáculo identificado es la dificultad para comparar e integrar los datos entre sí, lo que limita la transparencia en los municipios y dificulta la generación de beneficios públicos.

Respecto a los antecedentes a nivel nacional, tenemos los siguientes estudios:

El estudio de Espinilla, Ruiz y Paca (2024) se centró en analizar la publicidad de información que brindan los gobiernos locales en Perú, que históricamente han monopolizado ciertos datos, pero ahora deben hacerlos accesibles al público en general, este artículo describe cómo las iniciativas de gobierno abierto pueden mejorar la gestión pública en los entes gubernamentales y ofrecer enfoques alternativos para abordar los desafíos actuales de la gestión pública respecto a la reforma y modernidad del gobierno.

Cornejo (2023), el propósito del artículo fue examinar las investigaciones realizadas por varios autores e investigadores sobre la modernización de la administración pública; los resultados dieron a conocer que, aunque el gobierno peruano ha implementado el sistema para modernizar la gestión pública y ha establecido principios y fundamentos para impulsar su progreso, no se ha llevado a cabo de manera adecuada ni se han alcanzado los objetivos sin una planificación previa.

Paredes, Montenegro y Heredia (2023), su estudio buscó identificar las características del gobierno digital en los entes públicos y privados; de ello, los hallazgos resaltan que la implementación del gobierno digital incluye presencia, interacción, transacción y transformación, asimismo se destaca que el gobierno electrónico funciona como herramienta importante para actualizar la gestión pública respecto a la globalización.

Vare (2023), su investigación se centró en descubrir cómo la modernización y la administración se relacionan en un centro de educación básica alternativa, se utilizaron cuestionarios para recopilar datos de 58 empleados del centro educativo, los resultados demostraron que la modernización la gestión pública se vincula considerablemente a la gestión administrativa en el CEBA.

El objetivo de la investigación de Ortiz (2023), era indagar cómo la modernización de la administración estatal afecta la excelencia del servicio en el municipio de la provincia de Apurímac, la conclusión fue que la implementación adecuada de las regulaciones actuales para modernizar la administración pública mejorará la excelencia de los servicios prestados.

Palomino (2022), su investigación se centró en establecer la conexión en la modernización de la administración Estatal y la gestión administrativa en una entidad agraria regional, los resultados indicaron que modernizar la administración pública está estrechamente vinculada a la prestación de servicios públicos.

Flores (2022), en su estudio analizó las percepciones de los usuarios de la UGEL Puno en 2019 sobre la incorporación del gobierno electrónico como parte de la política establecida por la Ley 27658 para modernizar la gestión pública, los hallazgos demostraron que las personas tienen una percepción estereotipada y poco clara del gobierno electrónico, ya que las áreas rurales todavía tienen acceso limitado a la tecnología y la transparencia de la información es restringida; no obstante, se notaron progresos significativos en la administración y una actitud positiva hacia el uso de digitalización informática y de comunicación.

Delgado (2022), esta investigación destaca la importancia de modernizar la gestión pública como política gubernamental que cubre las esferas del Estado, desde los gobiernos locales hasta la sociedad civil, el propósito del estudio fue analizar varios hallazgos de estudios para comprender mejor cómo la modernización afecta la atención que los gobiernos locales brindan a los ciudadanos, el resultado principal fue que los gobiernos locales están adoptando la modernización estatal como parte integral de sus operaciones con el objetivo de fomentar los principios de un buen gobierno corporativo.

Jáuregui et ál. (2022), señala que es esencial promover mejoras para avanzar hacia un Estado más moderno y centrado en los ciudadanos en el Perú, ya que la gestión pública sufre de deficiencias, especialmente respecto a los recursos humanos, la pandemia de COVID-19 sigue teniendo graves efectos en el país, los ciudadanos se quejan principalmente de la complejidad burocrática en los trámites para acceder a los servicios públicos; entonces, este artículo examina cómo las reformas políticas recientes han impactado en el nivel de los servicios que brinda el Estado y analiza si la modernización del estado ha mejorado dicha calidad.

Tafur (2022), la Corte Interamericana de Derechos Humanos sustenta que el acceso a la información pública es fundamental, es necesario que los gobiernos sean transparentes y faciliten este acceso, para ello se requiere que los portales de

datos abiertos permiten que la ciudadanía participe en la realización de políticas públicas, los portales de transparencia en línea fortalecen el derecho a la información pública, se llegó a la conclusión de que el Perú está experimentando el avance de este derecho y que la implementación de datos abiertos debería ser una estrategia a mediano plazo.

El propósito del artículo de Yunching (2022), fue evaluar el nivel de adhesión a la legislación para modernizar la gestión gubernamental en las municipalidades de Lima Centro, para promover la innovación y la democratización del Estado; ante ello, se obtuvo como resultado principal que el cumplimiento normativa referente a modernizar la gestión administrativa facilita la gestión de la transformación e innovación, adoptando un enfoque centrado en el proceso para obtener resultados exitosos que satisfagan las necesidades de la sociedad.

Salirrosas et ál. (2022) señala que, en respuesta a la pandemia, muchos países han adoptado el gobierno digital para mejorar la eficacia, simplificar las operaciones, aumentar la transparencia, reducir el tiempo y los costos; para ello fue fundamental analizar cómo se están actualizando las instituciones públicas debido a su influencia, particularmente en Perú, se examinó literatura para encontrar documentos relevantes, esto reveló una estrecha relación entre el gobierno electrónico, las organizaciones públicas y la modernización.

Huanca et ál. (2021), en su investigación específica que el Perú está implementando una transformación en su administración pública con el fin de convertirse en un Estado moderno que brinde servicios a sus ciudadanos de manera eficiente, inclusiva y transparente, el propósito de es esta investigación fue examinar los compromisos que el Perú ha asumido en los tres primeros planes de acción sobre gobierno abierto, esto proporcionará información sobre el desempeño y las áreas prioritarias en las que el Estado peruano está trabajando para modernizarse, además de mostrar un ejemplo destacado de medidas anticorrupción en la administración pública.

Huamani (2021), el fin de su artículo era encontrar la conexión de la modernización estatal y la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de Villa María del Triunfo, se seleccionó una muestra probabilística de 20 trabajadores

municipales para la población de estudio, los hallazgos refirieron que la modernización estatal y la gestión administrativa en la municipalidad mencionada están claramente relacionadas.

Huamán (2020), dice que el Perú está tratando de modernizar su administración pública para que sea más centrada en el ciudadano, inclusiva y transparente, este estudio examina los compromisos que el país ha asumido en sus primeros tres planes de acción de gobierno abierto, del mismo modo su práctica excepcional de integridad electoral, se analiza el avance del Perú hacia la modernización y se intercambia una estrategia para evitar la corrupción en el ámbito gubernamental.

Castillo, Cárdenas y Palomino (2020), realizaron una encuesta de 157 personas para investigar el nivel de los servicios municipales a partir de la perspectiva de los vecinos. Se descubrió que el 42,2% de los encuestados dijo que recibió un nivel bajo de trato e información de una municipalidad, se obtiene como resultados de que el personal administrativo presta poca atención, por lo que se requiere innovación en la gestión para ofrecer un servicio eficiente.

El estudio de Arevalo y Delgado (2020), examinó cómo la evaluación se relacionó con la modernización del Estado en la gestión gubernamental de 2020, todos los estudios reconocen los privilegios de la evaluación en la modernización del Estado en la administración estatal, destacando su importancia para la gestión pública debido al compromiso institucional y las políticas involucradas; por último, el 80% de las investigaciones concluyeron que en el contexto de la modernización del Estado, la evaluación es esencial para la gestión pública porque ayuda a decretar las circunstancias y funciones necesarias para lograr las fines y objetivos de la institución.

El objetivo del artículo de Acevedo et al. (2019), es revisar y analizar los beneficios de la modernización y/o reforma de la administración pública para demostrar los cambios que pueden realizarse para generar bienestar social, se aborda la percepción desfavorable de la administración pública en América Latina, además de las dificultades para lograr el progreso y el bienestar, esto implica

reorientar la política pública hacia la consecución de un estado de sociedad satisfecho.

Ahora bien, teniendo en claro que las dos variables de la presente investigación “modernización de la gestión pública” y “satisfacción del usuario”, a continuación, pasaremos a explicar las teorías de cada una de ellas, posteriormente a definir las dimensiones.

Kotter (1995) define la "*teoría del cambio organizacional*" como soporte de la modernización de la gestión pública; pero Hood (1991), desarrolla a la "*nueva gestión pública*" como teoría. Por último, Moore (1998) sostiene que la "*teoría del valor público*" es simiente de la modernización referida. Se ha utilizado las presentes citas porque definen y ayudan a entender las teorías referentes a la modernización de la gestión pública.

Por tanto, referente a la *teoría del cambio organizacional* de Kotter (1995), se basa en que se la administración pública en su conjunto debe de comenzar a implementar, liderar y contribuir con el cambio de las organizaciones; por su lado, *la teoría de la nueva gestión pública* dado por Hood (1991) se basa en el establecimiento de una gestión renovada como estrategia para liderar una entidad gubernamental, además busca lograr procesos eficientes que posibiliten que el Estado ofrezca servicios de alta calidad, por ende la modernización se presenta como una alternativa crucial para la gestión pública. Finalmente, *la teoría del valor público* propuesta por Moore (1998) esta se basa a que los ciudadanos deben estar satisfechos por el servicio recibido, para ello los gestores de las diferentes entidades públicas deben asumir el rol del liderazgo en las instituciones, para ello también deben tomar y tener en cuenta la dimensión política y administrativa para generar valor público.

En cuanto al concepto de la variable "*modernización de la gestión pública*", esto significa que el ciudadano es el principal actor y que el buen uso de los recursos públicos genera valor público al implementar un gobierno abierto y digital en los diferentes niveles de gobierno (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM).

De otro lado, las dimensiones para la variable antes mencionada, se definirán a continuación: La dimensión "*buen uso de los recursos públicos*", el Ministerio de

Economía y Finanzas (2023), abarca la gestión centralizada de los fondos provenientes de todas las fuentes de financiamiento generadas por el Estado y que están incluidas en el presupuesto del Sector Público, el nivel central y las oficinas de tesorerías institucionales realizan este proceso con el objetivo de llevar a cabo una gestión racional y óptima, reduciendo costos y basada en una planificación adecuada. Por otro lado, se tiene la dimensión de “*generar valor público*”, según CEPAL (2021) indica que el logro del desarrollo sostenible se ve impulsado de manera significativa por el valor público, el cual se define como la apreciación que los ciudadanos tienen respecto a la calidad y puntualidad de los bienes y servicios brindados por el gobierno, siempre y cuando satisfagan una necesidad percibida. Otra dimensión es “*implementación de un gobierno abierto*”, este constituye un componente que atraviesa transversalmente la gestión de aspectos como políticas públicas y regulación, estrategias, bienes y servicios, administración interna y efectos; su integración surge en respuesta a la necesidad de que el Estado sea accesible a la ciudadanía, permitiendo que proporcionen información a través de canales de comunicación y datos que todas las entidades públicas deben poner a disposición, este enfoque también busca incentivar la intervención de los ciudadanos en el ciclo de vida de las intervenciones públicas, al mismo tiempo que amplía los mecanismos de integridad y rendición de cuentas de las entidades gubernamentales (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM). Asimismo, la categoría de “*implementación de un gobierno digital*”, que abarca el conjunto de principios, políticas, normativas, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados por las entidades gubernamentales en la gobernabilidad, gestión e integración de tecnologías digitales, este enfoque tiene como objetivo la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales valiosos para la población (Decreto Legislativo N° 1412).

De acuerdo Matsumoto (2014) señala que la *satisfacción del usuario*, recae en la teoría del *Modelo de Calidad Percibida de SERVQUAL*, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es una herramienta que puede aplicarse para examinar el nivel servicios públicos; para esto los ciudadanos evalúan estos servicios en base a varias dimensiones, que incluyen la fiabilidad de los procesos administrativos, la capacidad de respuesta para resolver sus necesidades de manera rápida, la seguridad en la protección de su información personal, la empatía



mostrada por el personal en su trato, y la tangibilidad de las instalaciones y recursos físicos disponibles.

Por su lado el concepto de la variable “*satisfacción de los usuarios*” este significa que la calidad de servicio, en relación a la percepción de la persona respecto con los servicios que ofrece la entidad pública (Lopez y Arenas, 2020).

Para dicha variable se tiene las siguientes dimensiones que a continuación se definen “*calidad de servicio*” para ello Sarmiento y Paredes (2019) como resultado de una evaluación en la que el cliente compara sus expectativas con el servicio recibido, se origina la calidad percibida del servicio.

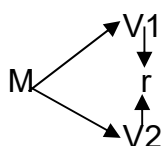
## II. METODOLOGÍA

El nacimiento de las investigaciones es el método científico, puesto que constituye una herramienta esencial para adquirir información, confiable, imparcial y relevante. Es un procedimiento sistemático que se utilizó principalmente para descubrir nuevos conocimientos en el ámbito científico (Bernardo, Carbajal y Contreras, 2019).

El *tipo de investigación fue aplicada*, porque se emplearon conocimientos anteriores, como indica Martínez (2012) el objetivo de este tipo de investigación es obtener información que puedan aplicarse directamente en la solución de problemas reales. Además, el *enfoque fue cuantitativo*, ya que se midió la relación entre las dos variables de estudio (modernización de gestión pública y satisfacción de los usuarios). Asimismo, el diseño fue *no experimental, transversal – correlacional simple*, puesto que, la investigación no experimental se enfatiza por la observación y la recopilación de datos en entornos naturales, sin la manipulación intencional de la variable independiente para ver su efecto ante otra (Hernández, Fernández y Baptista, 2013). Cuyo esquema es el siguiente:

Ilustración 1:

Esquema descriptivo – correlacional simple.



M = Muestra (usuarios)

V1 = Variable Independiente (modernización de la gestión pública).

V2 = Variable Dependiente (satisfacción de los usuarios).

r = Relación entre ambas variables (V1 y V2)

En lo que corresponde con *variables y operacionalización*, de acuerdo con lo indicado por Gomez (2012), detalla que la variable dependiente (satisfacción de los usuarios), representa la consecuencia generada por la variable considerada como independiente. Mientras que la variable independiente (modernización de la gestión pública), actúa como la causa y condición que influyen en la variable dependiente.

Respecto a la operacionalización la V1 tuvo 4 dimensiones y la V2 una dimensión conforme se muestra y especifica en el Anexo N°1.

En referencia a *la población*, siendo este el conjunto de datos que se utiliza como base para llevar a cabo un estudio detallado de un grupo específico de personas (Polanía et ál., 2020). La presente investigación de acuerdo con la documentación facilitada por una municipalidad del departamento de La Libertad, son 2000 usuarios que ingresaban solicitudes por mesa de partes, esto es, 100 solicitudes diarias, este último fue la población de estudio; para ello, se tuvo en cuenta los subsiguientes criterios de inclusión: Ciudadanos que reciben algún servicio por parte de una municipalidad del departamento de La Libertad, ciudadanos mayores de 18 años, ciudadanos de sexo masculino o femenino. Y, como criterios de exclusión: Personas menores de 18 años y Usuarios que no desean ser partícipes en la investigación. Asimismo, la *muestra*, es elegir una parte representativa de la población completa, con el propósito de recopilar datos específicos que puedan representar las peculiaridades de la población en su conjunto (Cabezas, Andrade y Torres, 2018). Se tuvo como muestra a 92 usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, dicha muestra se ha obtenido a través de la fórmula proyectada en el anexo N°04.

El *muestreo* que se utilizó fue probabilístico aleatorio simple, en el cual cada persona dentro de la población tubo la posibilidad de ser seleccionado para constituir parte de la muestra, esta técnica aseguró que la muestra sea lo más representativo posible de la población en análisis y ayudó a minimizar cualquier sesgo en los resultados (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2019).

*Las técnicas e instrumentos de recolección de datos* son enfoques específicos y métodos sistemáticos utilizados para obtener datos o información pertinente para un estudio o investigación. Mientras que, los instrumentos de recolección de datos son herramientas que sirven a las técnicas y están diseñadas para recopilar información o datos en el contexto de un estudio o investigación (Hadi, Martel, Huayta, Rojas y Arias, 2023).

Por lo que, para este trabajo se utilizó como técnica *la encuesta*, que de acuerdo con Baena (2017) implica la recopilación de datos a través de preguntas

estandarizada, dirigida a un grupo concreto de personas, conocido como muestra, con el fin de recopilar información sobre las opiniones, actitudes, comportamientos o rasgos de la población objetivo en relación con un tema específico.

Asimismo, el *cuestionario* es una herramienta estructurada de recopilación de datos compuesta por un conjunto de preguntas escrita; este instrumento se utiliza para obtener información de las unidades de análisis, que pueden ser prójimos, conjuntos, organizaciones u otras entidades según el alcance de la investigación (Rios, 2017). Para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos, siendo este el *cuestionario* para cada variable, con escala de Likert ordinal: nunca = 1, casi nunca = 2, regularmente = 3, casi siempre = 4, siempre = 5, para ambos instrumentos (ver en Anexo N°2), la misma que fue validada por juicio de expertos, profesionales con grado académico de Maestría en Gestión Pública, siendo los siguientes: Franco Nerdy Rodríguez Diestra, Josué Armando Díaz Alva, María Jesús Vásquez Contreras, Karín Simoné García Chávez, Yulissa Karol Rodríguez Villena y Victoria Raquel Cubas Cuzmán; como resultado de la validez a través del coeficiente de la V de Aiken referente a suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, para el cuestionario de la variable modernización de la gestión pública se obtuvo el valor de 0.986 y 1.000 para la variable satisfacción de los usuarios. Además, se realizó la prueba piloto con la colaboración de 20 usuarios, con el fin de medir la confiabilidad de dichos instrumentos por medio de la prueba de Alfa de Cronbach en la herramienta estadística SPSS, obteniendo como resultado 0.967 para el Instrumento de “modernización de la gestión pública” lo que indica que es buena, también un resultado de 0.902 para la “satisfacción de los usuarios” siendo buena.

En el *método de análisis de datos*, obtenida la base de datos, así como los baremos de las variables y sus dimensiones, siendo los niveles de bajo, medio y alto; de esto, para analizar los datos se empleó la herramienta estadística SPSS, por medio de la cual se demostró una distribución no normal. La estadística apropiada para el contraste de la hipótesis fue el coeficiente de correlación de Rho Spearman. Asimismo, se obtuvo resultados referentes a los objetivos planteados.

En los *aspectos éticos*, emergen como pilares esenciales para la realización de un estudio ético y respetuoso, ante ello tenemos lo siguiente: en el proceso de

la presente investigación se ha respetado rigurosamente el código de ética de la Universidad César Vallejo, en primer lugar, tenemos el consentimiento informado, los participantes recibieron información clara y comprensible sobre los objetivos, procedimiento de la investigación antes de su participación, por lo que todos los participantes dieron su consentimiento voluntario para ser partícipes de la presente investigación. También, la confidencialidad y el anonimato, se garantizó a los participantes la protección de la identidad y la información personal, utilizando códigos o identificadores en lugar de datos identificables. Además, la integridad de la investigación, puesto que en el presente trabajo se evitó prácticas como la falsificación, fabricación o manipulación de datos es esencial para la credibilidad de la investigación y la confianza en los resultados. Finalmente, se respetó a derecho de autoría, ya que la investigación exige la honestidad y la atribución adecuada de la autoría, por ello se hizo de las citas de 7° edición, asimismo el parafraseo para evitar sobrepasar el porcentaje máximo de similitud con otros trabajos.

### III.RESULTADOS

**Tabla 1:**

*Prueba de normalidad.*

<b>Kolmogorov-Smirnov</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Modernización de la gestión pública</b>	,064	92	,200*
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	,105	92	,013

Fuente: Base de datos en SPSS (Recolectados mediante encuestas)

Se usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, a fin de comprobar si los datos cumplían con la distribución normal, dado que la muestra consistía en 92 usuarios siendo más de 50 elementos. Los resultados de esta prueba revelaron que la distribución de los datos no era normal, por lo que, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para analizar la hipótesis planteada y dar respuesta a los objetivos propuestos.

**Tabla 2:**

*Relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.*

Modernización de la gestión pública	Satisfacción de los usuarios						Total		Correlación de Spearman
	Buena		Regular		Mala				
	N	%	N	%	N	%	n	%	
Buena	16	17.4%	1	1.1%	0	0.0%	17	18.5%	Rho = 0,681 <hr/> p = 0,000
Regular	8	8.7%	43	46.7%	1	1.1%	52	56.5%	
Mala	0	0.0%	0	0.0%	23	25.0%	23	25.0%	
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>26.1%</b>	<b>44</b>	<b>47.8%</b>	<b>24</b>	<b>26.1%</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	

Nota: n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa

Fuente: Base de datos en SPSS (Recolectados mediante encuestas)

En la tabla presentada, se observa que el 46.7% de los usuarios consideraron como regular la modernización de la gestión pública y manifestaron encontrarse en un nivel regular en cuanto a su satisfacción, el 25% consideraron como mala la modernización de la gestión pública y se encuentran en un nivel malo en relación

con la satisfacción, solamente el 17.4% mostraron satisfacción e indicaron que la modernización de la gestión pública es buena.

El Rho de Spearman es 0,681, siendo significativa moderada en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva moderada entre las variables, con lo cual se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, existe relación positiva significativa de nivel moderado entre la modernización de la gestión pública con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.

**Tabla 3:**

*Relación de buen uso de recursos públicos y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de La Libertad, 2024.*

Buen uso de los recursos públicos	Satisfacción de los usuarios						Total		Correlación de Spearman
	Buena		Regular		Mala		N	%	
	N	%	n	%	N	%			
Buena	15	16.3%	9	9.8%	1	1.1%	25	27.2%	Rho = 0,506 p = 0,000
Regular	3	3.3%	28	30.4%	1	1.1%	32	34.8%	
Mala	6	6.5%	7	7.6%	22	23.9%	35	38.0%	
Total	24	26.1%	44	47.8%	24	26.1%	92	100%	

Nota: n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa

Fuente: Base de datos en SPSS (Recolectados mediante encuestas)

En la presente tabla se observa que el 30.4% de los usuarios consideraron como regular el buen uso de los recursos públicos y mostraron una satisfacción regular, el 23.9% consideraron como mala el buen uso de los recursos públicos y manifestaron una satisfacción en nivel malo, solamente el 16.3% mostraron satisfacción e indicaron buen uso de los recursos públicos.

El Rho de Spearman es 0,506, siendo significativa moderada en el nivel 0,01 (bilateral), Por tanto, existe relación positiva significativa de nivel moderado entre el buen uso de los recursos públicos de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 4:**

*Relación de la generación de valor pública y satisfacción de los usuarios en una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.*

Generar valor público	Satisfacción de los usuarios						Total		Correlación de Spearman
	Buena		Regular		Mala				
	n	%	N	%	N	%	N	%	
Buena	16	17.4%	5	5.4%	0	0.0%	21	22.8%	Rho=0,648
Regular	7	7.6%	33	35.9%	6	6.5%	46	50.0%	
Mala	1	1.1%	6	6.5%	18	19.6%	25	27.2%	
Total	24	26.1%	44	47.8%	24	26.1%	92	100%	p = 0,000

Nota: n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa

Fuente: Base de datos en SPSS (Recolectados mediante encuestas)

En la presente tabla se observa que el 35.9% de los usuarios consideraron como regular la generación de valor público y manifestaron encontrarse en un nivel regular en cuanto a su satisfacción, el 19.6% consideraron como mala la generación de valor público y manifestaron encontrarse en nivel malo en relación con la satisfacción, solamente el 17.4% mostraron satisfacción e indicaron que la generación de valor público es buena.

El Rho de Spearman es 0,648 significativa moderada en el nivel 0,01 (bilateral). Por tanto, existe relación positiva significativa de nivel moderado entre la generación de valor público de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios.



**Tabla 5:**

*Relación entre la implementación de un gobierno abierto y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.*

Implementación de un gobierno abierto	Satisfacción de los usuarios						Total		Correlación de Spearman
	Buena		Regular		Mala				
	N	%	N	%	n	%	N	%	
Buena	10	10.9%	3	3.3%	0	0.0%	13	14.1%	Rho=0,612
Regular	13	14.1%	36	39.1%	6	6.5%	55	59.8%	
Mala	1	1.1%	5	5.4%	18	19.6%	24	26.1%	
Total	24	26.1%	44	47.8%	24	26.1%	92	100%	p = 0,000

Nota: n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa

Fuente: Base de datos en SPSS (Recolectados mediante encuestas)

En la tabla presentada, se observa que el 39.1% de los usuarios consideraron como regular la implementación del gobierno abierto y manifestaron encontrarse en un nivel regular en cuanto a su satisfacción, el 19.6% consideraron como mala la implementación del gobierno abierto y manifestaron encontrarse en nivel malo en relación con la satisfacción, solamente el 14.1% manifestaron como regular la implementación del gobierno abierto y manifestaron encontrarse en nivel regular en relación a la satisfacción.

El Rho de Spearman es 0,612, siendo significativa moderada en el nivel 0,01 (bilateral). Por tanto, existe relación positiva significativa de nivel moderado entre la implementación de un gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios

**Tabla 6:**

*Relación de la implementación de un gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.*

Implementación de un gobierno digital	Satisfacción de los usuarios						Total		Correlación de Spearman
	Buena		Regular		Mala				
	N	%	N	%	n	%	N	%	
Buena	12	13.0%	6	6.5%	0	0.0%	18	19.6%	Rho=0,689
Regular	12	13.0%	34	37.0%	4	4.3%	50	54.3%	

Mala	0	0.0%	4	4.3%	20	21.7%	24	26.1%	
Total	24	26.1%	44	47.8%	24	26.1%	92	100%	p = 0,000

Nota: n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa

Fuente: Base de datos en SPSS (Recolectados mediante encuestas)

De la tabla presentada, se observa que el 37% de los usuarios consideraron como regular la implementación de un gobierno digital y manifestaron encontrarse en un nivel regular en cuanto a su satisfacción, el 21.7% consideraron como mala la implementación de un gobierno digital y manifestaron encontrarse en nivel malo en relación con la satisfacción, solamente el 13% mostraron satisfacción e indicaron que la Implementación de un gobierno digital es buena.

El Rho de Spearman es 0,689, significativa moderada en el nivel 0,01 (bilateral). Por tanto, existe relación positiva significativa de nivel moderado entre la implementación de un gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios.

#### IV. DISCUSIÓN

El presente acápite introduce y analiza los hallazgos obtenidos basados en encuestas realizadas a usuarios de una municipalidad de departamento de La Libertad. Se examina la relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios en dicho municipio. Los hallazgos indican:

Referente al objetivo general: “*Determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024*”. Los resultados mostraron una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, porque se obtuvo un valor  $p=0,000$ , cuya correlación es positiva y de nivel moderado ( $Rho=0,681$ ), se acepta la hipótesis de investigación.

Los hallazgos obtenidos, se contrasta con la investigación de Bustamante, Gómez y Paucar (2023) quienes obtuvieron como resultados que existe una relación significativa entre el nivel de modernización en la administración pública y el grado de satisfacción de los usuarios, lo cual resalta la importancia de promover la modernización en la gestión gubernamental para garantizar un servicio más eficiente y satisfactorio para la comunidad. Asimismo, compartimos y relacionamos la investigación realizada por Silva y Alvarado (2022), donde se revela una relación significativa moderada, entre la modernización de la gestión y la satisfacción del usuario, con un Rho de Spearman de 0.613 y un valor  $p=0,000$ . Además, concordamos con el estudio de, Soto (2021) realizado en un municipio de San Isidro, donde se demostró una correlación moderada y directa entre las variables investigadas, con un Rho de 0,761; también, se encontró que el 27,9% de los encuestados consideraba que la gestión pública municipal estaba en sus fases iniciales y requería mejoras en el servicio al público. Los estudios relacionados con el actual son no experimental y correlacional. Igualmente se observa similitud con la investigación de Marín (2022) donde se ha identificado una relación importante entre la modernización de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Chota y la percepción de calidad en la atención al usuario. Por lo que, dichas investigaciones coinciden con la metodología y respaldan los resultados obtenidos.

Por los resultados hallados en la investigación objeto de estudio, se afirma que mientras más las municipalidades implementen la modernización de la gestión pública más elevado será la satisfacción de los, esto se contrasta también con la investigación de Guerra y Chauca (2023) donde se obtuvo una correlación con un valor de  $r = 0.791$ , confirmando una relación positiva y significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención de la sede central del Minedu en Lima durante 2021. Asimismo, en la investigación de Salamanca (2022) se mostró una fuerte correlación entre la modernización del Estado y la calidad del servicio al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia en 2021, la prueba estadística de Rho Spearman, arrojó un valor de 0.746, mostrando una correlación positiva significativa, sugiriendo que una modernización continua del Estado perfeccionará la calidad de los servicios.

Aunado a lo antes dicho, la presente investigación también se relaciona con los conceptos presentados en el estudio, pues el Decreto Supremo N°103-2022, hace hincapié que el ciudadano es el principal actor y que el buen uso de los recursos públicos genera valor público al implementar un gobierno abierto y digital en los diferentes niveles de gobierno. Así también como indica Blas, Uribe, Cacho y Valqui (2022), una gestión pública moderna conduce a un Estado eficaz y conlleva a la confianza por parte del usuario. Además, en el artículo de Yunching (2022), se hace hincapié que el cumplimiento de la normativa referente a modernizar la gestión gubernamental facilita la gestión de la transformación e innovación, adoptando un enfoque centrado en el proceso para obtener resultados exitosos que satisfagan las necesidades de la sociedad.

Epistemológicamente, se sostiene que desde 1990 se han implementado diversas medidas para modernizar la gestión pública y actualmente existe una política pública de modernización, estas iniciativas no se han implementado completamente. Esto se evidencia tanto en la experiencia como en los resultados obtenidos; según la Tabla 2, el 46.7% de los usuarios califican la modernización de la gestión pública como regular y expresan un nivel regular de satisfacción. Se infiere que se ha avanzado de manera regular, pero aún queda mucho por mejorar

para alcanzar un estado moderno que ofrezca servicios, bienes y regulación de alta calidad, eficiencia y agilidad.

También existe conexión con las tres teorías presentadas, puesto que la teoría del cambio organizacional de Kotter (1995), en el extremo que la administración del estado debe implementar, liderar y contribuir con el cambio de la organización. Así mismo, la teoría de la nueva gestión pública de Hood (1991) basada en una gestión renovada como estrategia para liderar una entidad gubernamental, además busca lograr procesos eficientes que permitan que el Estado ofrezca servicios de alta calidad. Finalmente, la teoría del valor público de Moore (1998) basada a que los ciudadanos deben estar satisfechos por el servicio recibido.

En relación con el *primer objetivo específico*, que es “Identificar la relación entre buen uso de los recursos públicos de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del Departamento de La Libertad, 2024”. Los hallazgos revelaron una relación significativa entre el buen uso de los recursos públicos y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, porque se obtuvo un valor  $p=0,000$ , cuya correlación es positiva y de nivel moderado ( $Rho=0,506$ ).

Los datos obtenidos se relacionan con lo indicado por Huanca, et ál (2021) puesto que, señala que un gobierno que se centra en los ciudadanos y gestiona sus recursos de manera eficiente, garantiza que los habitantes obtengan bienes y servicios de alta calidad, en las cantidades adecuadas y al menor costo posible. Asimismo, se contrastan con lo señalado por Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007), donde se indica que es crucial mantener una mejora constante en la gestión de recursos públicos que coadyuven a la creación y distribución de bienes públicos, satisfaciendo la demanda por más servicios, reducción de impuestos y una mayor efectividad, eficiencia, equidad y calidad. Asimismo, los estudios subrayan la importancia de emplear eficazmente los recursos públicos para garantizar la satisfacción de la ciudadanía mediante la provisión de bienes y servicios; además, se puede afirmar que, gracias a los hallazgos obtenidos en la presente investigación, una administración adecuada de los recursos públicos conlleva a niveles superiores de satisfacción experimentados por los usuarios.

Coincidimos, además, con los conceptos presentados en la investigación como manifiesta el Ministerio de Economía y Finanzas (2023) que el "buen uso de los recursos públicos", implica centralizar la gestión de fondos estatales incluidos en el presupuesto del Sector Público, realizada por el nivel central y las tesorerías institucionales, el objetivo es administrarlos de manera racional y óptima, buscando reducir costos mediante una planificación adecuada. Esto también se contrasta con lo indicado con la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) haciendo hincapié que el buen uso de los recursos públicos consiste en la imparcialidad basada en principios de equidad, donde los funcionarios públicos deben operar de modo independiente frente a intereses individuales, garantizando que todos los ciudadanos poseen igualdad de oportunidades al utilizar los servicios del Estado. Por lo tanto, se puede concluir que en la municipalidad analizada no se observa un adecuado manejo de los recursos públicos; según los datos presentados en la Tabla 3, el 30.4% de los usuarios perciben un uso regular de estos recursos y expresan una satisfacción también regular, siendo fundamental que, sin importar las razones que impiden un uso correcto de los recursos públicos, los funcionarios, directivos y el Estado en su conjunto deben administrarlos de manera racional y eficiente, implementando una planificación adecuada para reducir y conducir gastos.

En cuanto al *segundo objetivo específico*, "Identificar la relación entre la generación del valor público de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024". Los resultados mostraron una relación significativa entre la generación de valor público y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, porque se obtuvo un valor  $p=0,000$ , cuya correlación es positiva y de nivel moderada ( $Rho=0,648$ ).

Para el presente objetivo se presenta la investigación de Ventura (2021), pues en el Centro de Salud Ex Fundo Naranjal, SMP 2021, se encontró una correlación directa entre la satisfacción de los usuarios externos y la creación de valor público; el coeficiente de correlación obtenido,  $r = 0,212$ , indicando que existe una relación, esta es bastante débil y poco significativa. Coincidimos que existe una correlación directa entre la generación del valor público y la satisfacción de los usuarios; sin

embargo, contradecimos que exista una relación débil y poco significativa, puesto que como indican en su artículo Cabana, *et ál.* (2020) que el valor público en un servicio se crea internamente en la institución mediante de la gestión diaria de su capital humano, aplicando un liderazgo orientado a resultados, una dirección centrada en el control de gestión y el desarrollo de competencias; esto permite alcanzar resultados desafiantes que contribuyen directamente a la misión institucional y ministerial, fomentando el desarrollo sostenible del país.

Asimismo, los hallazgos se contrastan con el concepto presado referente a “generar valor público”, según Vera y Casaretto (2022) señalan que la generación de valor público implica desarrollar estándares, instrumentos y herramientas enfocados en las aspiraciones, necesidades y expectativas de las personas, siendo esto que la generación del valor público conlleva a la satisfacción de los usuarios. No obstante, según la Tabla 3, el 35.9% de los usuarios perciben como regular la generación de valor público y reportan un nivel regular de satisfacción en consecuencia. Por lo tanto, es crucial y de suma importancia que las municipalidades implementen estándares, instrumentos y herramientas diseñadas particularmente para satisfacer la necesidad y expectativa del usuario.

En referencia al *tercer objetivo específico* “Identificar la relación entre la implementación de un gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024”. Los resultados mostraron una relación significativa entre la implementación de un gobierno abierto y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, porque se obtuvo un valor  $p=0,000$ , cuya correlación es positiva y de nivel moderado ( $Rho=0,612$ ).

Los hallazgos guardan semejanza con la investigación de Suarez (2022) donde se identificó un Rho de Spearman de 0,771, con un nivel de significancia de 0,000, significativo al nivel 0,01 (bilateral), menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), lo cual indica una correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión de gobierno abierto y la variable de satisfacción del usuario. Así también, en la investigación de Rodríguez (2020) los resultados indican una relación positiva y notable entre el gobierno abierto y la satisfacción de los usuarios en el RENIEC. Estas

investigaciones respaldan los resultados obtenidos, así mismo guarda relación con la metodología.

Se puede afirmar que mientras más se implemente el gobierno abierto en la modernización de la gestión pública mayor será la satisfacción de los usuarios, así como indica Abeleida, et ál. (2019) que los municipios son actores clave para la implementación del Gobierno Abierto, ya que suelen emplear más mecanismos que facilitan el involucramiento directo de los ciudadanos. Aunado a esto, Delgado (2022) indica que, en las entidades, como los gobiernos locales, la modernización de la gestión pública ha evolucionado considerablemente en los últimos tiempos, dicha evolución se ha vinculado al gobierno abierto y electrónico, fomentando así las buenas prácticas en la atención a los ciudadanos. Esto también se contrasta con Blas, Uribe, Cacho y Valqui (2022) quienes afirman que la modernización del Estado peruano encuentra las opciones más sólidas y factibles en la transparencia, gobierno abierto, rendición de cuentas, acceso a la información y gobierno electrónico. Sin embargo, a partir de los hallazgos obtenidos, la tabla 3., muestra que el 39.1% de los usuarios perciben como regular la implementación del gobierno abierto y expresaron un nivel regular de satisfacción, por lo que, si bien la implementación del gobierno abierto avanzado a un nivel regular, aún existe un largo trabajo para mejorar su implementación; por consiguiente, es crucial e indispensable que en las municipalidades se introduzcan mecanismos que faciliten la accesibilidad y la participación directa de los ciudadanos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus necesidades. Igualmente, los resultados guardan relación con el concepto presentado, referente a la implementación de gobierno abierto, como establece el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, busca hacer accesible al Estado mediante la transparencia, participación ciudadana, integridad y rendición de cuentas. Así también, Valenzuela y Gil (2021), señalan que el gobierno abierto es una forma de administrar las políticas públicas que promueve la transparencia, la intervención de la ciudadanía y la asistencia entre gobierno y ciudadanía. Finalmente, Tafur (2022), señala que la Corte Interamericana de Derechos Humanos sustenta que el acceso a la información pública es fundamental, es necesario que los gobiernos sean transparentes y faciliten este acceso, para ello se requiere que los portales de datos abiertos permitan que la ciudadanía participe



en la realización de políticas públicas, los portales de transparencia en línea fortalecen el derecho a la información pública.

En referencia del *cuarto objetivo específico* “Identificar la relación entre la implementación de un gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024”. Los resultados mostraron una relación significativa entre la implementación de un gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, porque se obtuvo un valor  $p=0,000$ , cuya correlación es positiva y de nivel moderado ( $Rho=0,698$ ).

De los resultados obtenido se relaciona con el trabajo de Paucar (2023) donde se demostró un vínculo entre la satisfacción del usuario y la dimensión relacionada con la digitalización en una entidad Estado, la opinión mayoritaria de los usuarios sobre su satisfacción con el servicio, resalta lo importante que es continuar promoviendo e implementando de manera efectiva las innovaciones tecnológicas en la administración pública. Por otro punto, no compartimos en su totalidad los resultados de Sigueñas (2023) donde se identificó una baja relación entre el gobierno electrónico y la modernización de un municipio de Huari, determinando los valores de  $p<0.001$  y  $r=0.378^{**}$ . Dado que, según los resultados, se observa que a medida que aumenta la implementación del gobierno abierto, también aumenta la satisfacción de los usuarios. Ante esto, se comparte lo que indica, Barragán (2022), quien infiere que el empleo de las Tecnologías referente a Información y la Comunicación en la administración pública ha posibilitado la optimización de procedimientos administrativos, la disminución de gastos, la capacitación especializada del personal, el fortalecimiento del monitoreo de la producción, la distribución descentralizada de tareas y la eficaz utilización de los recursos de las instituciones. Finalmente, los resultados también se relacionan con el concepto propuesto, referente a la implantación del gobierno digital, ante esto el Decreto Legislativo N° 1412, infiere que ello implica digitalizar procesos, datos y servicios para mejorar la gobernanza y ofrecer servicios digitales eficientes a la población. Aunado a lo señalado por García y Millones (2023) que los ciudadanos se sienten satisfechos y consideran que las instituciones que los representan están organizadas funcionalmente para adaptarse a sus necesidades según los

principios de derechos; además, los gobiernos locales ejemplifican cómo la modernización de la administración pública ha trascendido las instituciones tradicionales, vinculándose al gobierno abierto y electrónico y promoviendo las mejores prácticas en servicios al ciudadano.

## V. CONCLUSIONES:

**Primero:** Se determinó una relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, la misma que resultó ser positiva y de nivel moderado ( $Rho=0,681$ ). Afirmando que, a mayor implementación de la modernización de la gestión pública, el nivel de la satisfacción perfeccionará.

**Segundo:** Se identificó una relación significativa ( $p=0,000$ ) entre el buen uso de los recursos públicos de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, la misma que resultó ser positiva y de nivel moderado ( $Rho=0,506$ ). Confirmando que, a mayor implementación del buen uso de los recursos públicos de la modernización de la gestión pública, el nivel de la satisfacción aumentará.

**Tercero:** Se identificó una relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la generación de valor público de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, la misma que resultó ser positiva y de nivel moderada ( $Rho=0,648$ ). Asegurando que, a mayor implementación de generación de valor público de la modernización de la gestión pública, el nivel de la satisfacción incrementará.

**Cuarto:** Se Identificó una relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la implementación de un gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, cuya correlación es positiva y de nivel moderado ( $Rho=0,612$ ). Certificando que, al incrementar la implementación de un gobierno abierto a través de la modernización de la gestión pública, el nivel de satisfacción mejorará.

**Quinto:** Se identificó una relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la implementación de un gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, cuya correlación es positiva y de nivel moderado ( $Rho=0,698$ ). Afirmando que, a mayor implementación del gobierno digital en la modernización de la gestión pública, se incrementarán los niveles de satisfacción.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primero:** Para aquellos interesados en investigar la relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios, se aconseja utilizar un enfoque metodológico mixto que combine técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener una comprensión integral del objeto de estudio. Siendo crucial presentar los resultados de manera clara y accesible para facilitar su uso por parte de responsables de políticas públicas y gestores municipales.

**Segundo:** Se sugiere que el Congreso de la República del Perú priorice sus esfuerzos legislativos para apoyar iniciativas que impulsen la modernización y mejoren la eficiencia de la administración pública a nivel nacional, esto incluye asignar recursos para la implementación de tecnologías avanzadas en los procesos gubernamentales y establecer políticas que fomenten la transparencia y la rendición de cuentas; asimismo, se recomienda legislar en favor de la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios públicos, asegurando un compromiso genuino con la modernización y la satisfacción del usuario en todos los niveles gubernamentales.

**Tercero:** Se recomienda que la Presidencia de Consejos de Ministros, mediante la Secretaría de Gestión Pública, implemente un sistema de seguimiento constante con el fin de garantizar que se cumpla la política pública de modernización.

**Cuarto:** Se recomienda que la municipalidad del departamento de La Libertad, continúe modernizando su gestión pública a través de la digitalización de procesos y la implementación de plataformas en línea para servicios y trámites; es esencial capacitar al personal en nuevas tecnologías y en atención al ciudadano, también fomentar la transparencia, la participación ciudadana y el correcto uso de los recursos públicos; así como realizar monitoreos regulares y evaluaciones de la satisfacción de los usuarios permitirá ajustar las estrategias de modernización y mejorar constantemente los servicios, fortaleciendo así la confianza pública en estas iniciativas.

## REFERENCIAS

- Abeleida, C., Carvajal, J., Finol, L., y Manzano, L. (2019). Avances de la transparencia activa y datos abiertos en gobiernos locales: el caso de Coquimbo y La Serena en Chile. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, (20), 149–176. <https://doi.org/10.32457/riem.vi20.314>
- Acevedo, S., Barrutia, I., Urquizzo, J., y Venero, R. (2019). La administración pública y sentido de bienestar para el progreso. *Religión. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4 (17), 116+. [link.gale.com/apps/doc/A664049124/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=903e6d8e](http://link.gale.com/apps/doc/A664049124/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=903e6d8e). Accessed 21 Apr. 2024.
- Amorín, O., Ramón, A., y Oré, E. (2023). Modernization of public management in public entities of Peru and its relationship with work performance. *Revista de Climatología*, 23, 2979–2989. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.2979-2989>
- Arévalo, F., y Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal 2020. *CPAH Scientific Journal of Health*, 4(2), 57-71 <https://www.cpahjournal.com/cpah/article/view/53/49>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113-131. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2477-92452022000100113](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-92452022000100113)
- Bernardo, C., Carbajal, Y., y Contreras, V. (2019). Metodología de la Investigación, manual del estudiante. Universidad de San Martín de Porres <https://docplayer.es/134732351-Metodologia-de-la-investigacion-manual-del-estudiante.html>
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho A., y Valqui J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. Esp. 28, núm. 5, 2022. Universidad del Zulia, República Bolivariana de

Venezuela Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845024>

- Caballero, A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/422>
- Cabana, S., Cortés, F., Contreras, F., y Vargas, V. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información tecnológica*, 31(2), 103-116. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Caravaca, J., y Daniel, C. (2022). Un Estado del siglo XXI. Discursos sobre la modernización estatal en la era Cambiemos (Argentina, 2015-2019). *Perfiles latinoamericanos: revista de la Sede Académica de México de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 30(59). <https://doi.org/10.18504/pl3059-002-2022>
- Cardenas, J. (2018). Investigación Cuantitativa. erlín: trAndeS - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina. <https://www.researchgate.net/publication/337826972> Investigacion cuantitativa
- Castillo R., Cárdenas M., y 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](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007). Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 39, octubre, 2007, pp. 149-210 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533693007>
- Cerín, M. (2023). *Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132748>

- Cordova, R., Escudero, F., y Salazar, S. (2022). Revisión de la modernización en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14357-14369. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1404](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1404)
- Cornejo, C. (2023). Modernización e implementación de la nueva gestión pública. Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 23, 72–85. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.72-85>
- Cortázar, J. (2002). La reforma de la administración pública peruana (1990-1997): Conflicto y estrategias divergentes en la elaboración de políticas de gestión pública. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/13435/la-reforma-de-la-administracion-publica-peruana-1990-1997-conflicto-y-estrategias>
- D. S. N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. (2022, 21 de agosto). Poder Ejecutivo. Diario Oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decretosupremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-modernizdecreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1/>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405-2420. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2034](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034)
- Dias, F. (2019). Criticism to the transposition of tools from private administration to public administration: a debate on modernizing public administration in Brazil. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 12(5), 841-856 <https://www.redalyc.org/journal/2734/273463130001/html/>
- Escuela Nacional de Administración Pública (2021). Gestión por Procesos para la Administración Pública. Primera edición <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf>
- Espirilla, W., Ruiz, D., y Paca, F. (2024). Datos abiertos en Gobiernos Locales: Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 24, 212–218. [10.59427/rcli/2023/v23cs.4109-4115](https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.4109-4115)
- Flores, Y. (2022). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista de Investigaciones*, 9(3), 168–180. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.1846>

- García, E., y Millones, D. (2023). Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobierno locales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(No. Especial 9), 501-517 <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.31>
- García, J. y Sánchez, W. (2023). Política de modernización de la gestión pública y calidad del servicio de autorización de radiodifusión. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 117–132. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25513>
- Gómez, R. (2020). Desafíos de la función pública en Chile y medidas para la modernización y buena gestión de las relaciones laborales dentro de la Administración del Estado. *Revista digital de derecho administrativo*, (23), 123–160. <https://link.gale.com/apps/doc/A611171877/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=e50b6d07>
- Guan, W., Li, Y., Liu, J., Ullah, S., y Metawa, N. (2024). How does digital government affect natural resource sustainability? A global perspective. *Resources Policy*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2024.104951>
- Guerra, S. y Chauca A. (2023). *La modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención en la Sede Central de MINEDU, Lima-2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Callao]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12952/8610>
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. <https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-27892019005000306&script=sciarttext>
- Hadi, M., Martel, CH., Huayta, F., Rojas., C y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis (1.º ed). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2013). METODOLOGÍA de la investigación (5.º ed). McGraw-Hill Interamericana. <https://www.freelibros.net/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-5ta-edicion-roberto-hernandez-sampieri>
- Huamán, E. (2020). El gobierno abierto en el Perú: compromisos y una buena práctica de integridad electoral. Saber Servir: *Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (4), 146–170. <https://doi.org/10.54774/ss.2020.04.08>



- Huamani, C. (2021). *Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo. 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57001>
- Huanca, J., Morales, C., Zela, C., y Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498 <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159>
- Jáuregui, M., Napaico, G., Napaico, M., y Vicuña, P. (2022). Una mirada a la calidad del servicio a partir de la modernización de la gestión pública: una situación emergente en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1723-1739. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3188](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188)
- Marín, E. (2022). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/20.500.14074/6034>
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. CENGAGE Learning <https://latam.cengage.com/>
- Matsumoto, R., (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5ª ed)*. Colombia: Ediciones de la U. [https://www.google.com.pe/books/edition/\\_/KzSjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/_/KzSjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- Paredes, L., Montenegro, L., y Heredia, F. (2023). Gobierno Electrónico: Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 23, 1410–1420. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1410-1420>
- Paucar, C. (2023). *Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de mesa de partes de una institución pública*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132763>

- Podestá, M. (2019). *La implementación de reformas de la gestión pública: el caso del proyecto de modernización del Estado en Argentina (2008-2014)*. [Tesis de maestría, Universidad San Andrés]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/10908/18441>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O. y Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Institución Universitaria Antonio José Camacho <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Ramírez Brouchoud, M. F., & Tabares Quiroz, J. (2011). La incidencia de la nueva gestión pública en la reconfiguración de las funciones de los concejales de la ciudad de Medellín. *Reflexión Política*, 13(26). <https://www.redalyc.org/pdf/110/11021354009.pdf>
- Reguant, M. y Martínez-Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos / variables*. Barcelona: Dipòsit Digital de la UB <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Primera edición (1° ED). Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros/index.html>
- Rodríguez, D. (2020). *Modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45664>
- Ruvalcaba, E. (2022). Criado, Ignacio. 2016. Nuevas tendencias en la gestión pública. Innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. *Nóesis. Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 28(56), 48–52. <https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.5>
- Salamanca, R. (2022). *Modernización del estado y calidad de atención al público en las Fiscalías Penales durante la pandemia, Huaraz 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81013>
- Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J. y Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de

- literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*. 27 (100), págs. 1376-1389  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38779/43199>
- Secretaría de Gestión Pública del Perú. (2021). Sistema de modernización de la gestión pública. Presidencia Del Consejo de Ministros, Primera ed, 1–15.  
<https://acortar.link/EgzHWI>
- Seminario, A., y Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914-935. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.131](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131)
- Sigueñas, M. (2023). *Gobierno electrónico y su relación con la modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Huari- Áncash, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123025>
- Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Continental, Lima, Perú]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10067>
- Suarez, Y. (2022). *Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas fiscalías penales de Huancayo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120113>
- Tafur, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista científica de sistemas e informática*, 2(1), e274. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.274>
- Tamayo, N. (2021). La modernización de la Administración Pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos. *Revista scielo*  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322021000200010&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322021000200010&script=sci_abstract&tlng=es)
- Torres, E., Peralta, M, Torres, E., y Heredia, F. (2023). Relación entre la gestión pública y el desarrollo sostenible, revisión literaria. *PODIUM*, (44), 81–102.  
<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.6>
- Valenzuela, R., y Gil, J. (2021). Gobierno abierto para la modernización del Estado . Nóesis. *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 28(56), i-ii.  
<https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.1>

- Ventura, E. (2021). *Satisfacción del usuario externo y la creación del valor público en el centro de salud Ex Fundo Naranjal, San Martín de Porres, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71193>
- Venturo, C. (2021). *Anticorrupción, modernización del estado y gobierno transparente*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74608>
- Vera, D. y Casaretto, F. (2022). Inducción de directivos para la generación de valor público: el acompañamiento como estrategia. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (8), 33–48. <https://doi.org/10.54774/ss.2022.08.03>
- Yunching, L. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601-2623. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783)

## ANEXOS

### Anexo N°1: Tablas de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1: Modernización de la gestión pública</b>	<p>La modernización de la gestión pública tiene como actor principal al ciudadano, es decir, que el buen uso de los recursos públicos tenga resultados de calidad, generando de esa forma valor público con la implementación de un gobierno abierto y digital, en los diferentes niveles de gobierno. (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM)</p>	<p>La presente variable se medirá utilizando la técnica de encuesta y el instrumento de recolección de datos fue cuestionario, que se aplicará a usuarios de una municipalidad del Departamento de la Libertad. El cuestionario será validado mediante la técnica de juicio de expertos.</p>	<p><b><u>D1: Buen uso de los recursos públicos</u></b></p> <p>Par el Ministerio de Economía y Finanzas (2023) los recursos públicos comprenden la administración centralizada de los recursos financieros por toda fuente de financiamiento generados por el Estado y considerados en el presupuesto del Sector Público, por parte del nivel central y de las oficinas de tesorerías institucionales, de manera racional, óptima, minimizando costos y sobre la base de una adecuada programación.</p>	<p>I1: Eficiencia en la asignación de recursos. I2: Minimización de costos I3: Programación del presupuesto de manera adecuada.</p>	<p>Se utilizará la escala de Likert: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=Regularmente 4=Casi Siempre 5=Siempre</p>
			<p><b><u>D2: Generar valor público.</u></b></p> <p>CEPAL (2021) señala que el valor público, entendido como el valor que los y las ciudadanos dan a los bienes y servicios recibidos del Estado si éstos satisfacen una necesidad sentida con calidad y oportunidad, es un mecanismo potente para el logro del desarrollo sostenible.</p>	<p>I1: Satisfacción del ciudadano. I2: Calidad de los servicios públicos I3. Oportunidad de los servicios I4. Accesibilidad I5. Impacto en el bienestar I6. Desarrollo sostenible I7: Eficiencia en el uso de recursos</p>	

			<p><b><u>D3: Implementación de un gobierno abierto.</u></b></p> <p>Es un componente transversal a la gestión de los componentes de políticas públicas y regulación, estrategia, bienes y servicios, gestión interna y resultados, se incorpora ante la necesidad de apertura del Estado hacia las personas, con el fin de que provean información a través de canales de información y comunicación que deben poner a su disposición todas las entidades públicas, así como las acciones que promuevan la participación de las personas en el ciclo de vida de las intervenciones públicas; y a su vez ampliar el alcance de los mecanismos de integridad pública y rendición de cuentas de las entidades. (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM)</p>	<p>I1: Acceso a la información pública.  I2: Participación ciudadana  I3: Transparencia en la gestión pública  I4: Rendición de cuentas</p>	
			<p><b><u>D4: Implementación de un gobierno digital.</u></b></p> <p>Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. (DECRETO LEGISLATIVO N° 1412)</p>	<p>I1: Digitalización de procesos.  I2: Calidad de los servicios digitales  I3: Eficiencia en el uso de tecnologías digitales.  I4: Adopción de estándares y buenas prácticas  I5: Participación ciudadana</p>	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Satisfacción de los usuarios	La satisfacción los usuarios es la calidad de servicio, respecto a la percepción de la persona en relación con los servicios que ofrece la entidad pública. (Lopez y Arenas, 2020)	Se medirá utilizando la técnica de encuesta y el instrumento de recolección de datos fue cuestionario, aplicándose a usuarios de una municipalidad del departamento de la Libertad. El cuestionario será validado mediante la técnica de juicio de expertos.	<b><u>D1: Calidad de servicio.</u></b> Sarmiento y Paredes (2019) Consecuencia de un proceso de evaluación, donde el cliente confronta sus expectativas con el servicio que ha recibido resultado de este proceso será la calidad percibida del servicio	I1: Satisfacción del usuario. I2: Cumplimiento de expectativas I3: Calidad percibida del servicio. I4: Confianza en la entidad pública. I5. Quejas y reclamaciones I6: Reputación de la entidad pública	Se utilizará la escala de Likert: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=Regularmente 4=Casi Siempre 5=Siempre

## Anexo N°02: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Modernización de la Gestión Pública

Mediante la presente encuesta se pretende determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, por lo que solicitamos su voluntaria participación contestando las siguientes preguntas:

#### Instrucciones:

A continuación, le solicitamos exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código, desde ya se le agradece su amable cooperación:

1. Nunca	2. Casi0 nunca	3. Regularmente	4. Casi siempre	5. Siempre
-------------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------

ÍTEMS / INTERROGANTE	Alternativas				
	1	2	3	4	5
<b>P01:</b> ¿Considera que en la municipalidad se asignan los recursos financieros de manera eficiente, considerando las necesidades prioritarias de la población?					
<b>P02:</b> ¿Opina que en la municipalidad se están implementando medidas efectivas para minimizar los gastos en su administración pública?					
<b>P03:</b> ¿Considera que en la municipalidad se programa el presupuesto de manera adecuada, tomando en cuenta las necesidades reales y prioridades de la población?					
<b>P04:</b> ¿Usted percibe que los bienes y servicios proporcionados por la municipalidad satisfacen sus necesidades?					



<b>P05:</b> ¿Cree que la municipalidad cumple con los estándares de calidad establecidos para los servicios públicos?					
<b>P06:</b> ¿Considera que la municipalidad entrega los servicios públicos en el momento oportuno para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?					
<b>P07:</b> ¿Son accesibles para toda la población los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad?					
<b>P08:</b> ¿Contribuyen los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad al bienestar general de la población?					
<b>P09:</b> ¿Se utilizan los recursos públicos de la municipalidad de manera eficiente en la prestación de bienes y servicios?					
<b>P10:</b> ¿Considera que la municipalidad proporciona información clara y accesible a través de los canales de información y comunicación establecidos?					
<b>P11:</b> ¿Ha participado alguna vez en actividades organizadas por la municipalidad para la toma de decisiones sobre la asignación y uso de recursos públicos, opiniones y sugerencias sobre políticas y programas?					
<b>P12:</b> ¿Cree que la municipalidad opera de manera transparente en sus procesos internos de toma de decisiones y asignación de recursos?					
<b>P13:</b> ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?					
<b>P14:</b> ¿Considera que los procesos administrativos de la municipalidad se han simplificado y agilizado mediante la digitalización?					
<b>P15:</b> ¿Considera bueno los servicios digitales ofrecidos por la municipalidad en términos de accesibilidad, usabilidad y seguridad?					

<p><b>P16:</b> ¿Ha observado una mejora en la eficiencia operativa en la municipalidad como resultado de la implementación de tecnologías digitales?</p>					
<p><b>P17:</b> ¿Usted cree que la municipalidad está adoptando estándares y buenas prácticas internacionales en la gestión y uso de tecnologías digitales?</p>					
<p><b>P18:</b> ¿Cree que la municipalidad está aprovechando plenamente el potencial de las tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios y la interacción con los ciudadanos?</p>					

### **Cuestionario: Satisfacción de los usuarios**

Mediante la presente encuesta se pretende determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024, por lo que solicitamos su voluntaria participación contestando las siguientes preguntas:

#### **Instrucciones:**

A continuación, le solicitamos exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código, desde ya se le agradece su amable cooperación:

<b>1.</b> <b>Nunca</b>	<b>2.</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3.</b> <b>Regularmente</b>	<b>4.</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5.</b> <b>Siempre</b>
---------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------

<b>ÍTEMS / INTERROGANTE</b>	<b>Alternativas</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>P01:</b> ¿Está satisfecho con la calidad del servicio que ha recibido por parte de la municipalidad?					
<b>P02:</b> ¿El servicio proporcionado por la municipalidad cumple con sus expectativas previas?					
<b>P03:</b> ¿Calificaría como buena la atención del personal que le atendió?					
<b>P04:</b> ¿Considera confiable el servicio recibido por parte de la municipalidad?					
<b>P05:</b> ¿Presentaría alguna queja o reclamo por el servicio recibido en la municipalidad?					
<b>P06:</b> ¿Recomendaría los servicios que ofrece la municipalidad a otras personas?					

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

#### Evaluación por juicio de expertos

##### Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario “Modernización de la gestión pública” y el Cuestionario “Satisfacción de los usuarios” que permitirán recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem 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 la variable: Modernización de la gestión pública

Definición de la variable: La modernización de la gestión pública tiene como actor principal al ciudadano, es decir, que el buen uso de los recursos públicos tenga resultados de calidad, generando de esa forma valor público con la implementación de un gobierno abierto y digital, en los diferentes niveles de gobierno (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS / INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
D1: Buen uso de los recursos públicos	I1: Eficiencia en la asignación de recursos.	P01: ¿Considera que en la municipalidad se asignan los recursos financieros de manera eficiente, considerando las necesidades prioritarias de la población?					
	I2: Minimización de costos	P02: ¿Opina que en la municipalidad se están implementando medidas efectivas para minimizar los gastos en su administración pública?					
	I3: Programación del presupuesto de manera adecuada.	P03: ¿Considera que en la municipalidad se programa el presupuesto de manera adecuada, tomando en cuenta las necesidades reales y prioridades de la población?					
D2: Generar valor público	I1: Satisfacción del ciudadano.	P04: ¿Usted percibe que los bienes y servicios proporcionados por la municipalidad satisfacen sus necesidades?					

	<b>I2:</b> Calidad de los servicios públicos	<b>P05:</b> ¿Crear que la municipalidad cumple con los estándares de calidad establecidos para los servicios públicos?					
	<b>I3.</b> Oportunidad de los servicios	<b>P06:</b> ¿Considera que la municipalidad entrega los servicios públicos en el momento oportuno para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?					
	<b>I4.</b> Accesibilidad	<b>P07:</b> ¿Son accesibles para toda la población los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad?					
	<b>I5.</b> Impacto en el bienestar	<b>P08:</b> ¿Contribuyen los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad al bienestar general de la población?					
	<b>I6:</b> Eficiencia en el uso de recursos	<b>P09:</b> ¿Se utilizan los recursos públicos de la municipalidad de manera eficiente en la prestación de bienes y servicios?					
<b>D3:</b> Implementación de un gobierno abierto.	<b>I1:</b> Acceso a la información pública.	<b>P10:</b> ¿Considera que la municipalidad proporciona información clara y accesible a través de los canales de información y comunicación establecidos?					
	<b>I2:</b> Participación ciudadana	<b>P11:</b> ¿Ha participado alguna vez en actividades organizadas por la municipalidad para la toma de decisiones sobre la asignación y uso de recursos públicos, opiniones y sugerencias sobre políticas y programas?					
	<b>I3:</b> Transparencia en la gestión pública	<b>P12:</b> ¿Cree que la municipalidad opera de manera transparente en sus procesos internos de toma de decisiones y asignación de recursos?					

	<b>I4:</b> Rendición de cuentas	<b>P13:</b> ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?					
<b>D4:</b> Implementación de un gobierno digital.	<b>I1:</b> Digitalización de procesos.	<b>P14:</b> ¿Considera que los procesos administrativos de la municipalidad se han simplificado y agilizado mediante la digitalización?					
	<b>I2:</b> Calidad de los servicios digitales	<b>P15:</b> ¿Considera bueno los servicios digitales ofrecidos por la municipalidad en términos de accesibilidad, usabilidad y seguridad?					
	<b>I3:</b> Eficiencia en el uso de tecnologías digitales.	<b>P16:</b> ¿Ha observado una mejora en la eficiencia operativa en la municipalidad como resultado de la implementación de tecnologías digitales?					
	<b>I4:</b> Adopción de estándares y buenas prácticas	<b>P17:</b> ¿Usted cree que la municipalidad está adoptando estándares y buenas prácticas internacionales en la gestión y uso de tecnologías digitales?					
	<b>I5:</b> Participación ciudadana	<b>P18:</b> ¿Cree que la municipalidad está aprovechando plenamente el potencial de las tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios y la interacción con los ciudadanos?					

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario  <b>“Modernización de la gestión pública”</b>
<b>Objetivo del instrumento</b>	Determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	
<b>Documento de identidad</b>	
<b>Años de experiencia en el área</b>	
<b>Máximo Grado Académico</b>	
<b>Nacionalidad</b>	
<b>Institución</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Número telefónico</b>	
<b>Firma</b>	
<b>Fecha:</b>	Trujillo,



### Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios

Definición de la variable: La satisfacción los usuarios es la calidad de servicio, respecto a la percepción de la persona en relación con los servicios que ofrece la entidad pública (Lopez y Arenas, 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>D1:</b> Calidad de servicio.	<b>I1:</b> Satisfacción del usuario.	<b>P01:</b> ¿Está satisfecho con la calidad del servicio que ha recibido por parte de la municipalidad?					
	<b>I2:</b> Cumplimiento de expectativas	<b>P02:</b> ¿El servicio proporcionado por la municipalidad cumple con sus expectativas previas?					
	<b>I3:</b> Calidad percibida del servicio	<b>P03:</b> ¿Calificaría como buena la atención del personal que le atendió?					
	<b>I4:</b> Confianza en la entidad pública.	<b>P04:</b> ¿Considera confiable el servicio recibido por parte de la municipalidad?					
	<b>I5:</b> Quejas y reclamaciones	<b>P05:</b> ¿Presentaría alguna queja o reclamo por el servicio recibido en la municipalidad?					
	<b>I6:</b> Reputación de la entidad pública	<b>P06:</b> ¿Recomendaría los servicios que ofrece la municipalidad a otras personas?					

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario  <b>“Satisfacción de los usuarios”</b>
<b>Objetivo del instrumento</b>	Determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	
<b>Documento de identidad</b>	
<b>Años de experiencia en el área</b>	
<b>Máximo Grado Académico</b>	
<b>Nacionalidad</b>	
<b>Institución</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Número telefónico</b>	
<b>Firma</b>	
<b>Fecha:</b>	Trujillo,

## Validaciones por juicio de expertos

### Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

#### Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario "Modernización de la gestión pública" y el Cuestionario "Satisfacción de los usuarios" que permitirán recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Instrumento	Observaciones
Relevancia	El instrumento evalúa la efectividad y los impactos de las actividades de gestión.	Se sugiere agregar ítems relacionados con la satisfacción de los usuarios.
Objetividad	El instrumento evalúa la efectividad de las actividades de gestión, sin sesgos ni prejuicios.	Se sugiere agregar ítems relacionados con la satisfacción de los usuarios.
Completitud	El instrumento evalúa todos los aspectos de la gestión pública.	Se sugiere agregar ítems relacionados con la satisfacción de los usuarios.
Fiabilidad	El instrumento evalúa la efectividad de las actividades de gestión, de manera consistente.	Se sugiere agregar ítems relacionados con la satisfacción de los usuarios.

Nota: Las sugerencias de los expertos se han incorporado a los instrumentos de recolección de datos.

**Impacto de la implementación del plan estratégico de la variable: Modernización de la gestión pública**

Se evaluó el impacto de la implementación del plan estratégico de la variable de modernización de la gestión pública en la municipalidad de Tarma, considerando los indicadores de gestión y los resultados obtenidos en el periodo de ejecución del plan estratégico.

	INDICADORES	OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
				Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		<b>OBJETIVO GENERAL</b>						
		<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>						
1	Modernización de la gestión pública	Mejorar la gestión pública de la municipalidad de Tarma, considerando los aspectos financieros, administrativos, operativos y de servicios.	1	1	1	1		
2	Modernización de la gestión pública	Mejorar la gestión pública de la municipalidad de Tarma, considerando los aspectos financieros, administrativos, operativos y de servicios.	1	1	1	1		
3	Modernización de la gestión pública	Mejorar la gestión pública de la municipalidad de Tarma, considerando los aspectos financieros, administrativos, operativos y de servicios.	1	1	1	1		
4	Modernización de la gestión pública	Mejorar la gestión pública de la municipalidad de Tarma, considerando los aspectos financieros, administrativos, operativos y de servicios.	1	1	1	0		

		adecuada, tomando en cuenta las necesidades reales y prioridades de la población?					
		P14: ¿Usted percibe que los bienes y servicios proporcionados por la municipalidad satisfacen sus necesidades?	1	1	1	1	
		P15: ¿Cree que la municipalidad cumple con los estándares de calidad establecidos para los servicios públicos?	1	1	1	1	
		P16: ¿Considera que la municipalidad entrega los servicios públicos en el momento oportuno para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?	1	1	1	1	
		P17: ¿Son accesibles para toda la población los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad?	1	1	1	1	
		P18: ¿Contribuyen los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad al bienestar general de la población?	0	1	1	1	1
D2: Generar valor público	13. Calidad de los servicios						
	14. Accesibilidad						
	15. Impacto en el bienestar						

109: Estructura de la municipalidad	109: ¿Se utilizan los recursos públicos de la municipalidad de manera eficiente en la prestación de bienes y servicios?	1	1	1	1	
110: Acceso a la información pública	110: ¿Considera que la municipalidad proporciona información clara y accesible a través de los canales de información y comunicación establecidos?	1	1	1	1	
111: Participación ciudadana	111: ¿Ha participado alguna vez en actividades organizadas por la municipalidad para la toma de decisiones sobre la asignación y uso de recursos públicos, opiniones y sugerencias sobre políticas y programas?	1	1	1	1	
112: Transparencia	112: ¿Cree que la municipalidad opera de manera transparente en sus procesos internos de toma de decisiones y asignación de recursos?	1	0	1	1	
113: Resultados	113: ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?	1	1	1	1	

<p><b>D4:</b> Implementación en el gobierno digital</p>	<p><b>I2:</b> Digitalización de procesos.</p>	<p>P14: ¿Considera que los procesos administrativos de la municipalidad se han simplificado y agilizado mediante la digitalización?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
<p><b>I3:</b> Eficiencia en el uso de tecnologías digitales.</p>	<p><b>I3:</b> Eficiencia en el uso de tecnologías digitales.</p>	<p>P15: ¿Considera bueno los servicios digitales ofrecidos por la municipalidad en términos de accesibilidad, usabilidad y seguridad?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
<p><b>I4:</b> Adopción de estándares y prácticas nacionales</p>	<p><b>I4:</b> Adopción de estándares y prácticas nacionales</p>	<p>P16: ¿Ha observado una mejora en la eficiencia operativa en la municipalidad como resultado de la implementación de tecnologías digitales?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
<p><b>I5:</b> Participación ciudadana</p>	<p><b>I5:</b> Participación ciudadana</p>	<p>P17: ¿Usted cree que la municipalidad está adoptando estándares y buenas prácticas internacionales en la gestión y uso de tecnologías digitales?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
		<p>P18: ¿Cree que la municipalidad está aprovechando plenamente el potencial de las tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios y la interacción con los ciudadanos?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	<p>Encuestario</p> <p>"Modernización de la gestión pública"</p>
Objetivo del instrumento	<p>Determinar la calidad de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>
Nombres y apellidos del experto	FRANCO WERDY RODRIGUEZ DIESTRA
Documento de identidad	41741174
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTION PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR
Cargo	GERENTE MUNICIPAL
Número telefónico	942110078
Firma	
Fecha:	Trujillo, 29 de mayo de 2024



**Validación del cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios**

La validez de la información que satisficieron los usuarios es la calidad de servicio, respecto a la percepción de la persona en relación con los servicios que ofrece la entidad pública (Lopez y Arenas, 2020).

INDICADOR	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Satisfacción de los usuarios	P01: ¿Está satisfecho con la calidad del servicio que ha recibido por parte de la municipalidad?	1	1	1	1	
	P02: ¿El servicio proporcionado por la municipalidad cumple con sus expectativas previas?	1	1	1	1	
	P03: ¿Calificaría como buena la atención del personal que le atendió?	1	1	1	1	

<p>¿Considera confiable el servicio recibido por parte de la municipalidad?</p>	<p>P04: ¿Considera confiable el servicio recibido por parte de la municipalidad?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
<p>¿Presentaría alguna queja o reclamo por el servicio recibido en la municipalidad?</p>	<p>P05: ¿Presentaría alguna queja o reclamo por el servicio recibido en la municipalidad?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
<p>¿Recomendaría los servicios que ofrece la municipalidad a otras personas?</p>	<p>P06: ¿Recomendaría los servicios que ofrece la municipalidad a otras personas?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	

n

n

Registro de la Comisión de Juicio Arbitral

<p>Nombre del Instrumento</p>	<p>Comunicación "Estrategia de Modernización"</p>
<p>Objetivo del Instrumento</p>	<p>Desarrollar la estrategia de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>
<p>Nombres y apellidos del experto</p>	<p>FREDY NERDY RODRIGUEZ DIEZRA</p>
<p>Documento de Identidad</p>	<p>41741174</p>
<p>Años de experiencia en el área</p>	<p>10 AÑOS</p>
<p>Máximo Grado Académico</p>	<p>MAESTRO EN GESTION PUBLICA</p>
<p>Nacionalidad</p>	<p>PERUANO</p>
<p>Institución</p>	<p>MUNICIPALIDAD DISTRAL DE EL PORVENIR</p>
<p>Cargo</p>	<p>GERENTE MUNICIPAL</p>
<p>Número telefónico</p>	<p>948110078</p>
<p>Firma</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Trujillo, 24 de mayo de 2024</p>

## ANEXO 2. Evaluación por medio de expertos

### Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos

INTRODUCCIÓN A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario "Satisfacción de la gestión pública" y el Cuestionario "Satisfacción de los usuarios" que permitirán recoger la información en la presente investigación: "Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

Nota: Criterios adaptados de la prueba de expertos de Cervera (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Modernización de la gestión pública**

**Definición de la variable:** La modernización de la gestión pública tiene como actor principal al ciudadano, es decir, que el buen uso de los recursos públicos tenga resultados de calidad, generando de esa forma valor público con la implementación de un gobierno abierto y digital, en los diferentes niveles de gobierno (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM).

CONSTRUCCIÓN	INDICADOR	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			Eficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Q1: ¿Existe una estrategia gubernamental?	Q1: ¿Existe una estrategia gubernamental?	Q1: ¿Considera que en la municipalidad se asignan los recursos financieros de manera eficiente, considerando las especialidades prioritarias de la población?	F	F	F	F	
Q2: ¿Existe una estrategia gubernamental?	Q2: ¿Existe una estrategia gubernamental?	Q2: ¿Opina que en la municipalidad se están implementando medidas efectivas para minimizar los gastos en su administración pública?	F	F	F	F	
Q3: ¿Existe una estrategia gubernamental?	Q3: ¿Existe una estrategia gubernamental?	Q3: ¿Considera que en la municipalidad el programa el presupuesto de manera	F	F	F	F	

<p>¿El presupuesto de inversión es adecuado, tomando en cuenta las necesidades reales y prioridades de la población?</p>					
<p>¿Usted percibe que los bienes y servicios proporcionados por la municipalidad satisfacen sus necesidades?</p>	0	1	1	1	1
<p>¿Cree que la municipalidad cumple con los estándares de calidad establecidos para los servicios públicos?</p>	1	1	1	1	1
<p>¿Considera que la municipalidad entrega los servicios públicos en el momento oportuno para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?</p>	1	1	1	1	1
<p>¿Son accesibles para toda la población los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad?</p>	1	1	1	1	1
<p>¿Contribuyen los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad al bienestar general de la población?</p>	1	1	1	1	1

E2: ¿Cómo ve el sector público?



	<p>109. ¿Se utilizan los recursos públicos de la municipalidad de manera eficiente en la prestación de bienes y servicios?</p>	1	1	1	1	
<p>110. ¿Considera que la municipalidad proporciona información clara y accesible a través de los canales de información y comunicación establecidos?</p>	<p>111. ¿Ha participado alguna vez en actividades organizadas por la municipalidad para la toma de decisiones sobre la asignación y uso de recursos públicos, opiniones y sugerencias sobre políticas y programas?</p>	1	1	1	1	
<p>112. ¿Cree que la municipalidad opera de manera transparente en sus procesos internos de toma de decisiones y asignación de recursos?</p>	<p>113. ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?</p>	1	1	0	1	
		1	1	1	1	

<p><b>D4:</b> Implementación del gobierno digital.</p>	<p><b>W1:</b> Digitalización de procesos.</p>	<p><b>P14:</b> ¿Considera que los procesos administrativos de la municipalidad se han simplificado y agilizado mediante la digitalización?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
	<p><b>W2:</b> Calidad de los servicios digitales</p>	<p><b>P15:</b> ¿Considera bueno los servicios digitales ofrecidos por la municipalidad en términos de accesibilidad, usabilidad y seguridad?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
	<p><b>W3:</b> Eficiencia en el uso de tecnologías digitales.</p>	<p><b>P16:</b> ¿Ha observado una mejora en la eficiencia operativa en la municipalidad como resultado de la implementación de tecnologías digitales?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
	<p><b>W4:</b> Adopción de estándares y buenas prácticas</p>	<p><b>P17:</b> ¿Usted cree que la municipalidad está adoptando estándares y buenas prácticas internacionales en la gestión y uso de tecnologías digitales?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
	<p><b>W5:</b> Participación ciudadana</p>	<p><b>P18:</b> ¿Cree que la municipalidad está aprovechando plenamente el potencial de las tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios y la interacción con los ciudadanos?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario  "Modernización de la gestión pública"
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Mg. José Armando Díaz Alva.
Documento de identidad	70487730
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad Distrital El Proveniente
Cargo	Gerente Coactivo
Número telefónico	949378721
Firma	
Fecha:	Trujillo 28/04/2024

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios**

Definición de la variable: La satisfacción los usuarios es la calidad de servicio, respecto a la percepción de la persona en relación con los servicios que ofrece la entidad pública (Lopez y Arenas, 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
D1: Calidad de servicio	I1: Satisfacción del usuario.	P01: ¿Está satisfecho con la calidad del servicio que ha recibido por parte de la municipalidad?	1	1	1	1	
	I2: Cumplimiento de expectativas	P02: ¿El servicio proporcionado por la municipalidad cumple con sus expectativas previas?	1	1	1	1	
	I3: Calidad percibida del servicio	P03: ¿Calificaría como buena la atención del personal que le atendió?	1	1	1	1	

<p>El Comedor de la comunidad indígena.</p>	<p>P04: ¿Considera confiable el servicio recibido por parte de la municipalidad?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p>El comedor y el restaurante.</p>	<p>P05: ¿Presentaría alguna queja o reclamo por el servicio recibido en la municipalidad?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p>Los Registros de Inmuebles urbanos.</p>	<p>P06: ¿Recomendaría los servicios que ofrece la municipalidad a otras personas?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>

1:

1 1 1

1 1 1

1:

Plan de validación de juicio de expertos

<p><b>Número del instrumento:</b></p>	<p>Clasificación:                  *Instrumento de los expertos*</p>
<p><b>Objetivo del instrumento:</b></p>	<p>Estimar la validez en la implementación de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>
<p><b>Nombres y apellidos del experto:</b></p>	<p>Mg. José Armando Díaz Alva</p>
<p><b>Documento de identidad:</b></p>	<p>DNI 70487730</p>
<p><b>Años de experiencia en el área:</b></p>	<p>10 años</p>
<p><b>Máximo Grado Académico:</b></p>	<p>Magister en Gestión Pública</p>
<p><b>Nacionalidad:</b></p>	<p>Peruana.</p>
<p><b>Institución:</b></p>	<p>Municipalidad Distrital El Ferrocarril.</p>
<p><b>Cargo:</b></p>	<p>Ejecutivo Coactivo.</p>
<p><b>Número telefónico:</b></p>	<p>949377721</p>
<p><b>Firma:</b></p>	<p></p>
<p><b>Fecha:</b></p>	<p>Trujillo, 05/05/2024</p>

## ANEXO 2. Evaluación por jurado de expertos

### Plan de validación de instrumentos para la investigación en artes

**JUSTIFICACIÓN:** A continuación se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario "Satisfacción de la gestión pública" y el Cuestionario "Satisfacción de los usuarios" que permitirán recoger la información en la presente investigación. La validación de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024. Por lo tanto, se le solicita que revise y valide los instrumentos antes mencionados. Cabe señalar, de ser el caso, las sugerencias para mejorar los cuestionarios pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Substancia</b>	El instrumento se refiere a la información y datos para obtener la medición de esta.	1. No redundante. 2. Pertinente.
<b>Claridad</b>	El instrumento debe ser claro, es decir, su estructura y contenido sea comprensible.	1. No ambiguo. 2. Fácil de entender.
<b>Coherencia</b>	El instrumento debe relacionarse con el tema de la investigación.	1. De acuerdo. 2. No de acuerdo.
<b>Relación de</b>	El instrumento debe ser relevante, es decir, debe ser necesario.	1. De acuerdo. 2. No de acuerdo.

Info. Criterios de validación de la propuesta de Doctoral y Cuarta (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Modernización de la gestión pública**

Definición de la variable: La modernización de la gestión pública tiene como actor principal al ciudadano, es decir, que el buen uso de los recursos públicos tenga resultados de calidad, generando de esa forma valor público con la implementación de un gobierno ágil y digital en los diferentes niveles de gobierno (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM).

DEFINICIÓN	INDICADOR	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
D1: Buen uso de los recursos públicos	N: Eficiencia en la asignación de recursos.	P01: ¿Considera que en la municipalidad se asignan los recursos financieros de manera eficiente, considerando las necesidades prioritarias de la población?	1	2	1	1	
	I2: Modernización de servicios	P02: ¿Opina que en la municipalidad se están implementando medidas efectivas para minimizar los gastos en su administración pública?	1	1	1	1	
	I3: Programación	P03: ¿Considera que en la municipalidad se programa el presupuesto de manera	1	1	1	1	





	13: Eficiencia en el uso de recursos	P09: ¿Se utilizan los recursos públicos de la municipalidad de manera eficiente en la prestación de bienes y servicios?					
14: Acceso a la información pública	14: Acceso a la información pública	P10: ¿Considera que la municipalidad proporciona información clara y accesible a través de los canales de información y comunicación establecidos?	/	/	/	/	
15: Participación ciudadana	15: Participación ciudadana	P11: ¿Ha participado alguna vez en actividades organizadas por la municipalidad para la toma de decisiones sobre la asignación y uso de recursos públicos, opiniones y sugerencias sobre políticas y programas?	/	/	/	/	0
16: Transparencia en la asignación pública	16: Transparencia en la asignación pública	P12: ¿Cree que la municipalidad opera de manera transparente en sus procesos internos de toma de decisiones y asignación de recursos?	/	/	/	/	
17: Rendición de cuentas	17: Rendición de cuentas	P13: ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?	/	/	/	/	

18: Implementación de un gobierno abierto.



<p>11: Eficacia de la gestión pública</p>	<p>P14: ¿Considera que los procesos administrativos de la municipalidad se han amplificado y agilizado mediante la digitalización?</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	
<p>12: Calidad de los servicios públicos</p>	<p>P15: ¿Considera bueno los servicios digitales ofrecidos por la municipalidad en términos de accesibilidad, usabilidad y seguridad?</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	
<p>13: Eficacia de la implementación de tecnologías digitales</p>	<p>P16: ¿Ha observado una mejora en la eficiencia operativa en la municipalidad como resultado de la implementación de tecnologías digitales?</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	
<p>14: Eficacia de la implementación de prácticas internacionales en la gestión y uso de tecnologías digitales</p>	<p>P17: ¿Usted cree que la municipalidad está adoptando estándares y buenas prácticas internacionales en la gestión y uso de tecnologías digitales?</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	
<p>15: Participación ciudadana</p>	<p>P18: ¿Cree que la municipalidad está aprovechando plenamente el potencial de las tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios y la interacción con los ciudadanos?</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	<p>( )</p>	

**Forma de validación de peritos de expertos**

<p><b>Membre del Instrumento</b></p>	<p>Coordinador "Implementación de la gestión pública"</p>
<p><b>Objetivo del Instrumento</b></p>	<p>Evaluar la relación de la implementación de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>
<p><b>Nombres y apellidos del experto</b></p>	<p>Maria Jesús Vázquez Contreras</p>
<p><b>Documento de Identidad</b></p>	<p>78062095</p>
<p><b>Años de experiencia en el área</b></p>	<p>5</p>
<p><b>Máximo Grado Académico</b></p>	<p>Magister Gestión Pública</p>
<p><b>Nacionalidad</b></p>	<p>Peruana</p>
<p><b>Institución</b></p>	<p>Municipalidad Distrital de El Ferrocarril</p>
<p><b>Cargo</b></p>	<p>Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto</p>
<p><b>Número telefónico</b></p>	<p>96952545</p>
<p><b>Firma</b></p>	<p>            No. María Jesús Vázquez Contreras          COORDINADORA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO</p>
<p><b>Fecha:</b></p>	<p>Trujillo, 29 de mayo de 2024</p>

**Índice de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios**

Definición de la variable: La satisfacción los usuarios es la calidad de servicio, respecto a la percepción de la persona en relación con los servicios que ofrece la entidad pública (Lopez y Arenas, 2020).

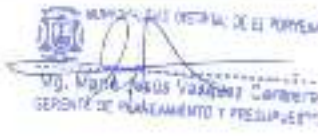
CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
De: Ciudadanos usuarios	H: Satisfacción del usuario.	P01: ¿Está satisfecho con la calidad del servicio que ha recibido por parte de la municipalidad?					
		P02: ¿El servicio proporcionado por la municipalidad cumple con sus expectativas previas?					
		P03: ¿Calificaría como buena la atención del personal que le atendió?					

<p>¿Considera confiable el servicio recibido por parte de la municipalidad?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p>¿Presentaría alguna queja o reclamo por el servicio recibido en la municipalidad?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p>¿Recomendaría los servicios que ofrece la municipalidad a otras personas?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>

20

11

Ficha de participantes de jurado de expertos

<p>Nombre del instrumento</p>	<p>Comunicación "Evaluación de las acciones"</p>
<p>Objetivo del instrumento</p>	<p>Contribuir la edición de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>
<p>Nombres y apellidos del experto</p>	<p>Marta Jesús Vázquez Contreras</p>
<p>Documento de identidad</p>	<p>18042095</p>
<p>Años de experiencia en el área</p>	<p>5</p>
<p>Máximo Grado Académico</p>	<p>Magister en Gestión Pública</p>
<p>Nacionalidad</p>	<p>Peruana</p>
<p>Institución</p>	<p>Municipalidad Distrital de El Póveda</p>
<p>Cargo</p>	<p>Gerente de Planeamiento y Presupuesto</p>
<p>Número telefónico</p>	<p>969595451</p>
<p>Firma</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Trujillo, 29 de mayo 2024</p>

### Anexo 3. Validación por juicio de expertos

#### Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario "Modernización de la gestión pública" y el Cuestionario "Satisfacción de los usuarios" que permitirán recoger la información en la presente investigación: **Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024**. Por lo que es la solicitud que venga y bien evaluar cada instrumento, basando, en ese caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenidos son:

Criterios	Descripción	Calificación
Relevancia	El ítem pertenece a la dimensión y brinde la base para la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem es comprensible fácilmente, es claro, es sintético y conciso en sus aseveraciones.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Cohesión	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Prevalencia	El ítem es esencial o importante, es vital, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios de validación de la propuesta de Escala y del instrumento.

**ANEXO 2: Verificación del cuestionario de la variable: Modernización de la gestión pública**

El objetivo de la verificación de la modernización de la gestión pública tiene como actor principal al ciudadano, es decir, que el ciudadano perciba que los servicios públicos tengan resultados de calidad, generando de esa forma valor público con la implementación de un presupuesto participativo, en los diferentes niveles de gobierno (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM).

CATEGORÍA	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Definición de la categoría	¿Considera que en la municipalidad se asignan los recursos financieros de manera eficiente, considerando las necesidades prioritarias de la población?	1	1	1	1	
Definición de la categoría	¿Opina que en la municipalidad se están implementando medidas efectivas para minimizar los gastos en su administración pública?	1	1	1	1	
Definición de la categoría	¿Considera que en la municipalidad se programa el presupuesto de manera	1	1	1	1	








<p>13: ¿Se utilizan los recursos públicos de la municipalidad de manera eficiente en la prestación de bienes y servicios?</p>	<p>P09: ¿Se utilizan los recursos públicos de la municipalidad de manera eficiente en la prestación de bienes y servicios?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p>14: ¿Proporciona información clara y accesible a través de los canales de información y comunicación establecidos?</p>	<p>P10: ¿Considera que la municipalidad proporciona información clara y accesible a través de los canales de información y comunicación establecidos?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p>15: ¿Ha participado alguna vez en actividades organizadas por la municipalidad para la toma de decisiones sobre la asignación y uso de recursos públicos, opiniones y sugerencias sobre políticas y programas?</p>	<p>P11: ¿Ha participado alguna vez en actividades organizadas por la municipalidad para la toma de decisiones sobre la asignación y uso de recursos públicos, opiniones y sugerencias sobre políticas y programas?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p>16: ¿Cree que la municipalidad opera de manera transparente en sus procesos de toma de decisiones y asignación de recursos?</p>	<p>P12: ¿Cree que la municipalidad opera de manera transparente en sus procesos de toma de decisiones y asignación de recursos?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p>17: ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?</p>	<p>P13: ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>

<p>H1: Eficacia y eficiencia de los servicios.</p>	<p>P14: ¿Considera que los procesos administrativos de la municipalidad se han simplificado y agilizado mediante la digitalización?</p>	<p>1 1 1 1</p>	
<p>H2: Calidad de los servicios digitales.</p>	<p>P15: ¿Considera bueno los servicios digitales ofrecidos por la municipalidad en términos de accesibilidad, usabilidad y seguridad?</p>	<p>1 1 1 1</p>	
<p>H3: Eficiencia en el uso de recursos tecnológicos.</p>	<p>P16: ¿Ha observado una mejora en la eficiencia operativa en la municipalidad como resultado de la implementación de tecnologías digitales?</p>	<p>1 1 1 1</p>	
<p>H4: Adopción de tecnologías digitales.</p>	<p>P17: ¿Usted cree que la municipalidad está adoptando estándares y buenas prácticas internacionales en la gestión y uso de tecnologías digitales?</p>	<p>1 1 1 1</p>	
<p>H5: Participación ciudadana.</p>	<p>P18: ¿Cree que la municipalidad está aprovechando plenamente el potencial de las tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios y la interacción con los ciudadanos?</p>	<p>1 1 1 1</p>	

Ficha de evaluación de juicio de expertos

<p><b>Nombre del instrumento</b></p>	<p><b>Cualificación:</b>                  "Modernización de la gestión pública"</p>
<p><b>Objetivo del instrumento</b></p>	<p>Analizar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>
<p><b>Nombres y apellidos del experto</b></p>	<p>Karin Simón García Chávez</p>
<p><b>Documento de identidad</b></p>	<p>18151908</p>
<p><b>Años de experiencia en el área</b></p>	<p>13 años</p>
<p><b>Máximo Grado Académico</b></p>	<p>Magister en Auditoría y Gestión Pública</p>
<p><b>Nacionalidad</b></p>	<p>Peruana</p>
<p><b>Institución</b></p>	<p>Municipalidad Distrital de El Porvenir</p>
<p><b>Cargo</b></p>	<p>Asesor Gerencia de Desarrollo Social</p>
<p><b>Número telefónico</b></p>	<p>959076854</p>
<p><b>Firma</b></p>	
<p><b>Fecha:</b></p>	<p>Trujillo, 28/05/2024</p>

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios

Definición de la variable: La satisfacción los usuarios es la calidad de servicio, respecto a la percepción de la persona en relación con los servicios que ofrece la entidad pública (Lopez y Arenas, 2020).

Observación	Indicadores	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
P01: Calidad de servicios	P1: Satisfacción del usuario	P01: ¿Está satisfecho con la calidad del servicio que ha recibido por parte de la municipalidad?	Y	Y	Y	Y	
	P2: Cumplimiento de expectativas	P02: ¿El servicio proporcionado por la municipalidad cumple con sus expectativas previas?	Y	Y	Y	Y	
	P3: Calidad percibida del servicio	P03: ¿Calificaría como buena la atención del personal que le atendió?	Y	Y	Y	Y	

<p>14. Opinión de la autoridad pública</p>	<p>P04: ¿Considera confiable el servicio recibido por parte de la municipalidad?</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	
<p>15. Quejas y reclamaciones</p>	<p>P05: ¿Presentaría alguna queja o reclamo por el servicio recibido en la municipalidad?</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	
<p>16. Recomendación de la autoridad pública</p>	<p>P06: ¿Recomendaría los servicios que ofrece la municipalidad a otras personas?</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	

Fecha de validación de juicio de expertos

Nombre del Instrumento	Encuestamiento "Satisfacción de los usuarios"
Objetivo del Instrumento	Validar la calidad de la implementación de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Karin Simón García Chávez
Documento de identidad	88151708
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Magister en Auditoría y Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Distrital de El Ferrocarril
Cargo	Asesor Gerencia Desarrollo Social
Número telefónico	954076851
Firma	
Fecha:	Trujillo, 28/05/2024

**Anexo 2. Metodología por juicio de expertos**

**Plan de validación de instrumentos para la recolección de datos**

INSTRUMENTO A validación, se le hará llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario "Modernización de la gestión pública" y el Cuestionario "Satisfacción de los usuarios" que permitirán recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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



**Definición de la variable: Modernización de la gestión pública**

Definición de la variable: La modernización de la gestión pública tiene como actor principal al ciudadano, es decir, que el Estado sea el responsable de tener resultados de calidad, generando de esa forma valor público con la implementación de un gobierno abierto y digital, en los diferentes niveles de gobierno (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM).

CATEGORÍA	INDICADOR	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
PUNTO DE PARTIDA	Eficacia	P01: ¿Considera que en la municipalidad se asignan los recursos financieros de manera eficiente, considerando las necesidades prioritarias de la población?	1	1	1	1	
		P02: ¿Opina que en la municipalidad se están implementando medidas efectivas para minimizar los gastos en su administración pública?	1	1	1	1	
		P03: ¿Considera que en la municipalidad se programa el presupuesto de manera	1	1	1	1	






	<p>109: ¿Se utilizan los recursos públicos de la municipalidad de manera eficiente en la prestación de bienes y servicios?</p>	✓	✓	✓
	<p>110: ¿Considera que la municipalidad proporciona información clara y accesible a través de los canales de información y comunicación establecidos?</p>	✓	✓	✓
<p>111: ¿Ha participado alguna vez en actividades organizadas por la municipalidad para la toma de decisiones sobre la asignación y uso de recursos públicos, opiniones y sugerencias sobre políticas y programas?</p>		✓	✓	✓
<p>112: ¿Cree que la municipalidad opera de manera transparente en sus procesos internos de toma de decisiones y asignación de recursos?</p>		✓	✓	✓
<p>113: ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?</p>		✓	✓	✓

<p>11: Digitalización de procesos.</p>	<p>P14: ¿Considera que los procesos administrativos de la municipalidad se han simplificado y agilizado mediante la digitalización?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
<p>12: Calidad de los servicios digitales.</p>	<p>P15: ¿Considera bueno los servicios digitales ofrecidos por la municipalidad en términos de accesibilidad, usabilidad y seguridad?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
<p>13: Eficiencia en el uso de tecnologías digitales.</p>	<p>P16: ¿Ha observado una mejora en la eficiencia operativa en la municipalidad como resultado de la implementación de tecnologías digitales?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
<p>14: Adopción de estándares y buenas prácticas.</p>	<p>P17: ¿Usted cree que la municipalidad está adoptando estándares y buenas prácticas internacionales en la gestión y uso de tecnologías digitales?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	
<p>15: Participación ciudadana.</p>	<p>P18: ¿Cree que la municipalidad está aprovechando plenamente el potencial de las tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios y la interacción con sus ciudadanos?</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	

para  
mejorar  
el uso  
de las  
tecnologías  
digitales.

Ficha de verificación de idoneidad de expertos

Nombre del instrumento	<p>Convenio</p> <p>"Modernización de la gestión pública"</p>
Objetivo del instrumento	<p>Evaluar la situación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>
Nombres y apellidos del experto	<p>YULISSA KAROL RODRIGUEZ VILLENNA</p>
Documento de identidad	<p>73209999</p>
Años de experiencia en el área	<p>8 AÑOS</p>
Máximo Grado Académico	<p>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.</p>
Nacionalidad	<p>PERUANA</p>
Institución	<p>MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE EL BRUÑO.</p>
Cargo	<p>ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO.</p>
Número telefónico	<p>995052623</p>
Firma	
Fecha:	<p>Trujillo, 29 de mayo del 2024.</p>

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios**

Definición de la variable: La satisfacción los usuarios es la calidad de servicio, respecto a la percepción de la persona en relación con los servicios que ofrece la entidad pública (Loez y Arenas, 2020).

DESCRIPCIÓN	ÍTEM/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
	P01: ¿Está satisfecho con la calidad del servicio que ha recibido por parte de la municipalidad?	✓	✓	✓	✓	
Definición de la variable	P02: ¿El servicio proporcionado por la municipalidad cumple con sus expectativas previas?	✓	✓	✓	✓	
	P03: ¿Calificaría como buena la atención del personal que le atendió?	✓	✓	✓	✓	

	<b>14: Confianza en la entidad pública.</b>	<b>P04: ¿Considera confiable el servicio recibido por parte de la municipalidad?</b>	✓	✓	✓	✓
<b>15: Quejas y reclamaciones</b>		<b>P05: ¿Presentaría alguna queja o reclamo por el servicio recibido en la municipalidad?</b>	✓	✓	✓	✓
<b>16: Reputación de la entidad pública</b>		<b>P06: ¿Recomendaría los servicios que ofrece la municipalidad a otras personas?</b>	✓	✓	✓	✓



Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	<p>Quadrimestre</p> <p>"Satisfacción de los usuarios"</p>
Objetivo del instrumento	<p>Determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>
Nombres y apellidos del experto	<p>YULISSA KAROL RODRIGUEZ VILLENA</p>
Documento de identidad	<p>73809999</p>
Años de experiencia en el área	<p>8 AÑOS</p>
Máximo Grado Académico	<p>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</p>
Nacionalidad	<p>PERUANA</p>
Institución	<p>MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE EL TORQUEMIR</p>
Cargo	<p>ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO</p>
Número telefónico	<p>915052623</p>
Firma	
Fecha:	<p>Trujillo, 29 de mayo del 2024</p>

### Anexo 3. Escalaación por ítems de expertos

#### Figura de validación de instrumentos para la recolección de datos

**OBJETIVO:** Se continuará en la fase de los instrumentos de recolección de datos: cuestionario "Modernización de la gestión pública" y el Cuestionario "Satisfacción de los usuarios" que permitirán recoger la información en la presente investigación: **Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad del departamento La Libertad, 2024.** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Descripción	Valoración
Subsistencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, en sintaxis y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Dr. César Zúñiga de la profesora Dr. Evelyn y Cristian Cárdena.



**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Modernización de la gestión pública**

Definición de la variable: La modernización de la gestión pública tiene como actor principal al ciudadano, es decir, que el origen más de los recursos tecnológicos tenga resultados de calidad, generación de esa forma valor público con la implementación de un gobierno abierto y digital, en los diferentes niveles de gobierno (Decreto Supremo N° 103-2022-PCM).


DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			Eficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
PCM: Estructura organizacional pública	Estructura organizacional pública	P01: ¿Considera que en la municipalidad se asignan los recursos financieros de manera eficiente, considerando las necesidades prioritarias de la población?	/	/	/	/	
		P02: ¿Opina que en la municipalidad se están implementando medidas efectivas para minimizar los gastos en su administración pública?	/	/	/	/	
		P03: ¿Considera que en la municipalidad se programa el presupuesto de manera	/	/	/	/	

	<p>¿Adecuada, tomando en cuenta las necesidades reales y prioridades de la población?</p>	✓	✓	✓	
<p>¿Satisface las necesidades de la ciudadanía?</p>	<p>P04: ¿Usted percibe que los bienes y servicios proporcionados por la Municipalidad satisfacen sus necesidades?</p>	✓	✓	✓	
<p>¿Cumple con los estándares de calidad establecidos para los servicios públicos?</p>	<p>P05: ¿Crear que la municipalidad cumple con los estándares de calidad establecidos para los servicios públicos?</p>	✓	✓	✓	
<p>¿Considera que la municipalidad entrega los servicios públicos en el momento oportuno para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?</p>	<p>P06: ¿Considera que la municipalidad entrega los servicios públicos en el momento oportuno para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?</p>	✓	✓	✓	
<p>¿Son accesibles para toda la población los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad?</p>	<p>P07: ¿Son accesibles para toda la población los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad?</p>	✓	✓	✓	
<p>¿Contribuyen los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad al bienestar general de la población?</p>	<p>P08: ¿Contribuyen los bienes y servicios públicos ofrecidos por la municipalidad al bienestar general de la población?</p>	✓	✓	✓	

	<p>109: ¿Se utilizan los recursos públicos de la municipalidad de manera eficiente en la prestación de bienes y servicios?</p>		<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>
<p>110: ¿Considera que la municipalidad proporciona información clara y accesible a través de los canales de información y comunicación establecidos?</p>	<p>111: ¿Ha participado alguna vez en actividades organizadas por la municipalidad para la toma de decisiones sobre la asignación y uso de recursos públicos, opiniones y sugerencias sobre políticas y programas?</p>	<p>112: ¿Cree que la municipalidad opera de manera transparente en sus procesos internos de toma de decisiones y asignación de recursos?</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>
<p>113: ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?</p>	<p>114: ¿Siente que la municipalidad rinde cuentas de manera efectiva sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos?</p>		<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>



Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Cuestionario "Determinación de la gestión pública"
Objetivo del instrumento	Atribuciones de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Victoria Roguel Cubas Guzmán
Documento de identidad	46194919
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Distrital de El Porvenir
Cargo	Jefe de la Unidad de Transparencia
Número telefónico	981155719
Firma	
Fecha:	Trujillo, 28 de mayo de 2024

**Informe de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios**


**Definición de los usuarios:** La satisfacción los usuarios es la calidad de servicio, respecto a la percepción de la persona en relación a un servicio que ofrece la entidad pública (Lopez y Arenas, 2020).

CATEGORÍA	ITEMS/INTERROGANTE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
201. Calidad de atención.	P01: ¿Está satisfecho con la calidad del servicio que ha recibido por parte de la municipalidad?	1	1	1	1	
	P02: ¿El servicio proporcionado por la municipalidad cumple con sus expectativas previas?					
	P03: ¿Calificaría como buena la atención del personal que le atendió?	1	1	1	1	



	<p>N.º de personas</p>	<p>P04: ¿Considera confiable el servicio recibido por parte de la municipalidad?</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	
<p>N.º de hombres y mujeres</p>	<p>P05: ¿Presentaría alguna queja o reclamo por el servicio recibido en la municipalidad?</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>		
<p>N.º de personas que no respondieron</p>	<p>P06: ¿Recomendaría los servicios que ofrece la municipalidad a otras personas?</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>		

Ficha de realización de juicio de expertise

Nombre del Instrumento	Constituyente "Satisfacción de los usuarios"
Objetivo del instrumento	Asesoramiento de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Victoria Raquel Cubas Guzmán
Documento de identidad	46194914
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Distrital de El Porvenir
Cargo	Jefe de la Unidad de Transparencia
Número telefónico	981155719
Firma	
Fecha:	Trujillo, 28 de mayo de 2024



#### **Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna**

Resultados de fiabilidad mediante la prueba piloto “variable modernización de la gestión pública”

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	18

Resultados de fiabilidad mediante la prueba piloto “variable satisfacción de los usuarios”

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	6

## **Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: “Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024”

Investigador (a) (es): Monica Yaneth Sanchez Avalos

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento La Libertad, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Con la presente investigación se pretende determinar la relación entre la variable “modernización de la gestión pública” y la variable “satisfacción de los Usuarios”; puesto que como problema se ha planteado la siguiente interrogante: ¿Cómo la modernización de la gestión pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024?.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos, de la realización de algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará a fueras de las instalaciones de la institución en estudio. Las respuestas al cuestionario 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) Monica Yaneth Sanchez Avalos, email: [monica10samy@gmail.com](mailto:monica10samy@gmail.com) y asesor Dr. Edilberto Horna Clavo, email: [ehornac53@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ehornac53@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos:	
Fecha y hora:	
Firma:	

## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a certificate from Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, regarding a Master's thesis in Public Administration. The document title is "Mejoramiento de la gestión pública y satisfacción de los usuarios en una municipalidad del departamento La Libertad, 2020". The author is FERDINAND SANCHEZ RAMIRO. The document is 3000 words long. The similarity report on the right shows a total similarity of 20% and lists 11 sources with their respective similarity percentages.

Source	Similarity Percentage
1. Encuesta sobre...	8%
2. El...	7%
3. Encuesta sobre...	2%
4. Encuesta sobre...	<1%
5. Encuesta sobre...	<1%
6. Encuesta sobre...	<1%
7. Encuesta sobre...	<1%
8. Encuesta sobre...	<1%
9. Encuesta sobre...	<1%
10. Encuesta sobre...	<1%
11. Encuesta sobre...	<1%

## Anexo 7. Análisis complementario

Fórmula para muestra de población conocida:

$$n = \frac{1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5 \times 100}{0.03 \times 0.03 \times 99 + 1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{96.04}{1.0495}$$

$$n = 91.51$$

$$n = 92$$

## Anexo 8. Otras evidencias

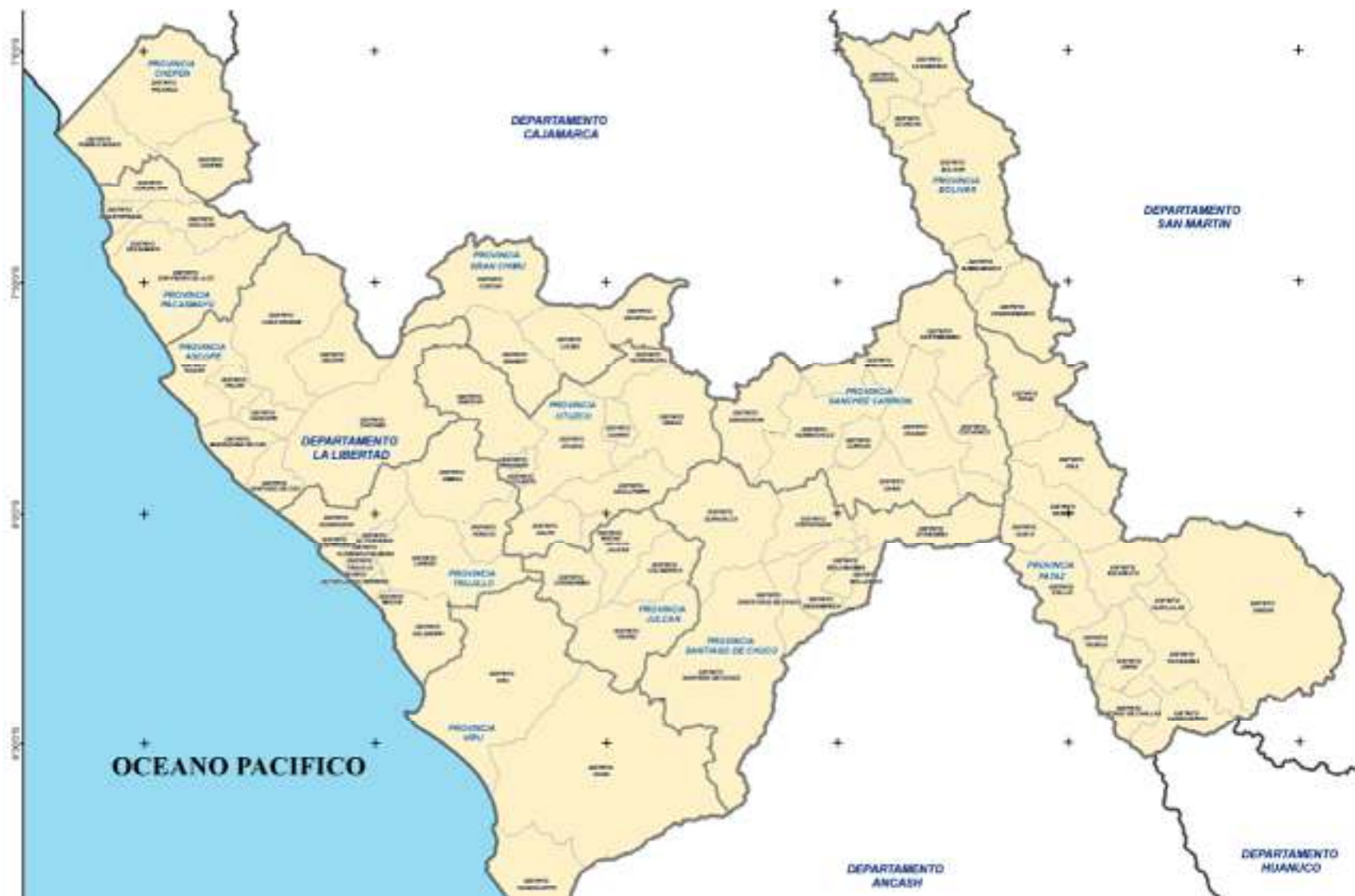
Fotografías realizando las encuestas







Mapa de ubicación del Departamento de La Libertad





TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>Modernización de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>	<p>¿Cómo se relaciona la modernización de la gestión pública con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre buen uso de los recursos públicos de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del Departamento de La Libertad, 2024</li> <li>• Identificar la relación entre la generación del valor público de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del Departamento de La Libertad, 2024.</li> <li>• Identificar la relación entre la implementación de un gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del Departamento de La Libertad, 2024.</li> <li>• Identificar la relación entre la implementación de un gobierno digital de la modernización de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del Departamento de La Libertad, 2024.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> La modernización de la gestión pública se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p> <p><b>Hipótesis nula</b> La modernización de la gestión pública no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del departamento de La Libertad, 2024.</p>	<p>92 usuarios</p>	<p>Tipo de investigación aplicada de enfoque cuantitativo</p>